

2022 年度(第23 期)

カスタマーサポート表彰制度



Best Customer Support
of The Year

応募のご案内

サービス志向型経営への企業革新を担う、新たな顧客価値創造を目指して



2022年度(第23期)カスタマーサポート表彰制度

応募のご案内



Best Customer Support
of The Year

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」の前進である「優秀コンタクトセンター表彰制度」は、社団法人企業情報化協会(現在は公益社団法人)が1998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。

さらに、昨今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・環境の変化を背景に、当領域の一層の強化・充実を目的とし、本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。

本表彰制度は、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。

本表彰制度では書類審査だけではなく、審査員が応募企業の活動実態を確認させていただくための現地訪問を特徴とし、審査員の客観的な視点を通じた新しい気づきも多く得られます。また、審査の準備段階で活動の棚卸しをすることで、改善事項の発見や、関係者との協力による組織力の向上など、様々なメリットも期待できると思います。

さらに、2016年よりカスタマーサポート受賞企業から活躍の著しい個人に対する、「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆」の表彰を通じて、皆様の活動を支援して参ります。

本表彰制度の趣旨をご理解いただき、皆様のご応募をお待ちいたしております。

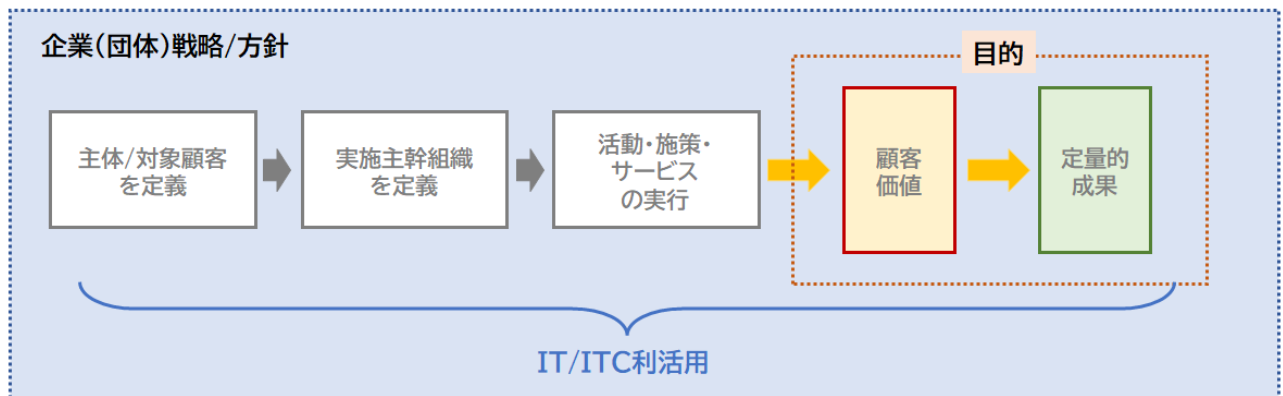
カスタマーサポート表彰制度 審査委員会 委員長
青山学院大学 経営学部 教授
小野 譲司

1. 公益社団法人企業情報化協会「カスタマーサポート」の定義

公益社団法人企業情報化協会では企業におけるカスタマーサポートを

「個々の企業(運営団体)戦略に基づき、主体や対象者(カスタマー)に対し当該組織が IT/ICT を活用した施策やサービスを行い、顧客価値を高め、定量的な成果をもたらすことを目的とした諸活動」と定義いたします。

カスタマーサポートの定義のイメージ



具体的な経営機能で言えば、

- コンタクトセンター/コールセンター(テクニカルサービス・カスタマーサポート含む)
- お客様相談室
- アフターサービス/保守サービス
- ヘルプデスク(社内システムサポート含む)
- 営業/インサイドセールス
- 店舗/受付窓口
- 行政サービス
- WEB 構築・運営
- SNS による情報発信・情報提供
- スマートフォンやタブレット端末を活用したアプリケーションの構築・運営

