

2015年7月28日

報道関係各位

公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

平成27年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業に  
9社が決定 (IT協会)

*Best Customer Support of The Year 2015*



公益社団法人企業情報化協会（略称：IT協会、会長：宇治 則孝 日本電信電話株式会社 顧問）は、平成27年度「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18年目を迎える。

今年度、「平成27年度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コンタクトセンターや高品質のカスタマーサポートの事例を中心とした次の9社の受賞が決定された。（受賞理由は別紙の通り）

## 平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度 受賞企業

- 【優 秀 賞】株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
- 【優 秀 賞】フェデラル エクスプレス
- 【特 別 賞】SMBC 日興証券株式会社（経営貢献賞）
- 【特 別 賞】そんぽ 24 損害保険株式会社（人材育成賞）
- 【特 別 賞】株式会社日立システムズ (ICT 活用賞)
- 【奨 励 賞】DHL ジャパン株式会社
- 【奨 励 賞】アメリカンホーム医療・損害保険株式会社
- 【奨 励 賞】株式会社三井住友銀行
- 【奨 励 賞】オカモト株式会社

(順不同)

なお、来る平成 27 年 9 月 10 日（木）に開催される「第 18 回カスタマーサポート総合大会」（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。

### カスタマーサポート表彰制度とは

社団法人企業情報化協会（現在は公益社団法人）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。

2013 年まで当表彰制度は「優秀コンタクトセンター表彰制度」として、コンタクトセンター／コールセンターの構築・運営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・団体の当該部門に対して、顕彰されてきました。

昨今の日本の顧客接点の多様化や、それに伴うカスタマーサポート領域における情勢・環境の変化を鑑み、国内における顧客接点の強化推進と拡大を目的とし、当表彰制度の審査領域・基準・方法を変更し、新たに「カスタマーサポート表彰制度」として 2014 年度より再スタートいたしました。

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、わが国における企業の顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

## 平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度審査委員

### 審査委員会委員長

小野 譲司 青山学院大学 経営学部マーケティング学科 教授

### 審査委員会副委員長

田口 浩 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員

### 審査委員

中森 基雄 株式会社 WCAT 代表取締役

天野 泰守 カルビー株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐

蛭田 潤 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/セールス革新センター センター長

藤田 京子 プラス株式会社ジョイントテックスカンパニー CRM 部 部長

西村 道子 株式会社アイ・エム・プレス 代表取締役社長

諏訪 良武 ワクコンサルティング株式会社 常務執行役員

菊池 淳一 株式会社 CCM 総合研究所 「コンタクトセンターマネジメント」編集長

玉本美砂子 株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長

## カスタマーサポート表彰制度受賞記念講演・表彰式典について

名 称 : 「平成 27 年度第 18 回カスタマーサポート総合大会」

式典日程 : 2015 年 9 月 10 日 (木)

講演日程 : 2015 年 9 月 10 日 (木)・11 日 (金)

主 催 : 公益社団法人企業情報化協会 (通称 : IT 協会)

会 場 : 東京プリンスホテル (東京都港区芝公園)

## 公益社団法人企業情報化協会 (IT 協会) について

名 称 : 公益社団法人企業情報化協会 (通称 : IT 協会)

会 長 : 宇治 則孝 (日本電信電話株式会社 顧問)

設 立 : 1981 年 7 月 16 日

会員数 : 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

電 話 : 03-3434-6677

WEB : <http://www.jiit.or.jp>

〈本件へのお問い合わせ先〉

公益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推進センター 神村 朋弘

TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704 E-Mail : [kamimura@jiit.or.jp](mailto:kamimura@jiit.or.jp)

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

優 秀 賞

公益社団法人企業情報化協会

### 【株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ】

スカパー・カスタマーリレーションズは、有料多チャンネル放送「スカパー！」とお客さまを結ぶ総合窓口として、各種問い合わせや手続きの受付業務などを担う企業。今回の受賞理由は、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」をミッションに、全センターをあげて構造改革に取り組み、効率（コストの適正化）と品質（顧客満足度の向上）の両面で大きな成果を上げたところにある。

構造改革に着手する以前、同社においては、時間経過の中で様々な施策が積み重なった結果として窓口が複雑化し、ワンストップで用件を完了できない場合もあるなど、多くの問題点を抱えていた。さらに、運営全般を業務委託先に依存することで、高コスト構造を余儀なくされてもいた。

