

各位

2022年11月29日
弥生株式会社**コンタクトセンター・アワード 2022 で「センター表彰部門 審査員特別賞」を受賞**

弥生株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:岡本 浩一郎)は、「コンタクトセンター・アワード 2022」(主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催:イー・パートナーズ有限会社)において、「センター表彰部門 審査員特別賞」を受賞したことをお知らせします。

**コンタクトセンター・アワード2022にて
「センター表彰部門 審査員特別賞」**

「コンタクトセンター・アワード 2022」は、2004年から毎年開催されている、コンタクトセンターを運営する企業各社の相互研さんを図るとともに、優れた業務改善の取り組みと成果を決定する業界最大の表彰制度です。

このたび、弥生が自社運営のカスタマーセンターにおいて人材定着を目指し、自社内でのキャリアイメージが描ける支援を行い、一定の成果を出している点が評価され、「センター表彰部門 審査員特別賞」受賞に至りました。

弥生は、『お客さまの事業の立ち上げと発展の過程で生まれるあらゆるニーズにお応えする「事業コンシェルジュ」』をビジョンとして掲げており、カスタマーセンターを介したお客さまへのサポートはビジョン実現へのひとつの大きな柱としています。

1997年、弥生はカスタマーセンターを大阪に初めて開設しました^{※1}。当時は、業務ソフトウェアメーカーが大規模なカスタマーセンターを自社で運営することは珍しいことでしたが、自社で運営することでお客さまにより充実したサポートを提供することが可能になることと、お客さまのニーズも把握しやすくなり製品改善や新たなサービス開発につながれると考え開設しました。

現在、カスタマーセンターは大阪と札幌の2拠点で運営しており、業界最大規模の689席^{※2}を確保しています。年間100万件を超えるお問い合わせに対して、専門のスタッフが製品の操作サポートだけでなく、仕訳相談など業務に関する相談などお客さまのご支援を行っています。

これからも弥生のカスタマーセンターは、お客さまの悩みごとに寄り添い、より満足度の高いサポートを提供することで、スモールビジネスの事業発展を支え、日本経済の活性化に貢献していきたいと考えています。

以上

※1 (株)システムハウスミルキーウェイと(株)日本マイコンが統合し、弥生(株)の前身となるインテュイット日本法人が設立。同時期に大阪カスタマーセンターを開設しました

※2 2022年6月末現在

■「センター表彰部門 審査員特別賞」受賞概要

1. 発表テーマ

CAREER SHIFT—退職者 100 人時代の行動戦略～キャリア支援による人材定着への取り組み～

2. 発表内容

顧客サービス本部(カスタマーセンター)で実施している人材定着の取り組みについて、主に以下の3つを紹介

(1)人事制度の改定

全社の人事制度に合わせるのではなく、顧客サービス本部にフィットする等級制度の整備を独自で行い、オペレーター(働くメンバー)がキャリアを描きやすい環境を作った。

(2)PMP(パフォーマンス・マネジメント・プロセス)による評価制度

オペレーター自身がキャリアを実現するために、細やかなサポートを提供した

(3)横断 1on1 の実施

上司部下の関係ではないナナメの関係で 1on1 を実施。フラットな関係でより深い内省を促すことで、オペレーター自身によるキャリア形成を補助した。

3. 審査員からの評価ポイント(抜粋)

(1)キャリアパスの構築は長年、指摘されている課題でありながら、とくにインハウス型のセンターではほとんど着手できていません。そこに果敢に取り組み、一定の成果をもたらしたことは高く評価されるものだと思います。

(2)細やかな支援や仕組みの充実化により ES を改善し、自社でのキャリアイメージを描けるようにしたことは、多くのセンターで学ぶべき事案でした。成長イメージを持てるような施策の他、企業・事業へのロイヤリティを向上させる施策についてもお話をうかがいたいと思いました。

■コンタクトセンター・アワードとは

コンタクトセンター・アワードは、企業で運営されているコンタクトセンターにおける業務改善の取り組みを申請し、企業各社の相互研さんを図る目的に、優れた取り組みと成果を決定する業界最大の表彰制度です。

主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部

共催：イー・パートナーズ有限会社

コンタクトセンター・アワード Web サイト：<https://www.cc-award.com/>

【弥生株式会社について】

弥生は、中小企業、個人事業主、起業家の事業を支える社会的基盤(インフラ)として日本の発展に能動的に貢献することを使命としています。そのために、お客さまの事業の立ち上げと、発展の過程で生まれるあらゆるニーズにお応えする「事業コンシェルジュ」を目指して、「弥生シリーズ」や「事業支援サービス」を開発・提供・サポートしています。

代表的なサービスである「弥生シリーズ」は、クラウド会計ソフト 7 年連続利用シェア No.1^{※a} デスクトップアプリで 23 年連続売上実績 No.1^{※b} を獲得しており、登録ユーザー数は 280 万を超えました。「事業支援サービス」は、起業・開業ナビ^{※c}、資金調達ナビ^{※d}、税理士紹介ナビ^{※e}、事業承継ナビ^{※f} など、業務ソフトウェアの枠を超えたサービスを提供しています。2020 年より社外活動として、社会全体の DX 推進に取り組む団体^{※g}の立ち上げを主導するなど、事業者の圧倒的な業務効率化の実現に向け活動しています。

弥生の詳細については <https://www.yayoi-kk.co.jp> をご覧ください。

※a 2022 年 5 月 31 日付プレスリリース:「7 年連続で個人事業主向けクラウド会計シェア No.1 を獲得」

※b 2022 年 1 月 17 日付プレスリリース:「弥生のデスクトップアプリ、23 年連続で日本国内販売シェア No.1 を達成」

※c 2021 年 3 月 31 日付プレスリリース:「起業・開業ナビ」サービス開始

※d 2021 年 10 月 29 日付プレスリリース:「資金調達ナビ」サービス開始

※e 2021年12月13日付プレスリリース：「税理士紹介ナビ」サービス開始

※f 2022年6月29日付プレスリリース：「事業承継ナビ」サービス開始

※g 立ち上げた2団体。2020年6月「社会的システム・デジタル化研究会」、2020年7月「デジタルインボイス推進協議会」