などの顧客接点全般を対象とします。

2. 受賞対象

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・機関・団体の当該組織

3. カスタマーサポート表彰制度 賞の種別

本表彰制度はその理念や目的ならびに応募内容の範囲・特性等により以下の種別の賞が設定されます。

賞の種別	内容
最優秀賞 (総合賞)	総合的に企業経営に貢献している取組であり、かつ国内の最先端事例として現状および将来にわたり他業界も含め模範となりえると認定された場合に授与します。
優秀賞	取組み内容が特に優れており、企業経営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。
特別賞	取組み内容が優れており、対象顧客への課題解決や利便性向上など、企業経営へ貢献をもたらしたと認定された場合に授与します。 【過去の受賞例】 ・ES 向上賞 ・パートナーサポート賞 ・経営貢献賞 ・人財育成賞 ・サポート環境賞 ・IT活用賞 ・ホスピタリティ賞 ・DX 推進賞 等
奨励賞	上記各賞に該当しない場合でも、その成果について将来性・発展性が認められる場合、授与いたします。

※注記 授与する賞の名称は、審査対象・内容によって、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。

4. カスタマーサポート優秀個人表彰

「カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆」の選考

当年度のカスタマーサポート受賞企業から特に顕著な活躍・貢献したと思われる個人を選出し、「カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆」として表彰します。毎年 5 名から 10 名をめどに選出し、最終的には 100 名をめざします。受賞企業には自社の人材候補を推薦していただき、推薦シートに推薦理由を記述していただきます。表彰対象者は、事業や企業の経営者の地位・役割ではなく、カスタマーサポート関連の実務家として卓越している人材を推薦するという視点から候補を選定していただきます。表彰対象者については推薦理由の事実関係に関する検証は行いません。(記載内容を確認するための問合せを行うことがあります。)

推薦者には IT 協会からカスタマーサポート受賞式典(カスタマーサポートシンポジウム 1 日目・2022 年 9 月 15 日)会場において個人表彰盾を授与し公表するとともに、「カスタマーサポートプロフェッショナル」として HP で公開します。公開においては関連メディアとの連携も検討します。

5. 2021年度カスタマーサポート審査委員会 委員

審査委員会委員長

小野 謙司 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 グッドエンゲージメント 代表

審査委員

中森 基雄 株式会社WCAT 代表取締役

蛭田 潤 株式会社日本能率協会コンサルティング
CX・EX デザインセンター シニアコンサルタント

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 エグゼクティブコンサルタント

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

中尾 知子 株式会社JBMコンサルタント 執行役員 主席講師

寺下 薫 クリエイトキャリア 代表

神田 晴彦 株式会社野村総合研究所
デジタルワークプレイス事業推進部 デジタルイノベーション推進グループ
ビジネスアナリスト 上級研究員 博士(経営学)

宮崎 義文 多摩大学大学院 経営情報学研究科 客員教授
イー・パフォーマンス・ネクスト 代表

(2021年12月現在:順不同 敬称略)

6. 応募内容

応募は今年度までに実施した内容といたします。数年にわたる継続的な取り組みについては、当年度の実績・成果を審査対象とし、残された課題や今後の活動、運用の展望については主たる審査対象とはなりません。※取り組みが計画段階のものは審査対象外といたします。

7. 応募資格

- ・本賞は企業・団体の全体を審査対象としての応募も、事業所・部門ごとに応募することもできます。
- ・本賞は企業・団体などの規模・業種にかかわらず応募することができます。
- ・審査項目に係る情報(数字データなど)をすべてご提出いただける企業または団体などを対象とします。
※応募資料は審査のみに使用します。審査目的以外は使用いたしません。
- ・本賞は、「優秀コンタクトセンター表彰制度」および「本表彰制度」において過去に受賞された企業、また団体においても応募することができます。

8. 応募開始・応募方法・締め切り

- ・2021年12月20日(月)から応募受付を開始いたします。
- ・2022年**3月18日(金)17:00**までにカスタマーサポート表彰制度エントリーフォームよりお申込ください。
<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>
※プレゼンテーション資料のご提出期限:2022年3月31日(木)17:00

※応募書類ならびに内容の取扱いには細心の注意を払い、厳重に保管し審査いたします。

審査目的以外には使用いたしません。

※エントリーフォームへのアクセスに規制がある等の場合は、事務局(info@jiit.or.jp)へご相談ください。

9. 審査の方法および日程

本表彰制度審査委員会が定める審査規定に則り、審査委員会による書類審査ならびに現地ヒアリング審査が実施されます。

※下記日程は予定です。

審査委員会および現地ヒアリング審査のスケジュール調整により日程は変動することがございます。

※コロナウィルス感染症の状況によって全体的なスケジュールを変更する場合がございます。

小会 HP で最新情報をご確認ください。

1) 審査日程

2021年	12月20日(月)	応募受付開始
2022年	3月18日(金)17:00	エントリー受付締め切り ※エントリーフォームをCLOSEさせていただきます
	3月31日(木)	実施内容説明資料(プレゼンテーション資料)提出期限
	4月上旬	一次審査(応募書類審査)
	4月中旬	書類審査合格通知
	4月下旬~5月中旬	二次審査(一次審査通過企業による現地ヒアリング審査)
	5月下旬	審査委員会
	6月上旬	応募企業への結果通知
	7月上旬~7月中旬	ニュースリリース
	9月15日(木)~16日(金)	表彰式典・受賞記念講演 (第25回カスタマーサポートシンポジウムにて実施)

