

—NEWS RELEASE—

**平成20年度カスタマーサポート優秀企業に
4社が決定 (IT協会)****Best Customer Support of The Year 2008**

- 【顧客満足向上賞】** トランスコスモス株式会社
- 【顧客満足向上賞】** 日本ヒューレット・パカード株式会社
- 【人材育成賞】** 株式会社シーエーシー
- 【経営貢献賞】** ソフトバンクテレコム株式会社

社団法人企業情報化協会（略称：IT協会、会長：南直哉 東京電力株式会社 顧問）は、平成20年度「優秀カスタマーサポート表彰制度」における受賞企業を発表した。

IT協会内にコールセンターやヘルプデスクに従事される方々の支援と組織の高度化を目的としたヘルプデスクセンターが1997年に設立され、本年で11年目を迎える。

コンタクトセンター・ヘルプデスクが果たす役割は、単に顧客やユーザのサポートのみならず、企業業績に直接的に貢献する機能が要求され、実際に経営のプロフィットセンターとして位置づける企業も多くみられる。

また、昨今では、お客様の声の活用を経営目標としたVOC（Voice of Customer）経営を掲げる企業もみられるようになり、顧客指向経営への展開に直接的に貢献する組織として一層積極的な取り組みがなされている。

今年度、「平成20年度優秀カスタマーサポート表彰制度」では、同表彰制度審査委員会の厳正な審査のもと次の4社の受賞が決定された。（受賞理由は別紙の通り）

Best Customer Support of The Year 2008

- 【顧客満足向上賞】** トランスコスモス株式会社
- 【顧客満足向上賞】** 日本ヒューレット・パカード株式会社
- 【人材育成賞】** 株式会社シーエーシー
- 【経営貢献賞】** ソフトバンクテレコム株式会社

なお、来る平成20年9月17日（水）に開催される「第11回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会」（東京・港区「虎ノ門パストラル」）の第1日目のオープニングセッションにて、表彰式ならびに記念講演を行う。詳細はIT協会ホームページ（URL/<http://www.jiit.or.jp>）参照。

〈本件へのお問い合わせ先〉

社団法人企業情報化協会 経営戦略本部 ビジネスソリューション推進センター 百瀬 博
TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704 E-Mail : momose@jiit.or.jp

受賞理由

Best Customer Support of The Year 2008

顧客満足向上賞

【トランスコスモス株式会社】



トランスコスモス社は、「お客様企業の満足の大きさが当社の存在価値の大きさ」をビジョンに掲げ、ITアウトソーシングの先駆け企業として昭和41年に設立された。そのアウトソーシング・ビジネスの中核とも言えるヘルプデスクサービスにおいて、顧客ニーズを汲み取り、具体化し、顧客満足度を得るベストプラクティスとして、この賞を授与した。

今回の応募は、導入ユーザである日産自動車(株)様の販売会社向けヘルプデスクセンターの品質向上に関する取組みである。センターの特徴としては、一次窓口は販売会社本部が行い、その後の二次窓口として高度な問合せに対応する点である。日産自動車(株)様と高いKPI目標値を設定し、その数値に向かって、様々な施策による改善を推進し、結果を出してきたことにある。今回の取組みによって、課題となっていた回答時間の短縮とエスカレーションの削減、放棄率の改善などを達成した。

施策例

- 1) ディスパッチ運用体制への改善
- 2) 担当者のスキル向上
- 3) サポート範囲の拡張
- 4) FAQ運用管理の改善体制

上記を対応し、販売者会社様による評価アンケートには「お礼の言葉」を頂けるようになった。

日産自動車(株)様の中長期計画に即したサービス展開を念頭に、品質向上を目指すまでに成長したこのヘルプデスクセンターは、今後も継続して経営効率の向上やトータルコストの削減などの顧客満足度を向上するために、サポート範囲の拡張と付加価値の提供、マネジメントツールの活用、エンドユーザとなる販売会社ユーザ様業務へ理解を深め努力している。

Best Customer Support of The Year 2008

顧客満足向上賞

【日本ヒューレット・パカード株式会社】

Best Customer Support

of The Year 2008

顧客満足向上賞

JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY
社団法人 企業情報化協会

日本ヒューレット・パカード社(以下、日本hp)における今回の応募は、同社のアウトソーシングサービス導入ユーザである東急建設(株)との水平協調の成功事例である。当社は建設業特有のビジネス環境下のヘルプデスクという業務に長年苦戦と進化を続けてきた。業界理解、要件理解と試行錯誤を繰り返した結果、今回の応募に値する顧客満足を得ることができた。

東急建設(株)の大きな特徴は、全国に500ヵ所を数える建設現場数や毎日実施される人事発令にある。現場の平均工期は1年、作業所にはIT担当者がいるはずもない。この独自性に対し、ヘルプデスクはエンドユーザ理解のための取り組みを種々実施してきた。サービス終了後にミーティングを繰り返し、現場にも足を運んだ。日本hpヘルプデスクチームと東急建設ITとの週次ミーティングは8年間継続している。

