



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18年度  
優秀ITユーザ・サポート表彰制度

## Best Contact Center of The Year 2006

受賞企業決定

株式会社東京海上日動コミュニケーションズ




TOKIO MARINE  
NICHIDO

株式会社東京海上日動コミュニケーションズ  
ヘルプデスク部門 殿

[受賞概要へ](#)

Best Contact Center  
of The Year 2006  
優秀賞



NECフィールディング株式会社  
東日本カスタマサポート本部  
ネットワークサービスセンター 殿

[受賞概要へ](#)

## ■ 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 2006」に、2006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。

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18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18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。

### 【企業・機関・団体表彰企業・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。

### 【個人表彰個人表彰】

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18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

菱沼 千明 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

### 委員

谷口 修 イー・パートナーズ有限会社代表取締役  
諏訪 良武 ソフトブレーション株式会社 プリンシパルコンサルタント  
門倉 純一 CRM協議会 専務理事  
永川 克彦 株式会社日本能率協会コンサルティング CS/マーケティング事業部事業長  
池田 利明 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  
畑中 伸介 株式会社プロシード 事業部長  
浮島由美子 社団法人企業情報化協会JIIT公認JHDCチーフディレクター

(順不同・敬称略)

[△TOP](#)

## 4.平成18年度「優秀ITユーザサポート表彰制度」審査内容・項目

### 【審査方法】

#### (1)書類審査

審査委員会において、推進・運営詳細内容説明書(指定書式)の内容を先進性や獨創性、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。書類審査に合格した応募企業・機関・団体・個人が現地ヒアリング審査を実施いたします。

(2) 現地ヒアリング審査

審査委員会において、「③推進・運営詳細内容説明書」に書かれている内容を現地ヒアリング審査にて検証し、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受賞企業・機関・団体・個人が決まります。

【審査項目と評価の視点・配点】

項目	審査項目と評価の視点	配点
1	組織構築の背景、必要性について 《目的、ビジョンの明確化と共有化／経営戦略との相関や位置づけ》	10
2	運営組織・体制について 《推進組織図／コールフロー（問題解決・回答の仕組み・流れ）》	10
3	組織マネジメントの考え方について 《指標に基づく目標の設定と遂行状況／サービス品質維持・向上のための方策》	10
4	問題解決・回答のためのシステム環境について 《各種サポート・システム・ツール（CTI、IVR、ACDなど）の設置・活用／Knowledge Baseの設置と活用》	10
5	職場環境ならびにモチベーション向上策について 《環境の改善・工夫／モチベーション向上のための方策》	10
6	要員に対する教育について 《要員教育の実施状況と成果／管理者（SV、マネジャー）教育の実施状況と成果》	10
7	投資と効果の把握について 《投資計画と実際の差異／コール（コンタクト）数の予測と適正人員の配置》	10
8	セキュリティ対策について 《顧客・ユーザの機密保護、システムの安全性対策／社員のモラル規定など》	10
9	先進的な試みや工夫・今後へ向けての展望について 《特に強調したい点や特徴だった活動内容／今後に向けての展望について》	10
10	推進による成果について 《ユーザ・顧客の満足度の把握と反映／顧客情報の経営への転換》	10

\* 評価点については、合計100点。受賞ラインは75点以上。

△TOP

5. 平成18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 2006 最優秀賞

株式会社東京海上日動コミュニケーションズ



株式会社東京海上日動コミュニケーションズ  
ヘルプデスク部門 殿

TOKIO MARINE  
NICHIDO

Best Contact Center of The Year 2006 最優秀賞受賞の株式会社東京海上日動コミュニケーションズは、損害保険会社の代理店および社員に対しIT支援をはじめとする各種のサービスを提供する会社である。そのコア部門のヘルプデスクは、代理店向けのシステムサポートから着実にその対応分野・範囲を拡大し、現在に至っている。要員規模では400名を超える。今回はこのセンター全体のしくみと運用に対しての応募により見事最優秀賞を獲得した。