2) 審査方法

- ※ 一次審査(書類審査)通過企業は、二次審査にて書類審査内容の詳細説明とその整合性を審査いたします。
- ※ 二次審査は原則として現地ヒアリング審査とさせていただきます。
コロナウィルス感染症対策に伴い、現地審査のお受入れが難しい場合は代替方法としてオンライン審査を承ることも可能です。事務局へご相談ください。

<現地ヒアリング審査基本スケジュール>

- ① 実施内容要説明資料の項目順に沿ったプレゼンテーション(30分・PPT10枚程度)
- ② お取組み実施場所の視察(施設内・事業所移動時間含み 30分以内)
- ③ 質疑応答(20分～30分)
- ④ インタビュー(20分～30分・お取組み内容を実際に遂行されている現場の方 2～3名)
※応募内容により書類審査時に現地視察の方法を決定いたします。

<オンラインヒアリング審査基本スケジュール>

- ① 実施内容説明資料の項目順に沿ったプレゼンテーション(30分・PPT10枚程度)
- ② お取組み実施場所のオンライン見学(30分以内)
※応募内容により、お取組み実施場所のオンライン見学に加え、システムやアプリケーションのデモンストレーション等を動画でご紹介・ご説明いただく場合がございます。
- ③ 質疑応答(20分～30分)
- ④ インタビュー(20分～30分・お取組み内容を実際に遂行されている現場の方 2～3名)
※プレゼンテーションご発表者の方以外の、現場ご担当者様にご対応いただきます。
※オンラインツールは、Zoom、Teams、Cisco Webex を予定しております。

10. 審査の視点と審査項目

本表彰制度は、カスタマーサポートの取り組みが経営に貢献する活動であることをふまえ、その取り組みがどのようなプロセスで行われ、いかなる活動成果を挙げたかについて表彰します。カスタマーサポートの経営貢献は、それぞれの取り組みが置かれた状況に応じた固有の成果として見出すことができます。したがって、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な望ましい成果が得られたかを、以下の項目に従って、具体的に説明していただきます。審査はこの説明に基づいた現地ヒアリング方式で行います。また、現地ヒアリング時には、ご説明いただいた内容を裏付けるために現地視察をいたします。
※テーマについては活動内容を端的に表現するようお願いいたします。

1) テーマ設定の理由(自社固有の状況・課題ないしは自社の戦略的要求)

目的の設定が自社の顧客戦略に則したものであり、単なる顧客志向の追従ではなく、明確な意思、目的を持った活動・施策として実施されているかを評価いたします。
例)顧客感動体験実現によるロイヤリティ醸成、顧客への効果的な情報提供による購買意欲の刺激 等

2) 審査対象テーマへの取り組み

導入の対象となった事業や組織、関係する部門の連携、開発・導入時期・期間、運用開始時期・期間の適切性や、選択された方法、アプローチを評価いたします。

- ①導入の対象となった事業や組織（活動の対象）
⇒「〇〇保険部門の個人客向けのカスタマーサポート」など
- ②関係する部門との役割分担および関連
⇒「営業部門、販売代理店へ顧客からの〇〇情報をフィードバックし、主導部門の××活動につなげる」等
- ③開発・導入時期および期間
⇒「2021年●月より、〇〇を目的に××システムにこれまでの当社の××情報をインプット」等
- ④運用開始時期および期間
⇒実施内容報告書で活動の成果を確認することに十分ふさわしいと貴社が判断する期間としてください。
- ⑤-1 選択した方法とアプローチ
- ⑤-2 IT/ICT 等固有技術の活用およびその選択理由(図の添付可) についてご記入ください。

3) テーマ(課題)解決の取り組みにあたっての指標

※実際に実現した定量的成果を審査重要項目の一つとします。

また、成果を測定する方法も重要であるため、その方法の工夫や有効性も審査項目とします。

【指標例】：顧客満足度(業界比較/自社)

