

27年度（第2回）  
サービス・ホスピタリティ・アワード



Service & Hospitality  
Award

# 応募のご案内

平成 27 年 4 月



公益社団法人企業情報化協会

サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会

## 平成 27 年度（第 2 回）サービス・ホスピタリティ・アワード（SH アワード） 応募のご案内

平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード 審査委員会

### サービス・ホスピタリティ・アワードとは

平成 24 年 6 月に“マニュアルから一步抜け出した顧客対応を目指して”をコンセプトに「サービス・ホスピタリティ研究会」を新規に立ち上げました。おもにコンタクトセンター等で働く女性管理者の方々にお集まりいただき、CS 評判企業から最新サービス事例を学ぶとともに、現地訪問によって「顧客満足度経営の要諦」から「顧客接点におけるサービス・ホスピタリティとは何か」までを、「トップマネジメントとのディスカッション」や「育成担当者とのディスカッション」、「現地見学会」を通じて吸収し、自らの顧客対応改善・改革に活かしていくことを主眼として活動をしてまいりました。

この研究会活動を基に、平成 26 年 3 月に「サービス・ホスピタリティ・アワード」が制定されました。サービス・ホスピタリティ・アワードは、わが国の産業界ならびに行政機関などのサービス・ホスピタリティへの取り組みにおけるサービス生産性向上や CS 向上のための効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として、“顧客満足度アップ、社員意識の向上や離職率の軽減、さらに収益性への貢献など、単に顧客サービスの改善を図ったというだけでなく、組織全体の戦略目標に沿った成果を挙げた”という点で他社の模範となると認めうる企業、団体、機関に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

わが国におけるサービス・ホスピタリティ力向上の高度深耕化の促進に寄与すべく、受賞された企業・団体・機関の成果は、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

## 1. サービス・ホスピタリティ・アワード 賞の種別

<b>最優秀賞</b>	経営とサービス・ホスピタリティ（以下 SH）の効果的な融合により、企業活動の戦略的展開を実現し成果を上げた企業・機関等で、この取り組みが現状および将来にわたり他の模範となると認定された場合に授与します。
<b>優秀賞</b>	SH 施策の導入・活用することにより、ビジネス活動における戦略的優位の実現や事業の拡大・創出による経営貢献について、顕著な成果をあげたと認定された場合に授与します。
<b>特別賞</b>	SH 施策を企業活動に効果的に適合させることにより、顧客支持拡大の実現はもとより、企業体質の変革や生産性の飛躍的向上を達成し、経営革新の手段として優れた活用を実現されたと認定された場合に授与します。
<b>奨励賞</b>	顧客接点部門の活動や取り組みについて、SH 方針や SH 人材の育成、環境整備等により、SH の確立を達成し、企業活動に多大な貢献し成果をあげたと認定された場合に授与します。

\*審査対象・内容によって授与する賞の名称が、その成果や性格を端的に表すものに変更されることがあります。

## 2. 受賞対象

顧客接点部門において、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値をたかめることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門を受賞対象とします。

## 3. 平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード 審査委員会

委員長 小林 洋子 NTT コミュニケーションズ株式会社 常勤監査役

副委員長 萬年 良子 アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社

取締役 兼 ワールド・サービス・ジャパン 副社長

委員 田村尚子 西武文理大学 サービス経営学部 サービス経営学科 教授

塩月亮子 跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 観光デザイン学科 教授

羽生冬佳 立教大学 観光学部 准教授

峯 晴子 毎日新聞出版株式会社 図書編集部

能町光香 株式会社リンク代表取締役 人材育成コンサルタント 一流秘書養成スクール校長

佐藤珠希 日経 BP 社ビズライフ局長補佐 兼 日経 BP ヒット総合研究所上席研究員

アドバイザー 西尾久美子 京都女子大学 現代社会学部 現代社会学科 教授

## 4. 応募資格

企業・団体・機関の全体を審査対象として応募することも、事業所・部門ごと等で応募することもできます。また、企業規模は問わず応募することができます。なお、本アワードは数字データ等も重要視しており、審査項目 7 および 8 について実績データの提出をお願いします。(生数字でなく、前年との変化率、改善額等を数字や表グラフを中心にご提供ください)