本センターのキーワードは「共有」である。経営方針から組織の設定目標などの情報は、管理層からコミュニケーションに至るまで共有され、目標達成への取り組みなど、全従業員のモチベーションも高い。業務の遂行状況をKPIで監視、管理指標値はトレンドでウォッチし、設定目標が未達の場合や、低下傾向が発生した場合には、改善アクションを実施するプロセスも組織の末端にまで徹底されている。

もう一つのキーワード「ES向上」への取り組みとして、年に1回のESアンケートで要望を調査し、要望事項の改善対応を行って、その結果をフィードバックしている。更に、会社表彰、社長感謝状、MVP等の表彰制度も導入している。社内外の研修や社内レクリエーションにも力を入れている。

また、従業員に対する「教育」は手厚く、COPCコーディネータ資格取得者28名は特筆すべきである。IT協会認定トレーナーの資格取得や、社外セミナー参加、階層別教育の実施等はES向上へも貢献している。

執行役員の田口氏は以下のように語った。「従業員を大事にすることをベースにここまでできたと思っている。キーワードは「人材」である。COPCも従業員のスキルアップ、部門間の知識の共有、水平展開によるベクトルあわせを狙って取り組んできた。従業員へのスムーズな情報伝達と、きめ細かな気配りが重要である。従業員のモチベーションが高ければ、対応品質が向上し、結果としてCSも向上する。」

システムはセンターの運用に合わせて開発する主義で、既成システム購入は少ない。

効率化の一つとして、「スタッフィング」にも力を入れている。また、空き時間の活用にも決め事がある。ビジネスコントロールルームを持ち、アジャスト対応を行っている。フロアコントロールの履歴は次予測に活用される。

セキュリティ対策では、物理的対策はもとより、メンタル面(意識付け)に力を入れている。Pマーク、ISMS認定も取得済みである。

これらの多忙な取り組みの中でCOPCの認証も取得してきた。

現在、ミレア(東京海上日動)グループ内外への認知度向上のため、他社を含め年間50回の見学会に対応している。

## Best Contact Center of The Year 2006 優秀賞



NECフィールディング株式会社  
東日本カスタマサポート本部  
ネットワークサービスセンター 殿

Best Contact Center of The Year 2006 優秀賞受賞のNECフィールディング株式会社は、「保守業界」のリーディングカンパニーである。2004年の1月に各グループ会社で実施していたネットワーク保守サービス業務を統合し、ITシステムと部品調達を一元化した。

基本方針を(1)全国一律対応によるCS向上、高スキル者の窓口配置、(2)機能集約による効率化、(3)サービス品質改善(駆けつけ、修復時間の改善)と定め、統合化を成功させた。「東京」、「名古屋・大阪」という2大拠点の140名強の陣容で「統括保守」「ネットワーク監視」を行う組織体制である。

ノウハウの蓄積とマネジメント力により「シングルウィンドウ」を実現した組織のミッションは「システムの安全稼働」である。そのためのコアコンピタンスは「展開力」、「ナレッジマネジメント力」、「技術力」。重要なのは、保守情報と部品情報の一元化されたデータベースである。同センターで実施している統括保守は、社内保守サービス拠点だけでなく、他ベンダーや通信キャリアも含んだトラブル対応プロセスを構築し、トラブルの早期解決を図っている。

サービス品質改善の取り組みとして、プロセスへの管理ポイントを検討、強化しグローバルレベルでのNo.1を目指す。大きな指標は(1)拠点指示時間、(2)伝達不良率、(3)駆付時間、(4)修復時間である。「コールによる一元受付対応」の課題は「センターで受けた会話内容を訪問時にもう一度聞いてしまうこと」。音声録音内容をiモードで確認しながら訪問するしゅみを推進している。

センター運営の三大要素は「人材育成」「プロセス管理」「支援システム」である。特に人材育成では5本柱を定めて育成プロセスを構築している。モニタリングによる育成サイクルを構築。サービス感度の向上のためのプログラムを取り入れ、ロールプレイングによる「気づき」と「成果へのつながり」を目指している。モチベーション向上のために「改善活動への参加」「実力(成果)の認定」を推進している。

現在は「ハード障害への対応と監視業務」であるが、顧客のニーズは「運用」ひいては「フルアウトソーシング」と認識し、保守提供からサービス提供への脱却を目指す。

[△TOP](#)