そこで同社では、自ら一歩踏み出して、インハウスとアウトソーシングの統合的なオペレーションを実現するべく、効率と品質の両面において、全センター共通の基準を適用することを決定した。

まず効率面では、スキル体系を再構築することで、全センターで同じオペレーションを展開できるようにするとともに、共通の KPI に基づくコールコントロールを実現。この結果、運営コストを約 40% 削減（2011 年度と 2014 年度の比較）することに成功した。

一方の品質面では、全センター共通の研修カリキュラムや品質管理の仕組み、表彰制度などを導入することで、対応品質評価得点率を約 10% 向上（2013 年 7 月と 2014 年 12 月の比較）、顧客満足度を約 25% 向上（2012 年下期と 2014 年下期の比較）させるという目覚ましい成果を達成した。

今後は、マニュアルに基づくサービス設計の標準化と、コールセンターの音声ログと Web のアクセスログを統合したビッグデータ分析に注力していくとのこと。ビッグデータについては、当面はコール予測やお客さまへの提案力の向上に活用する方針だが、将来的にはこれを一歩進めて、Web サイトやソーシャルメディアなども視野に入れた、グループのオムニチャネル戦略の実践に生かしていくことが期待される。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

優 秀 賞

公益社団法人企業情報化協会

### 【フェデラル エクスプレス】

「会社の顔であるカスタマーサービスの責務を理解し、誠実で信頼のおけるサービスを提供して、ブランドイメージの向上に貢献する」のがカスタマーサービス部の目標である。成果重視から品質重視への転換、顧客の気持ちに寄り添う顧客対応、会話録音で自分の顧客対応を確認などにより、カスタマーエンゲージメントを高揚するなど、極めて高い目標を掲げている。これらの目標設定は、先進的で素晴らしいと感じた。

正社員登用制度やインセンティブ制度で、メンバーのモチベーションを高めて、成果につなげている。心理学を用いた顧客対応アプローチを導入して、おもてなしの心を持った人間味のある配慮や柔軟性と安心感を提供されている。このようにハイレベルな顧客対応を目指すのであれば、グローバルに標準化された組み立てではなく、各国の風土や文化を重んじた組み立てにすると、さらにハイレベルな感情的満足を実現できると思う。

また、従業員エンゲージメントも重視されているようだが、閉鎖的なパーティションやマネージャーが個室に入っておられる点には、少し違和感を覚えた。先進的で心のこもったサービスを実現するためには、環境の整備も重要だと思う。

極めて高い目標を掲げておられるので、この実現に向けた日本らしい取り組みを期待したい。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

**特 別 賞**

( 経 営 貢 献 賞 )

公益社団法人企業情報化協会

### **【SMBC 日興証券株式会社】**

業務の選択と集中により会社への利益貢献が図られている。

顧客ニーズの多様化と業務の複雑化、それに伴い必要とされる専門知識の拡大をそれぞれの持ち場で補うことにより、優良顧客の囲い込みがなされている。主要顧客対応を集約して株取引の専門チームの編成により効率経営に貢献している。

顧客がフリーダイヤルに電話すると、いつでも専任の対応者から株式運用や管理に適切なアドバイスを受けられる仕組みは業界においても今後のビジネスモデルになりうると思う。

今後、顧客満足と安心感を会社全体で構築してゆく考えに、情報の共有化やそれぞれの部署の教育訓練等がより重要になって行くと感じる。また、ITを駆使してこれらの業務がよりスムーズに運営され、他部署との連携や、知識の共有などが図られ、プロの集団として高いクオリティのサービス実現をしてほしい。

全社の顧客戦略が構築されてゆくなかでこのような位置づけの組織が使命と役割を認識してプロフィットセンターとして大きく貢献することを望みます。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

**特 別 賞**  
( 人 材 育 成 賞 )

公益社団法人企業情報化協会

### 【そんぽ 2 4 損害保険株式会社】

ダイレクトアドバイスセンターは社員で構成されており、電話対応担当のダイレクトアドバイザー（DA）は全員がマルチスキルを持っている。こうしたセンターで DA が電話対応業務という「コールセンターの枠」の中の業務だけを行うのではなく、現場主導で業務改善活動に積極的に取り組んでいる。今回の取り組みは改善手法に走るのではなく、成果を出す人である DA の役割認識変革に焦点を当てたことが特長である。改善活動では、DA が従来の「枠」にとらわれず、自らお客様や連携する部署の立場に立つことで、問題に気づき、取り上げ、個人の問題意識にとどめずに、組織的な問題として認知し、組織的に改善に取り組むという「組織的な業務改善活動成功のツボ」を押さえながら、「枠」を拡げている。