## 5. 応募方法と締め切り

平成 27 年 6 月 1 日 (月) までに、所定の審査書類を電子データにてサービス・ホスピタリティ・アワード事務局あてにご送付ください。

\*応募資料ならびに内容の取り扱いには細心の注意を払い、厳重に保管し審査にあたります。

## 6. 審査方法および日程

平成 27 年 4 月初旬 応募開始

6 月 1 日 応募締切 (審査書類提出期限)

6 月 初旬 書類審査

6 月 4 日 ヒアリング審査 } (港区芝公園 日本能率協会ビル 603 室)

6 月 8 日 ヒアリング審査 }

(プレゼンは CS 推進部門あるいは類するスタッフ部門)

(1 社プレゼン、質疑応答含む 60 分)

\*日程は都合により変更になる場合があります。

6 月 12 日 現地審査 } (審査対象部門を委員 3 人以上が直接訪問審査 120 分)

6 月 15 日 現地審査 }

6 月 18 日 現地審査 }

6 月 22 日 現地審査 }

\*日程は都合により変更になる場合があります。

7 月初旬 受賞企業、機関 発表

9 月 10 日 表彰式典 (サービス・ホスピタリティ・シンポジウムにて)

(会場：東京プリンスホテル)

## 7. その他

- ・言語については日本語（日本国内在住者）をお願いします。
- ・受賞特典として賞状（優秀賞以上）および表彰盾を授与させていただきます。
- ・応募にかかる費用は無料です。ただし現地審査の当該箇所が（東京駅起点で）80KM 以遠の場合は、審査員ならびに事務局の実費出張交通費をご負担いただきます。
- ・留意事項として、受賞後1年間のうちに受賞企業、団体、機関で社会的不祥事、重大事故・事件とが発生した場合は、受賞を取り消すことがあります。

## 8. 審査の視点と審査項目

サービス・ホスピタリティ・アワードは、サービス・ホスピタリティの取り組みが経営の問題解決のための活動であることを踏まえ、そのプロセスと活動成果について表彰します。経営の問題は企業や組織のそれぞれの固有の状況における固有の解決が行われますので、応募組織が自ら設定したテーマ、目的や計画に対してどのようにして望ましい結果が得られたか、CSがどう上がったか、社員意識の向上や離職率の軽減、さらに収益性への貢献など、単なる顧客サービスの改善を図ったというだけでなく、組織全体の戦略目標に沿った成果をどう上げたかを以下の項目に従い、審査します。

### 1) テーマの目的と選定理由

自社にとって、重要で明確なSH向上の目標設定が行われたかを評価します。また設定された目的に対して、項目2以降の方法やアプローチが統合的で成果が得られ、翻って問題解決活動における目的設定として有効であったかという点を評価します。

目的の設定が自社の戦略に則したものであり、単なるSH導入・更新ではなく事業や経営の革新につながるものとして計画された活動・施策であることを評価します。

### 2) 実現方法

目的に対して有効な方法が選択されていることやその方法に工夫がこらされていること、不確実性に対する適切な対処が行われたことなど、SH施策へのアプローチの優越性を評価します。また、新しいSH施策に対して積極的に取り入れ工夫をして活用することに成功したかを評価します。

### 3) 推進マネジメント

組織の編成や人材の活用、推進計画の策定と計画の遵守など、推進組織、体制、推進手

順、コストが上手に行われたかを評価します。またテーマの実施にかかわるコスト（投資、人件費、経費、運用コストなどすべてのコスト）が目的や成果に対して適切な水準で実現できたか。またコストを抑制するための工夫がなされていたかを評価します。

#### **4) 成果と測定方法**

実際に実現した成果を評価します。また成果を埋没させず、経営にいかすためには成果を測定する方法も重要であるため、その工夫や有効性を評価します。

#### **5) PDCA**

実施した経験にもとづく教訓、反省、学習、成長および後進にたいするアドバイスなど組織としての学習の成果を評価するとともに、そこからさらに PDCA サイクルを回し、スパイラルに習熟・成長させているかまでを評価対象とします。

#### **6) 今後の課題、展望**

残された課題や今後の活動や運用の展望について提示ください。この項目は上記各項に対する理解を助けるためのもので、今後の発展につながる課題認識が得られたとすれば、そのこと自体もテーマの取り組みの成果として評価します。

