

—NEWS RELEASE—

**平成22年度優秀コンタクトセンター企業に
5社が決定 (IT協会)****Best Contact Center of The Year 2010**

- 【最優秀賞】日興コーディアル証券株式会社**
- 【優秀賞】プラス株式会社ジョインテックスカンパニー**
- 【優秀賞】株式会社トランスコスモス**
- 【人材育成賞】ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社ビジョンケアカンパニー**
- 【奨励賞】リコージャパン株式会社**

社団法人企業情報化協会(略称:IT協会、会長:前田 忠昭 東京ガス株式会社 取締役副会長)は、平成22年度「優秀コンタクトセンター表彰制度」における受賞企業を発表した。

IT協会では、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を1997年に設立し、本年で13年目を迎える。

急速に進行した経済環境の低迷、企業の業績悪化など暗い話題が多くなっているなか、ヘルプデスク・コンタクトセンターも無縁でなく、企業の一組織であるからには従来以上にコストの最適化や削減などシビアなセンター運営が求められている。

しかしながら、コンタクトセンターの役割は企業と顧客とのコンタクトポイントであり、顧客の獲得と維持の生命線とも言える部門であることから、企業業績に直接的に貢献する機能が要求される、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。

今年度、「平成22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5社の受賞が決定された。(受賞理由は別紙の通り)

- 【最優秀賞】** 日興コーディアル証券株式会社
- 【優秀賞】** プラス株式会社ジョインテックスカンパニー
- 【優秀賞】** 株式会社トランスコスモス
- 【人材育成賞】** ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社ビジョンケアカンパニー
- 【奨励賞】** リコージャパン株式会社

(順不同)

なお、来る平成22年9月15日(水)に開催される「第13回コンタクトセンター総合大会」(東京・港区「東京プリンスホテル」)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(人材育成賞及び奨励賞の受賞記念講演は9月16日)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 経営ソリューション事業部 神村 朋弘

TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704 E-Mail : kamimura@jiit.or.jp

受賞理由

Best Contact Center of The Year 2010

最優秀賞

【日興コーディアル証券株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2010

最優秀賞

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

コンタクトセンターがそのセンターの生産性やプロセス評価から脱して、真に有効な顧客接点として機能するためには、その企業の「事業構造」を明確にし、企業戦略を実現する「重要な部門」となる必要がある。

日興コーディアル証券では、経営のミッションステートメントから業務方針が示され、これを阻害する「業務課題」から「営業ミックスモデル」がデザインされている。更に上位方針（経営理念、経営方針、リテール営業方針等）を踏まえて、センターの業務方針を策定、日々のKPIへの反映が行われている。このような設計はコンタクトセンターでは必須のことでありながら、多くのセンターでの実現が遅れている分野でもある。

このセンターを優秀なセンターとして評価する理由は①マネジメント層からの直接的なメッセージ/コミットメント（これは対象を派遣社員まで含んだ活動になっている）②トップ・経営理念を体得するための「経営理念ミーティング」③「優れたカスタマーサービスとは？」から始まる「テレコミ研修」④「マインド」を重視した「ミニマムスキル」と「プロセスチェック」などを通じて一層徹底されるようになっている。これらはプロセスデザインが良く出来ているその証左といえる。

「営業ミックスモデル」という呼称からもわかるように、このコンタクトセンターは営業部門、本社の活動と、CCIS（自社で使用しているCRMシステムの呼称）を通じて密接に連携されており、さらに全社企業活動の中で明確な位置づけ（コンタクトセンターの価値）がされている。

また、センターの運営に関しても以下のような点に知恵が生かされている。

- ・人的プロセスを可視化するためにKPIを活用しプロセス管理を行っている。
- ・リアルタイムマネジメントにより、東京と沖縄センターで対応要員の適正化を行い、コールが少ない時間帯にはアウトバウンドを取り入れ、効率的なセンター運用を行っている。
- ・顧客満足度評価と内部のKPI評価のすり合わせを行い、改善活動の取り組みを行っている。またコンタクトセンターが実施した改善活動が顧客満足度向上に有効であったかの検証を行っている。
- ・コンタクトセンターで収集された、顧客の声（VOC）に対し、社内会議により、全社共有されている。

今後の期待としては、顧客の意向にそったテーマ別の活動はされているが、さらなる顧客の「事前期待」に基づいた提案を充実させるとともに、顧客を想像できる人員の育成を行っていただき、コンタクトセンター業界のトップセンターを目指していただきたい。