業務改善成果を見ると、自部署業務の効率化だけではなく、他部署の効率化やお客様に対する業務品質向上も同時に実現しており、DA の役割認識変革の成果と考えられる。また、ES 調査においても満足度が向上し、CS 向上・業務改善成果が ES 向上につながるという好循環が確立されており、こうした人材を他部署に輩出している点からも人材育成を起点に改革を実現したことが評価される。今後は CS 測定に基づく戦略的な目標設定やこれまでの取り組みで培った改善ナレッジを体系化・共有化することによって、お客様へのより一層の提供価値向上や全社的な業務改善への役割発揮を期待したい。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

**特 別 賞**

( I C T 活 用 賞 )

公益社団法人企業情報化協会

### **【株式会社日立システムズ】**

日立システムズのコンタクトセンター事業部プラットフォームサポート本部テクニカルサポートセンターは、お客さま機械を点検・修理する 3,000 名のエンジニア（CE）をサポートしている。優先課題である「コスト改善」と「体制検討」にフォーカスした業務革新推進プロジェクトによって、受付業務を自動化することで大きな成果を創出していることが素晴らしい。

改善の対象はセンター業務の半分以上を占める「作業チェックシート読み合わせ」で、CE がオペレータに電話をして読み合わせを行うのを、IVR による自動応答と音声認識技術を用いて自動化を実現した。その取り組みで最も評価できる点は、次の 2 つの成果である。

#### ① センターにおける成果

コンタクトの 90%以上を自動対応することができ、その結果席数を半減する目標を達成した。それと合わせて電話放棄呼と通話時間に代表される品質指標の維持・向上も実現し、コストと品質の両面における成果が表れた。

#### ② CE における成果

センター品質向上に伴い CE にとっても成果が出ており、作業時間短縮によって速やかに次のお客さま先に向かえるようになった。また読み合わせの自動化によって、CE の品質が高いレベルで均一化されたことも大きい。

この取り組みは、音声認識 IVR を利用した ICT 技術活用の代表的な成功例である。このサービスモデルを他の業務にも展開して、顧客に対してカスタマーサポートとしてのメリットをもっと発揮できるようになることを期待する。



## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

奨 励 賞

公益社団法人企業情報化協会

### 【DHL ジャパン株式会社】

ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社のお客様対応は、東京と大阪にあるカスタマーコンタクトセンターと東京にあるカスタマーケア、キーアカウントサポート、デベロップメントから成るカスタマーサービス本部の約 200 名のスタッフが担当している。

今回の応募テーマは、「NPAー最新顧客満足度調査の実践と活用～顧客ロイヤリティーの向上へ～」で、お客様との感情的なつながりを深めてロイヤルカスタマー、ファンを増やし、経営貢献をすることがカスタマーサービスの使命であり、この実現のために NPS (Net Promoter Score) を指標とした DHL 独自の顧客満足度調査・NPA (Net Promoter Approach) を活用し成果をあげている。NPA は、同社の戦略である①お客様から選ばれる企業、②従業員から選ばれる企業、③投資家から選ばれる企業という 3 つの柱および、①やる気のある人材、②優れたサービス品質、③ロイヤリティーの高いお客様、④収益性の高いネットワークという 4 つの FOCUS 戦略を実現するための取り組みである。

NPA は、自社システムと連動した集荷顧客履歴データから無作為にデータを抽出し、外部委託センターから毎日 12 件以上の 1st コールで質問を行い、Promoter 以下のスコア顧客に対して自社で、カスタマーサービス本部長、マネージャー、SV、チームリーダーが 2nd コール（フォローアップコール）を行って、顧客の声を聴き、改善につなげていく仕組みになる。

これらの活動の成果として、2014 年最終 8 週の平均 NPS で 60 を達成した。また、スコアをあげることのみを目標とせず、2nd コールで顧客の声を真摯に聴き、DHL CS に対して持つ本当の課題を見出すため、電話対応者の意識向上、主体性の働きかけなどコミュニケーションやフィードバックに注力したことが成果につながった。さらにその声の改善の優先順位を分類して、毎月経営会議でレビューを行い、他部門一体となって、改善活動につなげるなどが評価できる。