#### **7) IT 活用と KPI**

KPI の変化（開始年月、前年対比、業界比較）を数値、表グラフで示してください。顧客満足度調査（業界比較／自社）、一次対応完了率、一般的な CS 調査（競合他社との差、自社前年対比）、アフターサービス、ありがとう率、お褒め件数、その他顧客サービスなど、これらの指標把握のために活用しているシステムやデータベースなど IT の概要も合せて提示ください。

#### **8) 生産性向上実績**

売上実績データ等（開始年月日、前年対比、業界比較）を数値、表グラフで示してください。売上データ関連（売上、単価、リピート率の前年対比）、コスト抑制関連データ（収益等に対する費用の割合率）、離職率改善データ、ブランドイメージ等向上データ、従業員意識調査、利益寄与率、人件費削減、システムのメンテナンス・導入費削減、他部門連携、その他経営データなど

#### **9) 総合判定**

1)～8) を通しての総合判定および、組織全体の戦略目的に沿った成果を評価します。

## 9. 審査提出書類

応募に関しては、以下のⅠ～Ⅳの審査書類の提出をお願いします。

\*審査書類のⅠ～Ⅲの記入書式は、小会ホームページよりダウンロードできますので、そちらを利用ください。(URLはこちら→<http://www.jiit.or.jp/>)

### Ⅰ 平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード審査申込書

### Ⅱ 平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード審査申請書 (基本情報説明書)

- 1) 会社概要・機関概要  
事業、組織、業績等の概要と沿革
- 2) 推進部門の概要
  - ① 組織の構成、配置
  - ② 推進活動の沿革・経緯・現在のシステム構成の概要
- 3) 審査対象テーマへの取組
  - ① 導入対象となった事業や組織
  - ② 関係する部門と役割分担
  - ③ 開発・導入時期および期間
  - ④ 運用開始時期および期間

### Ⅲ 平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード実施内容要約書

まずは、会社・機関名～社員定着率までを記入してください。

つぎに実施内容説明資料について以下の項目ごとに箇条書き、もしくは簡潔な表記で要約してください。(A 3 用紙 1 枚に表記)

- ① テーマの目的と選定理由
- ② 実現方法
- ③ 推進マネジメント
- ④ 成果と測定方法
- ⑤ PDCA
- ⑥ 今後の課題、展望
- ⑦ I T 活用と K P I (巻末の 8～9 ページの作成例をご参照ください)
- ⑧ 生産性向上実績 (巻末の 10～12 ページの作成例をご参照ください)

### Ⅳ 平成 27 年度サービス・ホスピタリティ・アワード (実施内容説明資料)

前出Ⅲの①～⑧の各項目について、説明資料を作成・提出してください。各項目につき、それぞれ A 4 1 枚におまとめください。(ワード、エクセル、パワーポイントソフトいずれも可)

それぞれの説明は問題解決の基本プロセスに沿って順を追って行っていただくことを原則とします。ただし、テーマの性質などから説明しにくいときや既存資料を流用される場合にはストーリーが変わっても差し支えありませんが、①～⑧の内容がすべて含まれるようにしてください。

なお、この提出資料は書類審査の通過後、次のヒヤリング審査や現地審査のときにプレゼン用資料として有効に活用してください。

\*項目7・8については、巻末の8～12ページの作成例をご参照ください。

## 10. 受賞内容の公開

- ①小会が主催する事例発表会、見学会、研究会の実施の際、その成果を発表いただく場合があります。また、小会の発行する資料等において、その成果を掲載させていただく場合があります。
- ②受賞確定後に記者発表を行う際、受賞内容の公開とともに、記者発表会での発表あるいは同席をお願いする場合があります。
- ③過去に受賞した企業の受賞理由は小会ホームページに掲載しておりますのでご参照ください。

## ・問い合わせ先・応募先

応募についてのお問い合わせ、ならびに応募先は下記の通りです。

公益社団法人企業情報化協会  
平成27年度第2回 サービス・ホスピタリティ・アワード 事務局  
担当：国本・神村・佐藤 E-Mail [info@jiit.or.jp](mailto:info@jiit.or.jp)  
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22  
日本能率協会ビル 6階  
電話 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704  
小会ホームページ <http://www.jiit.or.jp/>



