

—NEWS RELEASE—

平成24年度優秀コンタクトセンター企業に
10社が決定 (IT協会)

Best Contact Center of The Year 2012



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24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15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24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10社の受賞が決定された。（受賞理由は別紙の通り）

- 【最優秀賞】 SMBC日興証券株式会社
- 【優秀賞】 アールエスコンポーネンツ株式会社
- 【経営貢献賞】 ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社
- 【経営貢献賞】 株式会社ネットケア
- 【審査委員特別賞】 株式会社ジャパネットコミュニケーションズ
- 【人材育成賞】 株式会社もしもしホットライン
- 【奨励賞（効率改善賞）】 株式会社三菱東京UFJ銀行
- 【奨励賞（人材育成賞）】 明治安田生命保険相互会社
- 【奨励賞（安心・安全運営賞）】 京葉ガス株式会社
- 【奨励賞（品質向上奨励賞）】 ライフネット生命保険株式会社

（順不同・敬称略）

なお、来る平成24年9月12日（水）に開催される「第15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

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

最優秀賞

【SMBC 日興証券株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

最優秀賞

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

同社のセンターは、過去の各賞受賞実績を踏まえ、確実に進化していったセンターである。センター運営に関しては、業務指標データを時間別・日別など高精度に収集チェックし、管理に役立てるとともに、サービスレベルデータも日時で収集、改善プロセスに渡されている。経営部門へ、センターの地位向上に役立つ訴求活動も不断に行われている。

営業ミックスモデルにおける支店との連動も独自に定量的に可視化する仕組みがあり、先進的な取組が多数存在する。全社でのセンター価値共有も進んできているようだ。

金融機関のコンタクトセンターは今も保守的な存在であることが多い。その中であって同社のセンターは一步抜きん出たセンターであるといっている。センターのデザインについても、現場のみではなく、お客様戦略からプロセスデザインまで含んだ設計がなされている。

次は更にお客様の理解をより深めていく活動を推進され、金融業におけるお客様対応の基礎となる顧客像を得て、見本となっていただきたい。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

優秀賞

【アールエスコンポーネンツ株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

優秀賞

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

RSコンポーネンツは、小規模ではあるが、ハイレベルな取り組みのセンターである。リーマンショック以降の環境変化による指標の悪化に対して、主体的にCSチェンジプロジェクトとして全員参画で10の業務・システム改革や組織体制の改革等のテーマに取り組み、品質・効率の両面で着実な成果を上げた。さらに、顧客満足度調査のセンター独自調査実施や電話からWEBへの展開など継続的改革を行っている。また、業務面だけではなく、マネージャー層とメンバーとの毎月1回の1on1ミーティングに代表されるコミュニケーションレベル向上やHRM面の取り組みもバランス良く推進されており、円滑な運営に必要なマネジメントの仕組みを整備されている。

同社に次に期待したいのは、センターも新しいビジョンづくりに参画し、位置づけを高めていくことである。そのためには、顧客洞察に基づく顧客期待を起点としたセグメントなどによって、問合せ・受注だけでなく、顧客のさまざまな課題解決のパートナーとして、密着し、提供価値を高めることで、顧客への存在感をより一層、高めることが必要である。これにより、顧客起点で全社の戦略構築・推進への貢献度をさらに高めることができると考える。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

経営貢献賞

【ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

経営貢献賞

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

2007年に最優秀賞を受賞した後も継続して改革、改善を続け、さらなるレベルに進歩している。特に昨年度は、①TDX（配達時間保証サービス）、②SII（運送保険の付帯促進）、③セールスリード（ユーザ情報の他部門共有）など様々な収益貢献活動を促進し、プロフィットセンターとしての成果を出し、営業部門だけでなく全社経営に大きく貢献した。現時点でも貢献度の増大をめざしている。インバウンドコールのコンタクトセンターとして、まずES（従業員満足度）向上を推進した。