## 受賞理由

平成 26 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

奨 励 賞

公益社団法人企業情報化協会

### 【アメリカンホーム医療・損害保険株式会社】

最近では、カスタマー・エクスペリエンスの取組を行うコンタクトセンターが増えているが、カスタマー・エクスペリエンスの実現のために最も重要なことは、従業員のモチベーション向上である。同社では、カスタマーサポート部門の社員モチベーション向上のために、お客様からの感謝の声を利用した表彰制度の構築を行った。この取組では、VOC を登録する専用のデータベースにあった、お客様からの感謝の声を利用し、その登録内容により、社員を表彰する制度を導入した。お客様の感謝の声の登録は、お客様対応で感謝された担当者本人と、お客様対応の中で他の担当者への感謝の言葉があった場合には、それを承った他者とが登録する方式をとっている。

この表彰制度を導入したことで、お客様の感謝の声の入力数が向上し、社員が、業務に対する喜びや達成感を得ることが可能となり、モチベーションの向上へとつながった。また、その内容を広く社員に開示することで、社員のサービスレベル向上に対する意識も強まる結果となった。

また、VOC からの社内改善取組も引き続き行っている。過去は VOC のデータベースに登録された内容を元に、一つの全社内横断組織で改善協議を行っていた。それでは取組体制が十分でなかった点を見直し、さらなるお客様の声の最大活用と社内改善の加速を行うため、専門分野に特化した 4 つの会議体を新たに構築する取組を開始した。保険はそれぞれの部門で専門的な分野を扱うことが多いために、あえて専門分野に分けての改善協議を複数部門で行うことで、改善の質も良くなり、また迅速に行うことが可能になった。

現在は取組を開始したばかりで、効果測定が行いづらい状況にはあるが、今後は測定も可能となる。また、4 つの会議体で連携しての社内改善の必要性も生まれており、今後、連携方法や取り扱い議題について検討することとなっている。

カスタマーサポートとして、VOC の活用を社内改善のみに留まらず、社員のモチベーション向上施策としても活用している点、VOC からの社内改善を迅速に進めるためのあくなき探究心による専門的な会議体の設置などは、他のセンターでも活用できる取組として、とても評価できる取組である。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

**奨励賞**

公益社団法人企業情報化協会

### **【株式会社三井住友銀行】**

同行のコールセンターでは、コールセンターを利用するお客様を「電話の向こうのお客様」、また「営業店などのフロントの担当者」についてもお客様と定義し、両者の満足度を高めるための取組を行っている。

コールセンターは、リモートというチャネル特性を活かし、お客様からの問い合わせに対する応対品質の向上だけでなく、営業店と連携し、アフターフォローコールなどを実施することにより、営業店の負担軽減や、営業の時間創出となる取組を行っている。また、この取組は、当然、営業店からのコールセンターに対する満足度を向上させることも目的としている。コールセンターの品質改善の取組では、お客様満足度は TOP2 において定量的に高い評価を得ることができている。また、コールセンターの改善は品質面だけでなく、運用の効率化についても効果を得ている。

今後は、お客様サポートという観点で、コールセンターの機能を更に活用し、他の顧客接点との連携強化や、顧客の利便性が向上する取組に期待する。

今回の取組は、お客様応対品質の向上だけでなく、営業店と連携した取組を行うことで、企業貢献となる取組でもあり、他のセンターでも活用できる事例として評価できる内容である。

## 受賞理由

平成 27 年度カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support  
of The Year 2015

**奨励賞**

公益社団法人企業情報化協会

### **【オカモト株式会社】**

オカモト株式会社のお客様相談室は、担当者 1 名からスタートして、現在 3 名体制で運営。大変熱心な室長の元、一人の活動から、3 名組織になり、活動範囲を拡大中。

行動するお客様相談室の活動は、全社に広がりを見せている。

お客様のお申し出を大切にし、お客様の声を社内にフィードバックし製品の改善を行っており、今後は

お客様相談室の組織体制の強化をはかり、全社を横断したお客様相談室の活動に発展することを期待している。

今後の課題としては、現在お客様相談室の受付時間が、平日の 9:00~17:00、フリーダイヤルなしの状況は、お客様に大変不便であり、今後は従来のエクセル管理による手法から、コールセンターのシステムを導入して、情報の社内共有の迅速化が必要と思われる。また、全てのお客様の声（B to B B to C）の一元化による体制の構築も必要と感じられた。

更なる進化のために、今後は、顧客満足度調査や、いろいろなチャネルからのお客様の声の収集し、事業へ反映させていく事が求められる。