## 【実施内容要約書（項目 7・8）作成例】

このサンプルをご参考に資料のご作成をお願いします。

数値、変化率などご提供いただける範囲で結構です。 数字で表せないところは、定性的な表現でもかまいません。

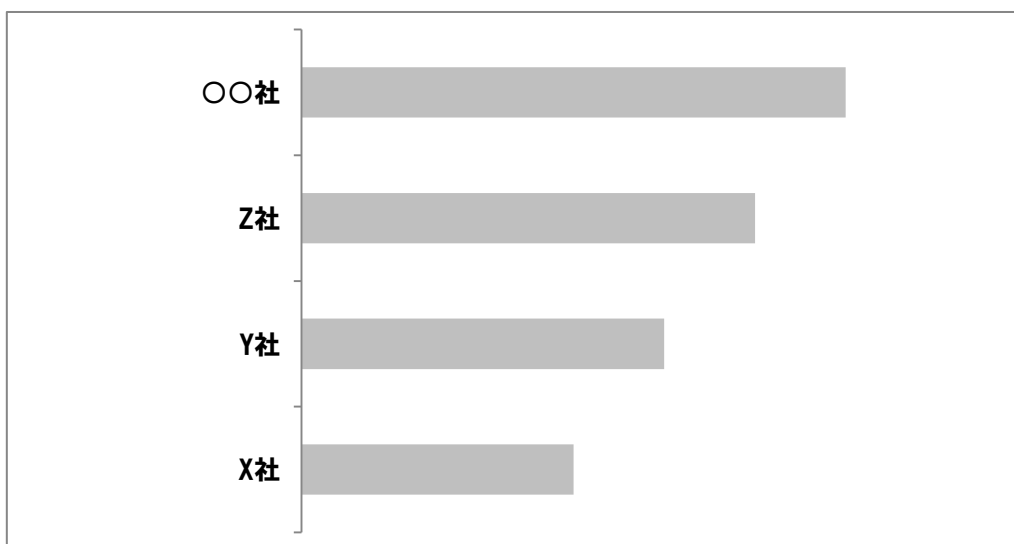
### 【項目7】IT 活用と KPI

① 業界比較(2014 年)