エージェントが改善活動へ積極的に参加すること、やりがいと達成感の向上を見える化すること、権限の移譲を進めることなどを土台にし、業務プロセスをプロフィットセンターとして確立した。この時点からさらなる高レベルの目標を設定し、まず全従業員の理解を深めるコミュニケーションを徹底した。その結果、高品質な対応、短時間処理など主要なKPIを落とさずに、エージェントから前記①から③に対応した様々な提案が出され、年度目標を上回る実績を達成した。これはセンターとしての強みを全メンバーで共有するとともに、懸念点を明確にし、それを「品質」、「生産性」、「リーダーシップ」、「エンパワーメント」の点からチーム毎にメンバ主体で改善を進めた成果として達成した。センターマネージメントとして、明確な目標設定と改善プロセスの管理を着実に実施した成果である。

インバウンドのコミュニケーションセンターとして各種KPIを維持するとともに、顧客視点のプロフィットセンターの役割を担うことで経営へ貢献する組織としての位置付けを明確にすることができた。

このセンターは、すでに「Good to Great」と言う次の目標をかかげ、次世代リーダの創出、隠れた才能を持つメンバの発掘と、メンバのセンター内外ポジショニングを掲げ活動している。近い将来、グローバルな存在感を持ち、世界から注目されるコミュニケーションセンターとしてさらなるレベルへの躍進を期待している。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

経営貢献賞

【株式会社ネットケア】

Best Contact Center

of The Year 2012

経営貢献賞

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

IIJの子会社として、同社のネットワークビジネスを支えるお客様接点業務を担当しているセンターである。2011年秋には目標をセンター業務ではなく、明確にグループ全体のプレゼンス・売上に置いている。これに基づき、総合的なお客様接点としての業務デザインがなされており、ミッションには次のことが明記されている。

- ①お客様との密接な関係を構築し、その上での商品提供から顧客価値を生む
- ②バリューチェーン上のプレイヤー相互間の連携を密にしてプロセス改善を行うことによるプロフィットを生み出す

これにより、お客様対応の一元化、フロント業務の吸収および内製化、対面営業機能の実装などがごく自然にセンターに実装されていった。コンタクトセンターが全社の機能を理解した上で業務を拡大し、経営に貢献していくという、他社の模範となるセンターであると言える。グループ全体への提案活動を更に深め、文字どおりの「中心」に進化することを期待したい。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

審査委員特別賞

(チームワーク賞)

【株式会社ジャパネットコミュニケーションズ】

Best Contact Center

of The Year 2012

審査委員特別賞
(チームワーク賞)

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

(株) ジャパネットコミュニケーションズは、2010年に(株) ジャパネットたかた社より分社化し、電話受注や、アフターサービスのお問い合わせ対応などを行っている。

同社は、自社採用の従業員で運営しており、パート・アルバイトからの社員登用制度も導入している。

同社のコンタクトセンターは顧客との唯一の接点でもあるため、現場力の強化を目指し、改善については現場が考え、積極的に推進を行っている。

一例としては、顧客からのお問い合わせの多い内容を分析し、同社が独自に顧客に解りやすい解説書の冊子を作成し、商品に同梱し顧客へ発送している。

この冊子の提供により、顧客満足の向上だけでなく、コール数の抑制にも繋がっている。また同社では、お客様を待たせることなく、効率的な電話対応を目指しており、TV・CMなどのイベントによるコールの増加に対して、コールセンターだけでなく、ジャパネットたかた本社社員も対応を行う体制を構築している。

そのために、ジャパネットたかた本社とは、媒体スケジュール等の共有だけでなく、コールが多くなると予測される日や、時間帯についても共有し、ジャパネットたかた本社社員の対応要請が必要となる日についても予め共有し、依頼を行っている。

電話対応者の追加投入に関する権限は、コンタクトセンターが持っており、本社への対応依頼も行っている。

同社及びジャパネットたかた両社のチームワークにより、より多くの顧客対応を可能とするプロセスが構築されている点は、大変評価できる取り組みである。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