Best Contact Center of The Year 2010

優秀賞

【トランスコスモス株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2010

優 秀 賞

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

トランスコスモスは、ITアウトソーシング企業として活躍し、ここ数年、本表彰制度にて受賞をしている。今年度は、IT・BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)ビジネスの最新事例として、グローバルITサポートの提供から「ITサポートデスクの新しい役割と、将来の方向」を先取りしたサポートデスクの構築と、顧客から表彰されるほどの「お客様の満足」を成し遂げた事例として「優秀賞」を受賞した。

日本人の海外勤務者、長期海外出張者を抱える企業の問題点は、複雑なIT基盤を各赴任先の事情に合わせて、社員が活用しなければならない点である。サポートする日本側のIT部門としては、赴任した社員が置かれている周囲の状況、IT環境に合わせる事が前提となる。些細な問合せに対応し、ユーザレベルのチェック、クライアントPC環境、サーバ側のシステム環境の把握、赴任先状況に応じたネットワークなどのインフラ基盤の状況監視と複雑多岐、多方面の状況把握を短時間に行い、問題の解決策を見出すこととなる。しかも、限定された予算、人員でのサポート、また各国の営業時間帯に合わせた対応が必須要件である。

今回の事例は、英語、日本語対応が出来ることに加え複雑多岐に渡る要求に対応し、

- 1) 状況分析
- 2) 解決策の提案
- 3) 運用設計と構築
- 4) 運用後の改善と充実
- 5) サービス範囲の拡大

と、BPOビジネスの着実なステップを踏み、サービスの品質と範囲を拡大し成果を上げている。

また顧客業務の受取り準備プロセスが体系化・定型化され、運用開始まで短期間で、しかも着実に進めることができ、ITヘルプデスク、ITライフサイクル、業務サポートなどとともに、業務に直結するERPサポートへサービス範囲の拡大を可能にした。特に、運用時のエンドユーザ・ニーズをベースとした品質改善活動により52種類のマニュアル整備、FAQ構築を手がけ、お客様の期待以上に実質的な成果を上げることが出来た。

そして、単にサポートサービスの深さと範囲を拡大するだけではなく、長期海外勤務予定者向けの準備資料を作成配布したり、WEBサイトで情報を共有した。また各国のITインフラ状況を確認する事とともに、各国各サイトの状況を確認するコミュニケーションの充実をはかり、海外勤務者・ナショナルスタッフは遠隔地にも関わらず、サポートの安心感と信頼感を持つことが出来た。加えて、IT部門への信頼感を増幅するとともに、発展途上国勤務者などへの会社のサポート充足度を増す成果を得て、顧客から表彰を受けた。

この顧客企業への「グローバルサポート事例」は、ITヘルプデスクが、ITインフラの効率的な活用をサポートする定量的な貢献だけでなく、「IT部門への信頼性」の向上、ひいては「企業のES向上」を推進し顧客企業へ大きな付加価値をプラスしたことを示している。

またトランスコスモスは、この事例によりアウトソーシング・ビジネスの究極的成果として

「顧客社員のホスピタリティへの貢献」を、実績として示せたことが、今回の受賞につながったものである。

Best ContactCenter of The Year 2010

優秀賞

【プラス株式会社ジョインテックスカンパニー】

Best Contact Center

of The Year 2010

優 秀 賞

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

プラス株式会社ジョインテックスカンパニーは、オフィスマーケットにおいて販売店の「競争支援業」を目指すプラス株式会社の一事業部である。取扱いアイテムは文具、OA用品からオフィス家具、インテリア、学校教材、食品、家電製品など多岐にわたる。

コールセンターは、マーケティング本部内のCRM部に属す70名の組織である。営業とは並列の組織であり、お問い合わせ対応だけでなくお客様の生の声を経営に反映することを使命とする、

「ダイヤルが直接つながるセンター」を基本方針としている。したがって、IVRをあえて使っていない。お客様からのお問合せは、全国の営業マンがリアルタイムで閲覧でき、営業との強固な連携体制を築いている。人員構成は社員4割、派遣社員6割だが、社内公募や派遣社員の社員化を積極的に行い、部内での情報公開や情報共有を進めることでひとつの部署として一体感のある活気のある組織を目指している。事実退職率はこの数年、ほんのわずかな数値である。

人員、設備ともに限られた中のお客様、営業、そして経営の三者に対して充実したサポートを提供しているが、センターは、売上の成長に合わせた拡大をしない。この方針実現のために各種工夫を行っており、他社センターを積極的に研究し運用ノウハウを取り入れている。10万件におよぶFAQの構築や顧客へのWeb利用促進活動など工夫を重ねるとともに、数値化を通じた業務の継続的な改善を行う。また、各員のマルチスキルを進めることで業務の高度化を推進し、情報、ノウハウの共有を進めるためにリーダーの全員ミーティングを行う。