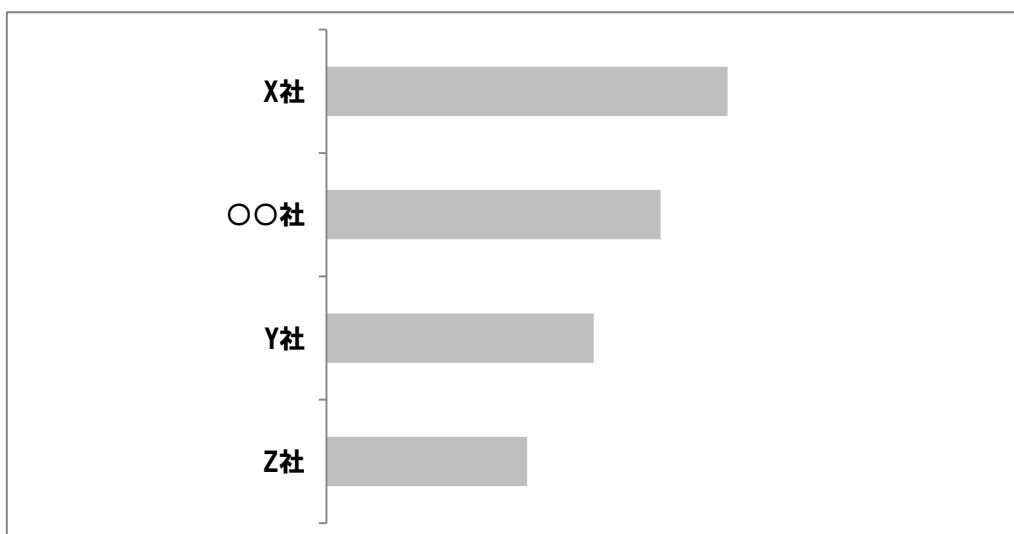
出典：〇〇出版社

お客様満足度 20 社中第 1 位、一次対応完了率 20 社中第 2 位

お客様満足度

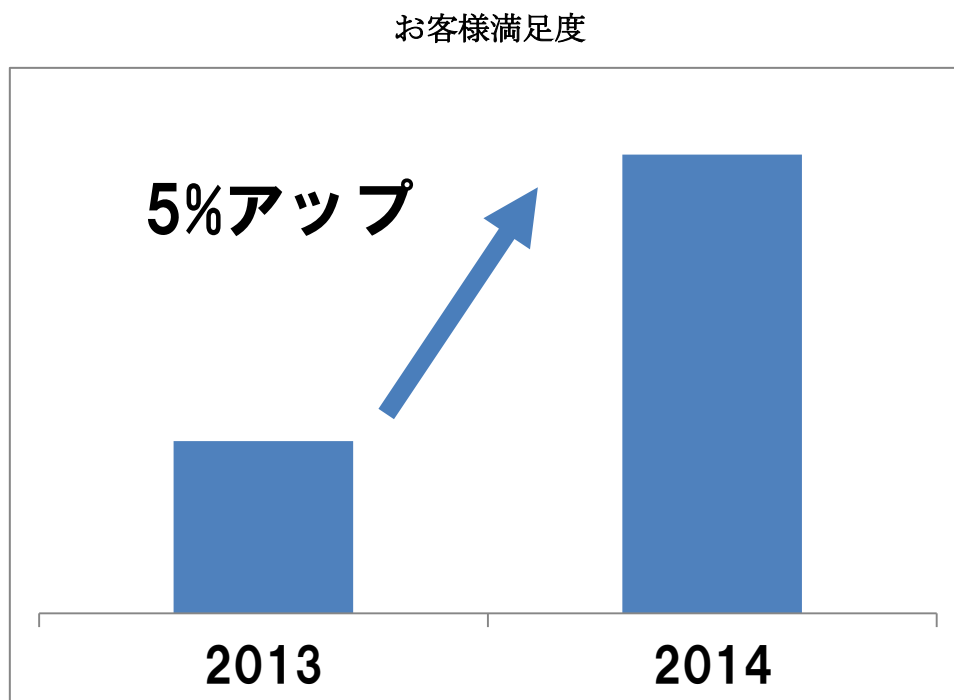


一次対応完了率等



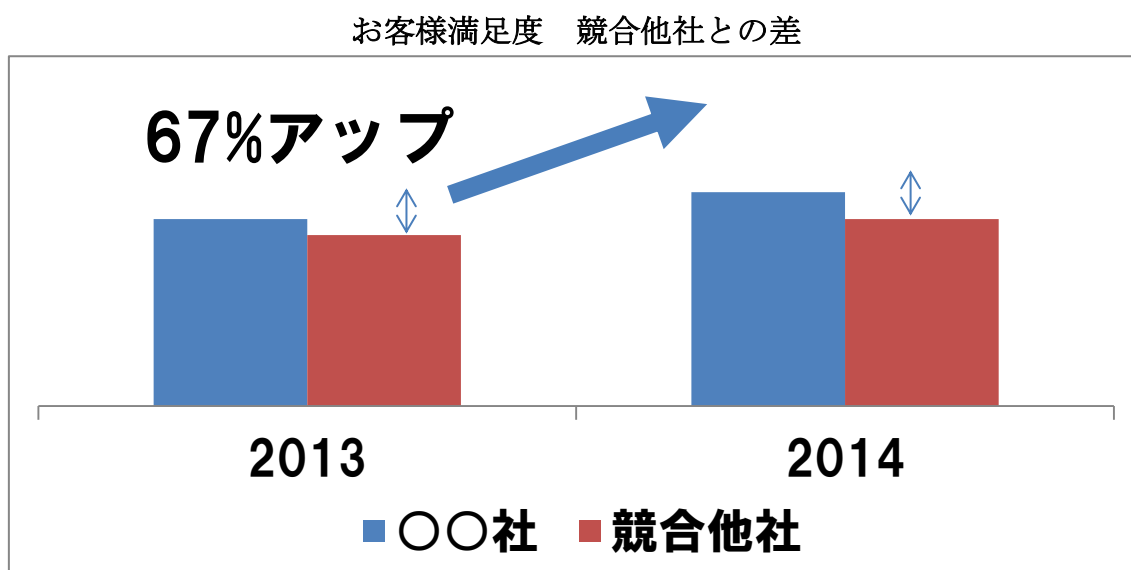
② 自社比較 (2013年 VS 2014年) 出典: ○○社

2014年度お客様満足度5%アップ (2013年対比等、過去の自社データと比較)