人材育成賞

【株式会社もしもしホットライン】

Best Contact Center

of The Year 2012

人材育成賞

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

(株)もしもしホットライン社の沖縄センターは、2002年8月に開設され、西濃運輸社の全国支店への集配や、再配達などのコールに対応する業務を行っている。

同センターは、同社の中では、1つのセンターとしては最大規模のセンターであり、年間500万件を越すコールに対応している。

同センターは、沖縄県出身者での運営を目指しており、CSRから、SV、オペレーションMGへとキャリアパスがあり、現在は、センター長以外はすべて沖縄採用の要員が運用を行っている。

また、同センターは、働いている女性の半数が子育てをしながら働いていることもあり、ダイバーシティの取り組みに力を入れている。

働くスタッフの9割が女性であるため、女性が長期間働ける環境作りを目指し、2004年からキッズルームの開設も行っている。

同センターの取り組み実績は、スタッフの約40%が5年以上の勤務者で、また、産休や育児休暇後に復帰するスタッフは、同社の中で一番多いセンターであるため、同社内でも注目されている。

同センターの沖縄県出身者によるセンター運営実現のための人材育成の取り組みや、働くスタッフの9割が女性であるため、ダイバーシティの取り組みは、実績もあり、大変評価できる取り組みである。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

奨励賞

(効率改善賞)

【株式会社三菱東京UFJ銀行】

Best Contact Center

of The Year 2012

奨励賞

(効率改善賞)

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

同行のコールセンターは様々な機能を持つが、今回は「支店代表電話への対応」業務を改革することで、顧客、社内他部門、従業員それぞれの満足度の向上活動を実施し、成果をあげた。

650を超える国内本支店を持つ同行のセンターでは、支店代表電話業務だけで月間20万件の入電へ対応している。

センター全体として「総合満足度（お客様、営業店、働く我々）の向上をめざし、センターの事業価値を向上する」という基本的な考え方をもち、達成のための目標を掲げKPIを設定し様々な施策を推進してきた。その中で支店代表電話業務は、「お客様の要件に的確、迅速に対応する」、「支店の電話対応負荷を軽減する」ことをミッションとしてきた。特に、お客様満足度のポイントを、①問題解決力、②保留時間の短縮、③転送回数の削減の3点に絞り、加えて営業店満足度の指標として、④転送量の削減を取り上げ、昨年度、改善活動を実施した。

これらの指標を改善する施策として、「CSR（1次受電者）の回答範囲の拡大」と「センター内解決率の向上」に注力した。電話での問合わせ内容は、各種事務手続き、各種商品・サービス案内、店舗案内など多岐にわたる。150超の項目を1次対応出来るように業務のプロセス改善とツールの補強を実施した。それに加えて、ローン処理、外国送金など専門性の高い項目について専門チームとの連携を強化し、センター内解決率を向上した。そのほかにも事務系センターとの連携強化、支店への積極的情報提供などの施策を実施した結果、22年上半期に20%を超える支店転送率を、今年3月には12.5%へと約4割削減することができた。

このような支店の負荷軽減・業務改善施策を部門の最重要課題ととらえ、センター起点の全社的な取り組みと従業員の積極的な活動が功を奏した。

今後は、営業店への入電数削減をさらに進めるとともに、お客様対応を「回答から会話」へ進化させ、またCSRのツールの電子化などに努め、「総合満足度No.1センター！」をめざしている。

このセンターの改善活動は、金融系各社のみならず、多数の営業店を抱える企業のコールセンター改善活動の大いに参考となる。ぜひさらなる改革で、コミュニケーションセンターとしていっそうの経営貢献を期待する。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

奨励賞

(人材育成賞)

【明治安田生命保険相互会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

奨励賞
(人材育成賞)

