



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17年度 優秀ITユーザ・サポート表彰制度

Best Contact Center of The Year 2005

受賞企業決定



■ はじめに

社団法人企業情報化協会(会長 南 直哉)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 2005」に、2005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)における厳正は審査を経て次のように決定した。2005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、優秀賞をヤフー株式会社CS本部お客様センターコマースチーム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17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組織・部門を構築・運営し、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・団体の当該部門または、個人に対して、「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。

なお、ユーザサポート・サービスの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・個人に対し、経済産業大臣ならびに情報化月間推進会議が表彰する制度「情報化促進貢献個人・企業等表彰制度」への推薦をいたします。

[△TOP](#)

2.賞の対象(種別)

平成17年度「優秀ITユーザ・サポート表彰制度」受賞対象は次の通りです。

2-1. 企業・機関・団体表彰

- ① 顧客に対するサービスや課題解決を提供するコンタクトセンターの構築・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。
- ② PC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。

2-2. 個人表彰

審査委員会の推薦または、企業・機関・団体の首長からの推薦によって、次の事項のいずれかを満たしていると認定された場合に、“Best Contact Center of The Year 個人賞”を授与することもあります。

- ① わが国のコンタクトセンター構築・運営に顕著な功績を残したと認定された場合。
- ② コンタクトセンター構築・運営において、優れたアイデアを出し、他に類を見ない業務改善効果をもたらしたと認定された場合。
- ③ コンタクトセンター構築・運営において、チャレンジングな方法により、新たな手法を生み出したと認定された場合。

[△TOP](#)

3.平成17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	： ソフトブレン株式会社 執行役員副社長 諏訪 良武
委員	： 日本IBM株式会社 オンデマンドビジネスソリューション営業推進副主管 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 JIIT公認JHDCチーフディレクター 浮島 由美子

[△TOP](#)

4.平成17年度「優秀ITユーザサポート表彰制度」審査内容・項目

審査委員会において、応募資料による書類審査と現地ヒアリング審査により、先進性や独創性、経営への貢献度など総合的かつ客観的な視点から厳正に審査を行います。
個人賞の場合は、優れたアイデアを出し、他に類を見ない業務改善効果をもたらしたことまたは、チャレンジングな方法により、新たな手法を生み出した内容についての論文と指標などを提出。
* 項目の内容については別紙、推進・運営詳細説明書を参照。
* 評価配点については、合計100点。受賞ラインは75点以上。

項目	評価の視点	配点
1	組織構築の背景、必要性について	8点
	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	
2	運営組織・体制について	8点
	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)	
3	組織マネジメントの考え方について	8点
	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)	
4	問題解決・回答のためのシステム環境について	8点
	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	
5	要員に対する教育について	8点
	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		
6	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	8点
7	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	8点
8	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	8点
9	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)	8点
10	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 ②今後に向けての展望について	8点
総合評価		20点

[△TOP](#)

5.平成17年度「優秀ITユーザサポート表彰制度」受賞概要

Best Contact Center of The Year 2005 優秀賞



ヤフー株式会社
CS本部お客様センターコマースチーム殿

誰もが知る「Yahoo! JAPAN」の顧客サポートは「メール対応のみ」という点で非常に特徴的である。他社のコールセンターノウハウを参照できない「独自性のジレンマ」の中で試行錯誤を繰り返し、しゅきを構築してきた。

今回エントリーされた「オークションユニット」はその名の通り「Yahoo!オークション」を支える6部署の中の一つである。システム化された各種ツール、多彩なテンプレートと確立されたメールフローにてお客様の対応を行なっている。

圧倒的なユーザ数に呼応したサポート量に加え、顧客満足度調査では「対応スピード」でも高い満足度を獲得している。また、教育については1年におよぶ研修プランおよびメンバーへのスキルアップ、管理者教育にも隙がない。モニタリングによるフォローも定期的に行われ、指標管理に対する取り組みが感じられる。また、日本を代表するインターネット・サービス企業としての自覚の下に構築されたセキュリティは磐石の体制を誇る。当然のことながら、ISMSとTRUSTeも取得済みである。

ビジネスモデルが常に進化し、変化するこの業界で、サポート部隊が常に最新の体制を保つのは並大抵のことではないと推察する。今後も新しい試みを展開していくという意気込みのあるセンターであり「メールオンリーサポート」のパイオニアとしての期待と、進化に対する果敢な挑戦意欲が今回の優秀賞受賞につながった。

[△TOP](#)