こうしたさまざまな工夫、果敢な挑戦、たゆまぬ努力が今回の「優秀賞」受賞につながったものである。

人材育成賞

【ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社ビジョンケアカンパニー】

Best Contact Center

of The Year 2010

人材育成賞

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

ジョンソン・エンド・ジョンソン ビジョンケアカンパニーのカスタマーサービスでは、同社のコンタクトレンズ、アキュビュー（ACUVUE）製品の取扱い販売店へのサポートと、アキュビュー製品の処方医療機関やユーザーへの情報提供を行っている。

同センターのコミュニケーターは、派遣社員での構成であるが、お客様にサービスを提供する従業員の満足度が高くなければ、お客様に喜んで頂くサービスは提供できないと考え、従業員満足度向上のために、様々な取り組みを行っている。その一例では、新たに入社した派遣社員については、個人の状況を把握して貰うため、デビューまでは、派遣会社と本人の面談を1週間単で行って貰い、個人の悩みや問題をできるだけすぐに解消できるような仕組みを構築している。

また、お客様に喜んで頂くために必要となる、サービス精神や、ホスピタリティの重要性を理解して貰うための研修を、多くの時間をかけ実施している。従業員満足度調査で満足度の低い項目が発生した時には、全従業員を対象としたワークショップを実施し、満足度が低くなる要因や原因を従業員全員で考え、改善の取り組みを行っている。

全従業員が、お客様に喜んで頂ける対応が行えるよう、研修を通じて徹底したてマインド形成を行うだけでなく、働きやすい職場にするために、従業員自らが発生した問題について、積極的に改善する姿勢を持つなど、人材育成に様々なアイデアを取り入れ実施してきた結果が評価され、受賞となった。

Best Contact Center of The Year 2010

奨励賞

【リコージャパン株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2010

奨 励 賞

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

メーカーにおける、コンタクトセンターの役割は、顧客の導入検討段階における質問や、購入後の利用についての質問、アフターサービスの受付などの窓口として発展してきた。リコージャパンでも事業スパンが拡大するに従い、各部門毎の対応センターが設置され、その数は13にも及んだ。顧客サービスが複合化、ソリューションベースに変化していく中、当センターは変革の必要に迫られた。変革における課題は①お客様の多様なニーズに対応する、新たな商品群に適応した体制作り②貴重なお客様の声を最大限に活かせるスキーム③リアル SA 以外の販売形態の開発 ④インフラの再構築と BCP と認識されている。この課題定義の結果として「お客様と良好な関係を築くため、お客様の声をお聴きし、最高の顧客体験を提供することにより、顧客価値の創造を実現する。」を目的としたデザインが行われた。

これらは①顧客満足度の向上、②高品質&高効率運営、③セキュリティの強化、④ビジネスへの貢献、によって実現されるとされている。これに合わせて、ワンストップでスピーディーな対応やマルチスキル化による効率的な運用体制を骨格とした顧客の声の積極的な活用が必要とされている。

更にIT会社としての利点と強みを生かし、最新のIT技術や管理手法を導入してセンターは出来上がっている。同社のパートナーであるアウトソーサーに対して、独自の委託業務マネジメントサイクルを構築、アウトソーサー評価も行っている。

運営については以下のような特徴を持っている。

- ・半年に1回、全アウトソーサーの評価を行い、アウトソーサーの均質化を図っている
- ・企業内で同じ対応を行っていたセンターを統合し、効率化を図っている
- ・フロアーをゾーンに分けセキュリティレベルを設定している
- ・スキルベールディングを活用し、顧客対応の効率化を図っている
- ・各アウトソーサーとのSLAは、週次単位に管理を行っている
- ・顧客からの問い合わせで販売ニーズがありそうな顧客に対し、営業区にフィードバックし、コールセンターと営業区の連携強化を図っている。

メーカーの統合されたセンターとして良く出来た形であるが、今後の施策として、システムから得られる情報の更なる活用や、顧客から見たリコー全体のビジネスデザインにおけるコンタクトセンターとしての新しい提案等が期待される所である。

ご参考：

【平成 22 年度優秀コンタクトセンター表彰制度について】

名称：平成 22 年度優秀コンタクトセンター表彰制度

目的：優秀コンタクトセンター表彰制度は、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 Contact Center of The Year”として表彰するもの。平成 22 年度は、4 月 9 日（金）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 5 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

コンタクトセンター推進協議会運営委員会委員長：明治安田生命保険相互会社
常務執行役 福家 聖剛

【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：前田 忠昭（東京ガス株式会社 取締役副会長）
設立：1981 年 7 月 16 日
所管官庁：経済産業省
会員数：240 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 6 階
Tel. 03-3434-6677 Fax. 03-3459-1704 URL：www.jiit.or.jp

以上