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

明治安田生命保険のコンタクトセンターは、極めて高い目標を掲げたセンターである。目標の高さは、経営的なものに止まらず、センターメンバーの従業員満足度の向上にも現れている。センター管理者とコミュニケーターの共感性のコミュニケーションを促進する「週刊いいね」や「ありがとうのタマゴ」、「SD通信」など、どれも素晴らしい。「週刊いいね」を紹介すると、『〇〇さんのいいね。年金開始についてのお問い合わせに回答したところ、「年金開始が今日から楽しみになりました！」とのお言葉をいただきました！』とのコメントが載っている。いいね！

コンタクトセンターの財産は、何といても人材である。どんなに素晴らしい設備を用意しても、どんなに素晴らしい情報システムを構築しても人材育成ができていないと価値を発揮することはできない。取り組まれている努力は、大きな花を咲かせ、価値ある果実を結ぶことになると思う。

少し注文を付けるとすると、コンタクトセンターのミッションをもう少し大きく、広く定義すべきである。顧客接点を担うコンタクトセンターは、日に日に重要な組織になっている。顧客満足のベースになる人材育成はできているので、もう一段目標を高くすれば、他センターの目標になるコンタクトセンターになれるだろう！

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

奨励賞

(安心・安全運営賞)

【京葉ガス株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

奨励賞

(安心・安全運営賞)

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

京葉ガス株式会社は千葉県北西部の 86 万所帯に都市ガスを供給している。この 86 万件からのさまざまな問い合わせに対応するコールセンターは、2003 年から松戸市に自社運営で開設された。シフトを含めた約 100 名の人員体制で処理する件数は年間 33 万件におよぶ。コールの半分を占める引っ越しに伴う開閉栓対応をはじめとして、料金の問い合わせ、ガス機器、ガス工事に関する問い合わせなど、幅広い対応を行う。「ガス」という目に見えない商品に対応するため、センター要員には幅広い知識が要求される。このため、センターでは要員のマルチ対応に向けたさまざまな教育の工夫を重ねている。マルチスキルの成果として、閑散期にはアウトバウンドも開始した。人員は社員 3 割、派遣社員 6 割、請負 1 割の構成だ。コミュニケーションを強化し、表彰等を適宜実施、社内環境を整備するなどモチベーション向上施策も怠らない。VOC 活動もサイクル化され、「ほっと、人、あんしん」のブランドメッセージの提供に向け、コールセンターが担う分野は幅広い。これらの工夫と努力が今回の「奨励賞 (安心・安全運営賞)」受賞につながったものである。

受賞理由

Best Contact Center of the Year 2012

奨励賞

(品質向上奨励賞)

【ライフネット生命保険株式会社】

Best Contact Center

of The Year 2012

奨励賞

(品質向上奨励賞)

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

ライフネット生命保険は、センターを唯一の重要な顧客接点として位置づけ、企業理念をもとにセンターの「目的・役割・行動基準」や「理念・目標・具体的な行動指針」として展開し、メンバーへの共有・浸透を徹底的に行っており、社長・副社長がほぼ毎日、センターに足を運び、コミュニケーションを図っている点が特筆される。運営面では、ワンストップ実現や、効率よりもお客さま納得度を優先した応対を目指しており、メンバーに対しては個性・個人を活かし志をもって働ける環境づくりが行われている。さらに、センター起点でお客さまの声を全社共有し、各部門と連携して具体的な改善につなげる体制・仕組みも有効に機能している。

同社に次に期待したいのは、事業成長に伴う規模拡大の中で、強みである人間力による理念の共有・浸透のコミュニケーションに加えて、安定的で円滑なセンター運営に必要なマネジメントの仕組み―指標の測定、モニタリング、体系的な育成、CS/ES調査等―を構築し、組織的・体系的なセンター運営を実現することである。マネジメントの仕組み構築・運営に当たっては、自社が大事にする価値観を正しく具現化することと運営のキーとなるマネジメント層の能力開発がポイントと考える。

ご参考：

【平成 24 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 24 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 24 年度は、3 月 9 日より、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 10 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
顧問
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：約 200 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