営業貢献(売上)・企業売上・利益関連データ・売上・単価・リピート・コスト抑制
離職率改善・ES 調査・ブランド力向上など

4) テーマ(課題)解決の取り組みの結果

※上記 3 にあげた測定・評価に用いられた指標の結果について記入ください。

一般的な CS 調査、その他の指標と得られた結果をご記入ください。

①指標1:顧客満足度(業界比較/自社)、

例:顧客満足度(5点満点)

Before(○年度):業界平均 3.6 自社 3.2 ⇒ After(×年度):業界平均 3.6、自社 4.1 等

5) 今後の課題、展望

残された課題や今後の活動、運用の展望についてご説明をいただきます。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、審査対象とはなりません。ただし、今後の発展につながる課題認識が得られれば、テーマ取り組みの成果の一つと考えられます。

11. 審査書類の提出方法について

小会ホームページ内にある、2022年度カスタマーサポート表彰制度エントリーフォームに、必要項目をご入力いただき、ご応募ください。

URL:<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>

※エントリーフォームは応募締切日2022年 3月18日(金)以降、アクセスが出来なくなります。

締め切り厳守でご応募ください。

1) 2022年度カスタマーサポート表彰制度 申込登録者情報

2) 2022年度カスタマーサポート表彰制度 審査申請書(応募内容)

①お取り組み概要を把握するためのチェックリストに該当するものを選択してください。

(※複数選択可能)

②応募テーマ

文字数:40文字以内

お取り組み内容が端的に分かる、わかりやすいタイトルでご応募ください。

③テーマ設定の理由

文字数の目安:200~400字(最大 600 字まで入力可能です)

⇒目的の設定が自社の顧客戦略に則したものであり、単なる顧客志向の追従ではなく、明確な意思、目的をもった活動・施策として実施されているかを評価いたします。

例)顧客感動体験実現によるロイヤリティ醸成、顧客への効果的な情報提供による購買意欲の刺激 等

④審査対象テーマへの取り組みの概要

文字数の目安:200~400字(最大 600 字まで入力可能です)

⇒導入の対象となった事業や組織、関係する部門の連携、開発・導入時期・期間、運用開始時期・期間の適切性、選択された方法、アプローチを評価いたします。

⑤取り組みの効果、成果

文字数の目安:200~400 字(最大 600 字まで入力可能です)

⇒実際に実現した定量的成果を審査重要項目の一つとします。

また、成果を測定する方法も重要であるため、その方法の工夫や有効性も審査項目とします。

指標例:顧客満足度(業界比較/自社)

営業貢献(売上)・企業売上・利益関連データ・売上・単価・リピート・コスト抑制

離職率改善・ES 調査・ブランド力向上など

⑥今後の課題、展望

文字数の目安:200~400字(最大 600 字まで入力可能です)

⇒残された課題や今後の活動、運用の展望についてご説明をいただきます。

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、審査対象とはなりません。

ただし、今後の発展につながる課題認識が得られれば、テーマ取り組みの成果の一つと考えられます。

⑦実施内容説明資料(別途パワーポイントで提出)

エントリーフォームにアップロードしてご提出ください。

※パワーポイントのサイズは「16:9」で作成ください。

※ページ数の目安は 10~20 ページ(プレゼンテーション時間 20 分間目安)

※フォントサイズは14P 以上で作成をお願いします。

※パワーポイントのデザインは貴社指定のものをお使いいただけます。

※二次選考に進んだ場合は、ご提出いただいた本資料を用いてプレゼンテーションをしていただきます。

★実施内容説明資料(プレゼンテーション資料)は、2022年3月31日(木)までご提出可能です。

エントリー受付時に自動返信されるメールにて、資料アップロードページの URL とパスワードをご案内いたしますので、3 月 31 日(木)までにアップロードをお願いいたします。

★セキュリティ設定等で資料のアップロードが出来ない場合は、事務局へご連絡ください。

3) 書類審査通過後の現地ヒアリング審査(実施内容説明資料)

書類審査通過後の二次審査は、原則、申請いただいた活動を直接確認できる事業所でヒアリング審査をさせていただきます。

※当日プレゼンテーションいただく資料は、応募時にご提出いただいた資料をそのままお使いください。

なお、審査の際には、提出いただいたデータ、活動状況について審査員の要望に基づき、情報開示へのご協力をお願いいたします。万一、特別な事情がなくご協力いただけず、活動内容の有効性が判定できないと審査員が判断した場合、受賞対象から外させていただく場合がございます。