③ 一般的なCS比較 (2013年 VS 2014年) 出典: ○○協会

2014年度お客様満足度 競合他社との差6.7%アップ  
(2013年度対比等、過去の自社データと比較)

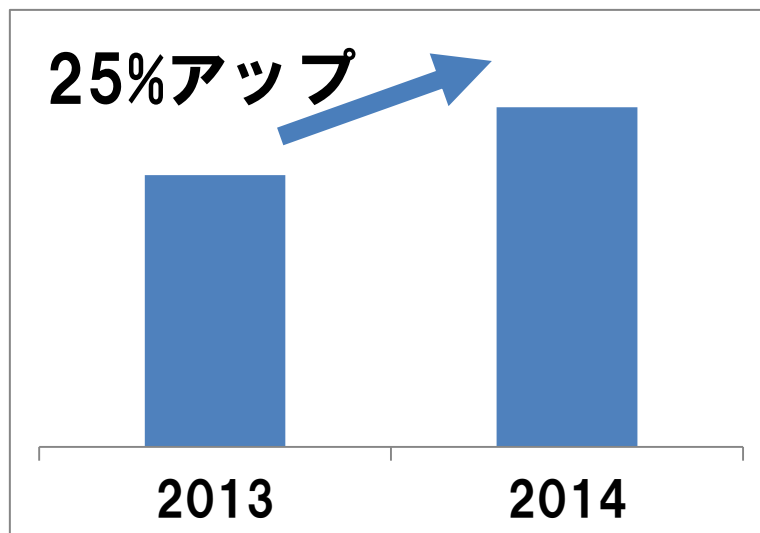


## 【項目8】生産性向上実績

① 一1 売上拡大関連データ (2013年 VS 2014年) 出典: ○○社

2014年度売上げ、単価等 25%アップ  
(2013年度対比等、過去の自社データと比較)

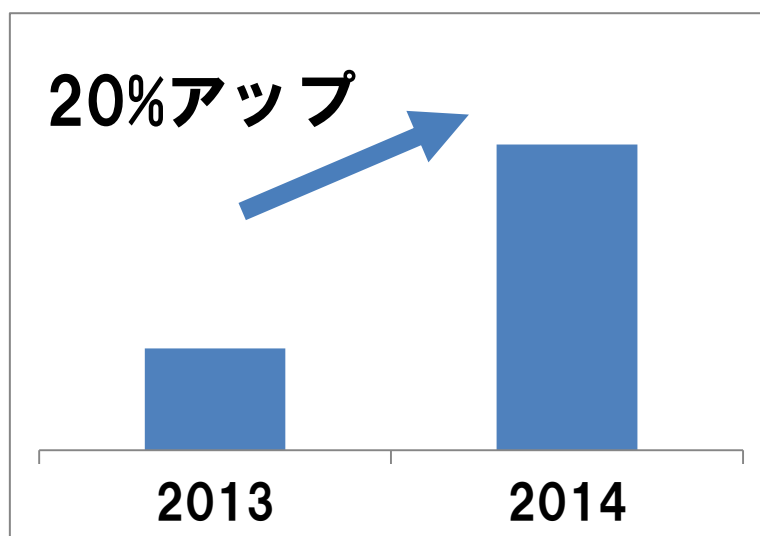
売上げ、単価等



① 一2 売上拡大関連データ (2013年 VS 2014年) 出典: ○○社

2014年度リピート率の割合等 20%アップ  
(2013年度対比等、過去の自社データと比較)

