



企業情報化協会について

ヘルプデスクセンターについて

セミナー・大会(カンファレンス) 情報について

表彰制度について

研究会について

申し込みについて

会員専用ページ

HOME

はじめに

1.「優秀ITユーザサポート表彰制度」の概要

2.賞の対象(種別)

3.審査委員会委員構成

4.審査内容・項目

5.「優秀ITユーザサポート表彰制度」受賞概要

[home](#) > [表彰制度](#) > [優秀ITユーザ・サポート表彰制度](#)

平成16年度優秀ITユーザ・サポート表彰制度 Best Contact Center of The Year 2004 受賞企業決定

Best Contact Center of The Year 2004 セキュリティ優秀賞

Best Contact Center
of The Year 2004



セキュリティ優秀賞

株式会社アイティ・イット 札幌オペレーションセンター 殿

JAPAN INSTITUTE OF OFFICE AUTOMATION
社団法人日本オフィスオートメーション協会

[受賞概要へ](#)

Best Contact Center of The Year 2004 奨励賞

Best Contact Center
of The Year 2004



奨励賞

NECフィールディング株式会社
ヘルプデスクソリューションセンター 殿

JAPAN INSTITUTE OF OFFICE AUTOMATION
社団法人日本オフィスオートメーション協会

[受賞概要へ](#)

■ はじめに

社団法人企業情報化協会(会長 秋元 勇巳)では、平成9年に同協会内にヘルプデスクセンターを、また平成12年には「CRM/コールセンター推進コンソーシアム」を開設し、企業内ユーザや顧客、一般消費者の情報化支援・サポートを担当する部門のための情報交流を目的に、機能強化と要員の育成・技術の向上を目指した教育や研究会の開催、海外との交流活動などを実施、現在産業界を中心に約150社の企業が会員として組織されている。

このほど同協会では、「Best Contact Center of The Year 2004」に、2004年度優秀IT ユーザ・サポート表彰制度審査委員会(委員長:菱沼 千明 東京工科大学教授・工学博士)における厳正な審査を経て次のように決定した。2004年度は、応募企業には残念ながら本賞該当企業は無かったが、セキュリティ優秀賞を株式会社アイティ・イット札幌オペレーションセンターが、奨励賞をNECフィールディング株式会社ヘルプデスクソリューションセンターの受賞が決定いたしました。以下に審査概要ならびに受賞 各社の概要を記します。

[△TOP](#)

1.「優秀ITユーザサポート表彰制度」の概要

「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」は、社団法人企業情報化協会が平成10年5月に設定した優秀表彰制度にのっとり、わが国の産業界ならびに行政機関などのオフィスにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されました。

平成16年度「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」では、ユーザや顧客に対するサービスや課題解決を提供する構築・運営を実施し、それについて顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果をあげたと認められる企業・機関・団体の当該部門に対して、「Best Contact Center of The Year」として顕彰するものです。

これによって、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における情報化の促進とそれに伴うユーザサポート・サービスの推進・発展に寄与しようとするものです。

[△TOP](#)

2.賞の対象(種別)

平成16年度「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」授賞対象は次の通りです。

- ①顧客に対するサービスや課題解決を提供するコールセンターの構築・運営を実施し、それについて顕著な努力を払い優れた成果を挙げたと認めうる企業・機関・団体の当該組織
- ②PCや情報ネットワークの有効的な活用を促進・支援するヘルプデスクの構築・運営を実施し、それについて顕著な努力を払い優れた成果を挙げたと認めうる企業・機関・団体の当該組織
- ③上記の活動をアウトソーサとして受託運営を行い、それについて顕著な努力を払い優れた成果を挙げたと認めうる企業・機関・団体の当該組織

[△TOP](#)

3.平成16年度「優秀ITユーザサポート表彰制度」審査委員会委員構成

- 委員長：東京工科大学 コンピュータサイエンス学部教授 工学博士 菱沼 千明
委員：イー・パートナーズ有限会社 代表取締役 谷口 修
委員：ソフトブレーン株式会社 執行役員副社長 諏訪 良武
委員：DHLジャパン株式会社カスタマーサービス本部長 木村 真理子
委員：日本IBM株式会社副主管CRM担当 CRM協議会専務理事 門倉 純一
委員：株式会社日本能率協会コンサルティング CS/CRM事業本部長 小名川 真治郎
委員：日本ヒューレット・パッカード株式会社シニアコンサルタント 池田 利明
委員：株式会社プロシード 事業部長 畑中 伸介
委員：社団法人企業情報化協会 専任コンサルタント 内田 良一

