



Best Customer Support  
of The Year 2021

報道関係各位



2021年9月3日

公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

## 2021年度「カスタマーサポートプロフェッショナル 100人衆 (カスタマーサポート表彰制度優秀個人表彰)」14名が決定

公益社団法人企業情報化協会（通称：IT協会）では、2021年度「第22期カスタマーサポート表彰制度」受賞企業の中から特に顕著な活躍・貢献したと思われる個人14名を選出し、このほど「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」として表彰する。

今年度カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆として表彰される14名は以下の通り。また表彰式を2021年9月16日に開催される「第24回カスタマーサポートシンポジウム (<https://www.jiit.or.jp/cc/rally/opening.html>)」会期内にて行う。

### 2021年度カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆 受賞者(順不同・敬称略)

太田 圭祐	ANA システムズ株式会社
河口 朱美	DHL ジャパン株式会社
尾形 秋生	クラウドエース株式会社
笠井 美津子	セゾン自動車火災保険株式会社
田浦 かおる	ブリストル・マイヤーズスクイブ株式会社
下園 雄一	株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
南野 朱里	株式会社 アイティ・コミュニケーションズ
齋藤 麻耶	株式会社 ユニラボ
高平 圭	三井住友海上火災保険株式会社
小出 祐子	株式会社 東京海上日動 コミュニケーションズ
佐々木 美里	キューアンドエー株式会社
阿部 恵一郎	日本リミニストリート株式会社
長井 信人	日本生命保険相互会社
上山 伸一	明治安田生命保険相互会社

### 【カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆を目指す人材像（7つの視点）】

- 1) ビジネスやマネジメントに関する独自の視点やアイデアの発揮
- 2) 企業価値、顧客満足向上に資するアイデアの提供と具現化
- 3) 顧客もしくは自社における新たなビジネス創出への関与と貢献
- 4) 業務に対する本質的な理解
- 5) 安全・安心・コンプライアンスの遵守への貢献
- 6) センターマネジメントスキルおよびリーダーシップ
- 7) IT の動向や活用に関する理論・技術への見識と適用

※人材像を理念型として描く時には往々にして期待される全ての特性や能力を備えた「スーパーマン」を求めるような議論になりがちであるが、ここでは上に述べた七つの視点の全てを兼ね備えた「幻の人材」を探し求めるのではなく、七つの視点（七芸）の中の一芸・二芸・三芸に秀でた実在する人材を探し、そこから理念型としての理想人材を想定することを考えた。

### 【カスタマーサポート表彰制度とは】

カスタマーサポート表彰制度（旧 優秀コンタクトセンター表彰制度）は、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・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定された。

企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、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の推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するもの。受賞された企業・団体・機関の成果は、わが国における顧客戦略の充実とカスタマーサポートの推進・発展に寄与すべく、当協会を通じて広く社会に公表する。

### 【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 : 「第 24 回カスタマーサポートシンポジウム」

開催 URL : <http://www.jiit.info/cc/rally/opening.html>

日 程 : 2021 年 9 月 16 日（木）※一部の受賞記念講演は 9 月 17 日（金）に開催

会 場 : 東京プリンスホテル（東京都港区芝公園）／オンラインライブ配信併用

### 【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（略称：IT 協会）

会 長 : 小縣 方樹（東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長）

設 立 : 1981 年 7 月 16 日

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 3 階

URL : <https://www.jiit.or.jp/>

### 【本件に関するお問い合わせ】

CS 表彰制度事務局 TEL: 03-3434-6677 メール: [info@jiit.or.jp](mailto:info@jiit.or.jp)