

2011年7月28日

社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

平成23年度優秀コンタクトセンター企業に  
4社が決定 (IT協会)

Best Contact Center of The Year 2011

- 【 優 秀 賞 】 SMBC 日興証券株式会社
- 【 優 秀 賞 】 ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社
- 【 人 材 育 成 賞 】 プラス株式会社ジョインテックスカンパニー
- 【 奨 励 賞 】 アイエヌジー生命保険株式会社

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 顧問）は、平成23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14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23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）

- 【 優 秀 賞 】 SMBC 日興証券株式会社
- 【 優 秀 賞 】 ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社
- 【 人材育成賞 】 プラス株式会社ジョインテックスカンパニー
- 【 奨 励 賞 】 アイエヌジー生命保険株式会社

（順不同）

なお、来る平成23年9月14日（水）に開催される「第14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](mailto:kamimura@jiit.or.jp)

## Best Contact Center of the Year 2011

優 秀 賞

【SMBC 日興証券株式会社】

*Best Contact Center*

*of The Year 2011*

優 秀 賞

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

SMBC日興証券は、過去コンタクトセンターにおける数々の賞を受賞してきたセンターである。規制の厳しい金融業界にあって、これは活動における一つの見本である。センター運営については戦略、設計管理、指標管理、人事施策など全般にわたって行き届いた運営プロセスと技術が導入されている。より成果に貢献する活動への重点化も志向されている。特に本年の震災対応において、この運営技術は大いに力を発揮した。以前から考えられていた分散運営、緊急時対応は有事に見事に稼動した。「営業ミックスモデル」の考え方は、金融業においてはこれから他社の参考として、大いに目標となるモデルである。

同社に次に期待したいのは、すでに基礎は完成していると思われるので、顧客中心主義経営への企業変革であろう。より全社レベルで「事業構造の理解」と全社員による「共有」を深め、情報分析や顧客想像力で強化した「顧客の理解」を基に、事業プロセスの再設計、全部門間の連携を進め、顧客を中心とした独自のシナリオを作ることではないかと思う。可能であるし大いに期待したいと思う。

## Best Contact Center of the Year 2011

### 優 秀 賞

【ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社】

*Best Contact Center*

*of The Year 2011*

優 秀 賞

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

ディー・エイチ・エル・ジャパンはこれまでも数々の賞を受賞してきたセンターである。センターを見ると、運営の仕組みが確立されており、その運用もしっかり行われている。たとえば、他センターでは導入してもなかなか使いこなせないこともあるWFMを使いこなしている。

東京カスタマーコンタクトセンターは、これまでも改革の取り組みを行ってきたが、これまでのマネジメント層中心の改革から、自立をキーワードにエージェント一人ひとりがセンター運営に参画し、自発的な改善活動に取り組んでいる。また、マネジメントのあり方もエージェントの力を引き出すマネジメントに転換した。これにより、エージェントのES調査結果が改善するとともに、離職率低下やセンターのKPI達成率向上の成果をあげている。

eComのセンターでは、お客さまへのEコマースツールの導入・メンテナンスを行っており、この活動によりCS向上とコスト削減を実現している。

また、2つのセンターを独立して運営するのではなく、カスタマーコンタクトセンターのエージェントも積極的にeComセンターに参画するための働きかけを行い、異なるサービス内容のセンターを一体運営していることが特筆され、この点を評価し、受賞とした。

今後は、CS向上とES向上の考え方を明確にするとともに、お客さまはだれで、そこに対して一人ひとりが何をすべきなのかを全員で共有・理解し、CS向上とES向上がより高いレベルで実現できるセンターを目指してほしい。

## 受賞理由

### Best Contact Center of the Year 2011

## 人材育成賞

【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 2011*

人材育成賞

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（以下 プラス社とする）は、お客様からのクレームに対して「手書きのお詫び状」を書いている。これにより 50%のお客様は以前よりも多くの買い物をしていただけようになり、47%は現状を維持することができ、取り引きがなくなったのは3%だったそうである。この取り組みもサービスにはメンタルな要素が大切であることを学ぶことに繋がっている。

センターの掲示板に「ありがとうの木」を育てておられ、これにより顧客満足度を高める努力をしておられる。ただし、顧客満足度の見える化は、もう少し緻密なものにしていく必要性を感じた。プラス社の持つ理想のコールセンターイメージに沿って、当コールセンターは日々改善が進められている。ここまで運営レベルが高くなってくると、関係者で「コールセンター運営シナリオ」をしっかりと書き上げ、進むべき方向を全員で共有し、改善努力のベクトルを統合されることを推奨したい。

また、今回の震災対応における VOC の取り組みの一つとして、CM（コミュニケーター）の自主的な発案により被災地に折り紙を送る運動が始まった。折り紙は、避難している子供達に大いに喜ばれた。CM は被災地を訪問し、被災者の方々と心を通じ合うことができたそうである。素晴らしい取り組みである。

一方、マネジメントの面では、コール予測がコールセンターマネジメントの「肝」とであると認識され、予測精度を高める努力をされている姿勢は、他コールセンターが学ぶべきものである。

コールセンターの土台となる CM のヒューマンスキル向上の努力を評価し、今回の人材育成賞とした。

## Best Contact Center of the Year 2011

### 奨 励 賞

【アイエヌジー生命保険株式会社】

*Best Contact Center*

*of The Year 2011*

### 奨 励 賞

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

アイエヌジー生命保険は、2009年以降、会社よりコンタクトセンターの更なる効率化が求められ、様々な改善活動を行ってきた。改善活動の結果としては、AHTの短縮化やサービスレベルの改善などの成果を上げているが、特に評価できるのは、マルチスキル化によるセンター運用の効率性向上についての取り組みである。

コンタクトセンターの効率化では、センター内に複数のプログラムが存在する場合には、各プログラムの担当者が他のプログラムを担当することができるようにする「マルチスキル」により、コールの状況に応じた要員配置を柔軟に行うことで、効率化を実現するセンターが多くあるが、同社はコンタクトセンター内のマルチスキル化に留まらず、コールセンターと連携し業務を行うバックオフィス業務（書類発送などの事務業務）の担当者とコンタクトセンター業務の担当者とのマルチスキル化にも取り組んだ。

午前のコールの多い時間帯には、バックオフィス業務の担当者が電話対応を行い、コールが減少する午後の時間帯にはコールセンターの担当者がバックオフィス業務を担当することで、業務プロセス全体の効率性の向上を実現している。

同社の取り組みによる成果は、サービスレベルの向上やコスト削減の効果だけでなく、事務プロセスの改善にも繋がり、従来の書類発送スケジュール期間を短縮することにもつながり、顧客サービスの向上となる取り組みであると評価できる。

センター運用全体としては、他にも改善可能な箇所があると思われるが、2010年5月よりMOM（Management Operating Methodology）を導入し、更なるプロセスの改善に着手している。今後、更なる効率性の向上と、サービス品質の向上を期待し奨励賞とした。

ご参考：

【平成 23 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 23 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 23 年度は、5 月 9 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

コンタクトセンター推進協議会運営委員会委員長：NTT コムウェア株式会社  
代表取締役副社長  
高野 博明

【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 顧問）  
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](http://www.jiit.or.jp)

以上