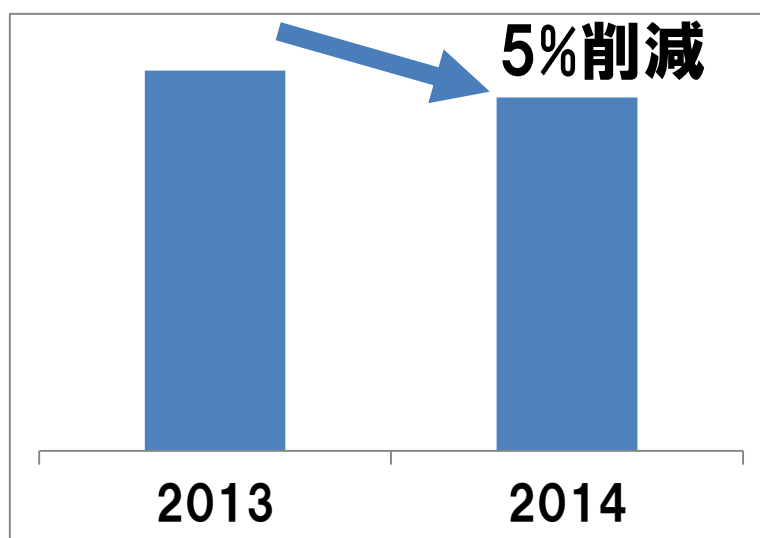
リピート率



② コスト抑制関連データ (2013年 VS 2014年) 出典：〇〇社

2014年度収益等に対する費用の割合 5%削減  
(2013年度対比等、過去の自社データと比較)

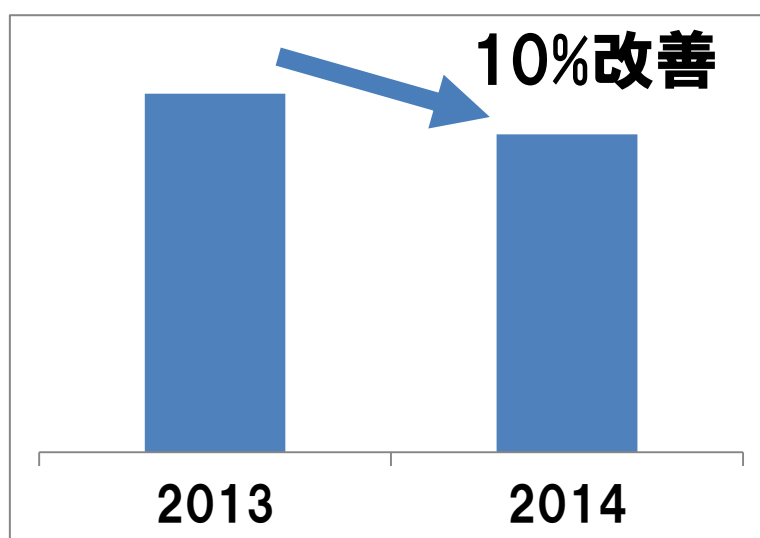
収益等に対する費用の割合率



③ 離職率改善データ (2013年 VS 2014年) 出典：〇〇社

2014年度 離職率 10%改善  
(2013年度対比等、過去の自社データと比較)

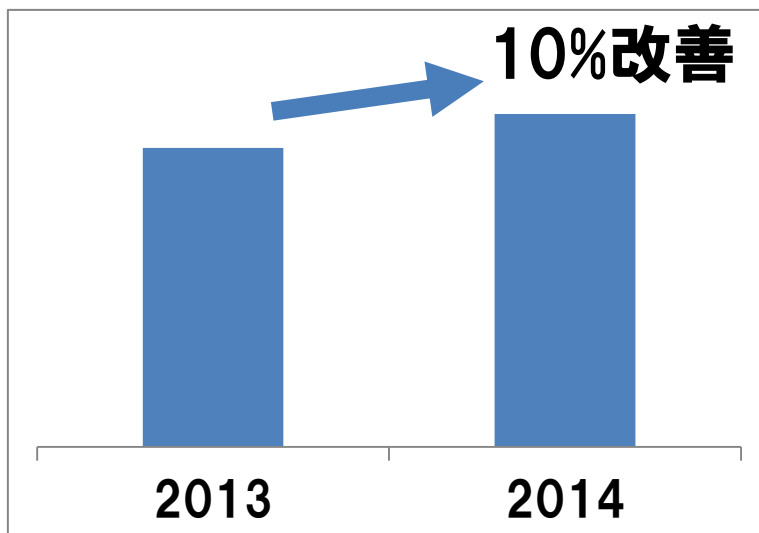
離職率



④ ブランドイメージ等向上データ (2013年 VS 2014年) 出典: ○○協会

2014年度 ブランドイメージ 10%改善  
(2013年度対比等、過去のデータと比較)