[△TOP](#)

4.平成16年度「優秀ITユーザサポート表彰制度」審査内容・項目

組織構築の背景、必要性について

- ① 目的、ビジョンの明確化と共有化
- ② 経営戦略との相関や位置づけ

運営組織・体制について

- ① 推進組織図
- ② コールフロー(問題解決・回答の仕組み・流れ)

組織マネジメントの考え方について

- ① 指標に基づく目標の設定と遂行状況
- ② サービス品質維持・向上のための方策(SLAの設定、モニタリングの実施など)

問題解決・回答のためのシステム環境について

- ① 各種サポート・システム・ツール(CTI、IVR、ACDなど)の設置・活用
- ② Knowledge Baseの設置と活用

要員に対する教育について

- ① 要員(エージェント、TSR等)教育の実施状況(外部教育機関の活用など)と成果
- ② 管理者(SV、マネジャー)教育の実施状況と成果

職場環境ならびにモチベーション向上策について

- ① 環境の改善・工夫
- ② モチベーション向上のための方策

投資と効果の把握について

- ① 投資計画と実際の差異
- ② コール(コンタクト)数の予測と適正人員の配置

セキュリティ対策について

- ① 顧客・ユーザの機密保護、システムの安全性対策
- ② 社員のモラル規定など

推進による成果について

- ① ユーザ・顧客の満足度の把握と反映
- ② 顧客情報の経営への転換(経営へのフィードバック)

先進的な試みや工夫・今後へ向けての展望について

- ① 特に強調したい点や特徴だった活動内容
例：地方展開と地域貢献、海外進出、在宅勤務の取り組み状況など

5.平成16年度「優秀ITユーザーサポート表彰制度」受賞概要

Best Contact Center of The Year 2004 セキュリティ優秀賞



株式会社アイティ・イット
札幌オペレーションセンター 殿

株式会社アイティ・イット殿は、2003年に札幌オペレーションセンターを新たな事業拠点として設立し、ニフティ株式会社殿の下でインターネット・サービス・プロバイダのテクニカル・サポートを受け持つアウトソーサである。

センター設立に当たっては地方自治体からの深い理解と厚い支援もあり、同地の雇用に大きく貢献している。新設のオフィスであり、特に内部セキュリティ関係の充実が注目される。従業員に対しては、導入研修で情報セキュリティ研修を課し、最終日のセキュリティ・テストに合格しなければ就業できぬように決められており、合格すれば同社配布の「情報セキュリティ・ハンドブック」に合格確認証明印が捺印される。

全てのオフィスの入り口に指紋認証システムを設置し、職位に応じて入室制限がかけられている。オフィス自体がゾーンセキュリティを意識してレイアウトされ、ロッカールームはオフィス外となっているが、オフィスとの仕切りはガラス壁で不審者の侵入を監視できる。私物のオフィス・エリアへの持込は、カメラ機能付き携帯電話も含め、禁止である。またプリンタの出力権限、記録メディアの使用制限、ID管理された専用ノートの使用、使用済みの専用ノート等の溶解処理などが行われている。

このようなセキュリティに対する姿勢が、クライアントから信頼される理由の一つであろうと、コミュニケーターも感じている。セキュリティに関しては他社の模範となるものである。なお、同社はセキュリティを支える一条件の従業員満足にもいろいろ配慮している。

[△TOP](#)

Best Contact Center of The Year 2004 奨励賞



NECフィールドイング株式会社
ヘルプデスクソリューションセンター 殿

大企業の運用サポート部門として発足し、サポート内容によって専門分化していった中で、大手コンビニエンス・ストア・チェーン向けの店舗システム専門センターとして設立され、その後コンビニエンス・ストア以外にもサポート範囲を拡張している。

組織的にはビジョン、ミッションが明確で、オペレーション中心であり、整然と運用され、顧客満足度で評価している。設備としてヘルプデスク・ソリューション・システムその他が、自社経験によるものも含めてよく整っている。セキュリティについては、オフィスへの入室は顧客別にゾーンを分けて管理し、プロジェクト単位にデータベースサーバを分離し、全社でプライバシーマークを取得しており、従業員個人的にもセキュリティ教育が行われて誓約書に記載されているなど、配慮が行き届いている。

要員教育に関しても体系化されており、職場環境もよく整備されている。このように全体的にバランスがよく取れている内容が、奨励賞に相当すると判定された。

[△TOP](#)