さらに日本hpは「ITアセット管理ツールおよびワークフローパッケージ」を作成し、現場のIT機器の出入庫の迅速性、手続きの簡便性を実現した。20種以上あったPC機種も2機種にまで絞り、標準化を推進することで、よりいっそうの効率化を実現した。納期も6日から4日に短縮、月平均500件の処理に貢献している。

以上から、東急建設(株)の評価は良くクライアントサーベイ結果は5年連続で向上、エンドユーザ満足度も80%の数値を得ている。IT部門の信頼を得た同チームのモチベーションは高く、離職率も非常に低い。この点が受賞の大きな理由といえよう。

現在、業界に先駆けて社内全PC(Windows Vista)のリプレースに向け準備を開始しているところである。

Best Customer Support of The Year 2008

人材育成賞

【株式会社シーエーシー】

Best Customer Support

of The Year 2008

人材育成賞

JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY
社 団 法 人 企 業 情 報 化 協 会

シーエーシー社(以下、CAC)は、コンサルティング、システムインテグレーション、システムズオペレーションの統合サービスカンパニーである。CACのヘルプデスクサービスは、過去にも受賞の実績を持つ、複数社に向けたアウトソーシングサービス部門である。

今回は、企業向けヘルプデスクに要求される「多岐にわたる幅広い知識とスキル」のための効果的人材育成に対する取り組みが応募の対象となった。

関連部門と連携したQC活動をきっかけに、スキルを活用しきれないメンバーのフラストレーション、可視化や数値化できない部分のスキルアップを望む管理者の要望を解決するために人材育成活動を実施している。

必要なスキルを分析し、研修カリキュラムを見直した上で「自主参加」型のコミュニケーションの機会を提供し、「自発的行動」が自然にとれる体制を固めている点を評価した。

結果、一次回答率は5.7%向上し、顧客から表彰を受けるほどに顧客満足度も向上している。

このことは、エージェントのモチベーション向上にも一役買っておりプラスのスパイラルが見受けられる。

CACのスタンダード構築を目指し、各種研修、各種ツールの導入、管理層のスキルアップ、全体モニタリングなどに取り組む予定であり、今後も期待できる。

Best Customer Support of The Year 2008

経営貢献賞

【ソフトバンクテレコム株式会社】

Best Customer Support

of The Year 2008

経営貢献賞

JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY
社団法人 企業情報化協会

ソフトバンクテレコム社は合併、事業譲渡を繰り返して現在の企業体を形成してきた。サービスは多様を極め、問い合わせ番号も実は 100 以上存在している。センターは全国 4 か所に拠点を構え 1,000 名以上のオペレーターを抱えるが、それぞれは従来別組織で運営されていた。このため、かけなおし案内はコール全体の 11%以上を占め顧客満足の低下、組織としての効率性が懸念される状態であった。このような状況の中、「センター間のワンストップ対応」に短期間で取り組み、成果を上げたことが今回の応募につながっている。

ロケーションの壁を超え、運用ルールを統一した本社企画部の取り組みに「経営貢献賞」が与えられた。

今回の取り組みテーマのキーワードは「運用フローの統一」と「わかりやすい対応マニュアル」にある。サービスは複数存在し、コミュニケーターの「マルチスキル化」は難しい。また、「マルチスキル」にはコスト増も伴う。商品の統廃合は今後の課題として残るが、今回は転送フローの徹底とトークスクリプトの充実により乗り切っている。

運用ルールを徹底するまでには、さまざまな調整が発生した。共通転送フローを作り、各拠点センターの担当業務範囲を明確化した。今までは、専門用語や対応履歴の記入方法にいたるまで、拠点独自の運営が行われていたのであるから、統一は企画部の調整の努力の賜物である。

運用開始から 3 ヶ月間でかけなおし案内の発生は 3.5%に激減する。クレームも減少し、SV の負荷も低減した。

このノウハウを活かし、ソフトバンクモバイル、ソフトバンク BB との 3 社連携にも「ワンストップ」を実現している。

ご参考：

【平成 20 年度優秀カスタマーサポート表彰制度について】

名称：平成 20 年度優秀カスタマーサポート表彰制度

目的：優秀カスタマーサポート表彰制度は、IT 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顧客サポート部門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。顧客に対するサポート・サービスに関して、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポート・サービスの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織に“Best Customer Support of The Year”として表彰するもの。平成 20 年度は、3 月 3 日（月）より、応募企業の募集が開始され、書類審査、現地ヒアリング審査を経て、このほど 4 社の受賞が決定した。審査項目は、以下の通り。

1. 取組の創意工夫、先進性、課題解決
2. 経営への貢献について
3. 実績と成果について
4. 取組実施のための運営組織・体制等について
5. 今後の展望について

ヘルプデスクセンター運営委員会委員長：東京海上日動火災保険株式会社
常務取締役 横塚 裕志

【企業情報化協会について】

名称：社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）
英文名：Japan Institute of Information Technology（略称：J I I T）
会長：南 直哉（東京電力株式会社 顧問）
設立：1981 年 7 月 16 日
所管官庁：経済産業省
会員数：250 社
所在地：〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 1 階
Tel. 03-3434-6677 Fax. 03-3459-1704 URL：www.jiit.or.jp

以上