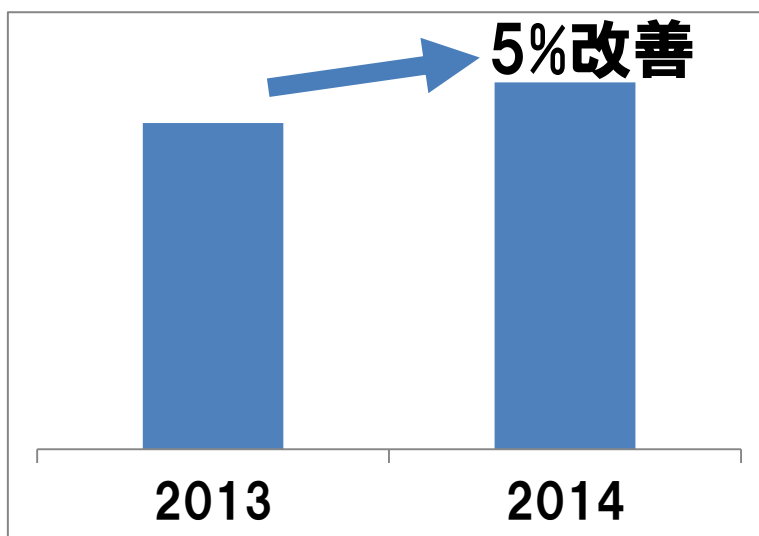
ブランドイメージの変化等



⑤ その他経営データ (2013年 VS 2014年) 出典: ○○社

2014年度 従業員意識調査 (ロイヤルティ) 5%改善  
(2013年度対比等、過去のデータと比較)

従業員意識調査 (ロイヤルティ) 等



【参考資料1】

サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業一覧

回	年度	表彰名	受賞企業と受賞テーマ
第1回	平成 26年度	優秀賞	アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社  「CTT（カスタマー・トリートメント・ツール）導入による経営貢献と今後の展望」
		特別賞 (カスタマー・デライト賞)	株式会社帝国ホテル  「さすが帝国ホテル推進活動への取り組み」
		特別賞 (人材育成賞)	株式会社ファミリーマート  「ファミリーマートらしさ推進活動」＝プランディング活動を通じた社内風土改革
		特別賞 (チーム・ホスピタリティ賞)	学校法人聖路加国際大学 聖路加国際病院  「聖路加国際病院 患者サービスの取り組み」
		特別賞 (組織活性化賞)	株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI  「おもてなし創造企業」

\* 「最優秀賞および奨励賞は該当なし」

## 【参考資料2】 サービス・ホスピタリティ・アワード受賞企業インタビュー

### 【優秀賞受賞】 アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社 様



責任者：取締役 兼  
ワールド・サービス・ジャパン 副社長  
萬年良子 氏



— 受賞企業の皆様 —

#### ●受賞後における社内の変化

記念すべき第一回目に、日本で誰もが知る素晴らしい企業様の中から最高ランクである優秀賞をいただけたことで、日本支社のみならず、世界のアメリカン・エクスプレスでも大きく取り上げられました。このことが、コンタクトセンターで働く社員の「引き続き良い仕事をしていこう」というやる気と自信に繋がりました。応募テーマでご紹介しましたが、弊社では2012年から、独自のサポートツール（入電とともに顧客情報と関連性のあるメッセージを知らせるツール）を導入後、期待を超えるサービスの提供が可能となり、経営にも貢献しています。

#### ●今後に向けて今回の賞がもたらす意味

今回の受賞により、今までの弊社のお客さまへの“思い”や“アプローチ”が価値があることの証明になったと考えています。今後、継続してホスピタリティ溢れる対応と売り上げに貢献するセンター作りという二つの難しいテーマをさらに強く推し進めていく気概を持つことができました。

コンタクトセンターを取り巻く環境は、デジタルの普及やお客様のニーズにより刻々と変化しています。私たちは Relationship Care®を実践するフロントラインとして、今まで以上に卓越した顧客体験を提供し、組織全体の戦略目標に沿った成果をあげていきたいと思っています。

弊社では、“Relationship Care®”により、お客様に「感動体験」をお届けすることを目指しています。これはお客様との全ての接点で、パーソナライズされた「顧客体験」の提供をおこない「絆」と「感情」を長期的に築く精神、最も価値のある資産として商標登録されています。

以上



**Service & Hospitality  
Award**



**公益社団法人企業情報化協会**

**サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員**

〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-2 日本能率協会ビル

電話：03-3434-6677 FAX：03-3459-1704