(審査に当たり出張交通費・宿泊費が発生した場合でも、実費相当分を請求させていただきます。)

※現地ヒアリング審査には、審査委員と事務局同行者を含む数名で伺います。

プレゼンテーション資料を投影するプロジェクターのある、会議室等のご準備をお願いします。

※入館申請が必要な場合(入館証発行等)は、事前に当日担当する審査委員、事務局名をお伝えしますのでお手配をお願いいたします。

※コロナウィルス感染症対策の一環として、申請された事業所を直接確認することが難しい場合は、**代替手段としてオンライン審査を承ります**ので、必ず事務局に事前確認ください。

- ✓ オンライン審査の場合でも、申請された事業所をオンラインで視察させていただきます。
- ✓ セキュリティポリシーによりオンライン中継が難しい場合は、事前に動画の準備をお願いする場合がございます。
- ✓ 応募内容によっては、システムのデモンストレーションをオンラインでお願いする場合がございます。

12. 審査にかかる費用

応募ならびに審査にかかる費用は無料です。

ただし、現地ヒアリング審査地が(東京駅起点で)80 km以遠の場合は、審査員ならびに事務局員の実費として、出張交通費、必要に応じて宿泊費をご負担いただきます。

※交通費は鉄道の場合は東京駅、飛行機の場合は羽田空港を基点とする公共交通機関(鉄道・航空機・バス)の普通運賃をご請求申しあげます。

※コロナウィルス感染症の状況によっては、オンライン審査のご対応をお願いする場合がございます。

13. 表彰式典

表彰式典は2022年9月15日(木)第25回カスタマーサポートシンポジウム(会場:東京プリンスホテル本館/東京都港区芝公園)にて実施いたします。

表彰式典には社長(首長)もしくはこれに準ずる方にご出席をお願いいたします。

表彰式典終了後、受賞記念パーティ(※)を予定しております。

※コロナウィルス感染症の状況によっては受賞記念パーティーの開催を見合わせる可能性がございます。

受賞記念講演として受賞されたお取り組み内容のご発表をお願いいたします。

受賞記念講演は、2022年9月15日(木)・16日(金)の2日間にかけて、第25回カスタマーサポートシンポジウム内にて実施いたします。ご講演日時、ならびにご講演時間は受賞確定後に事務局より個別にご連絡させていただきます。

【重要】

受賞された場合は、表彰式典および受賞記念講演に受賞各社より5名様以上の有償でのご参加が必須となります。

※参加費用(1名あたり/2日間通し)

IT協会準会員:55,000円 / IT協会正会員:60,500円 / 一般:66,000円

※地方自治体/応募対象部門が10名以下の小規模企業(団体)のご応募の場合は、3名様以上の有償参加を必須とさせていただきます。(事業規模に応じて、ご相談承りますのでお気軽に事務局へご連絡ください)

14. 受賞内容の公開

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。

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。

※掲載および公開の際は、事前に内容のご確認を頂きます。公開できる範囲で結構でございます。

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。

◇これまでの受賞理由:<https://www.jiit.or.jp/cc/award02.html>

15. その他

受賞企業・団体、機関において、社会的不祥事、重大事故・事件等が発生した場合は、受賞を取り消すことがありますので予めご了承ください。

16. 問い合わせ・応募先

応募についての問い合わせ、ならびに応募先は下記のとおりです。
また、小会ホームページで、過去の受賞企業および受賞理由など、掲載しております。
ぜひご覧ください。

IT 協会ホームページ：<https://www.jiit.or.jp/>

カスタマーサポート表彰制度：<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>

カスタマーサポートシンポジウム：<https://www.jiit.or.jp/cc/rally/index.html>



公益社団法人企業情報化協会

カスタマーサポート表彰制度 事務局

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

TEL: 03-3434-6677 E-mail: info@jiit.or.jp

【参考資料】2021 年度 カスタマーサポート表彰制度 受賞理由



最優秀賞



日本リミニストリート株式会社

「AI 活用によるサポート業務の高度化と社員のモチベーション醸成による

高い顧客満足度の維持・向上」

同社では、ERP に対する保守サービスを、第三者機関として提供することを主力事業としている。従来、ソフトウェア保守は、開発ベンダーへの依頼が通常であるが、同社では、それと同等もしくはより高品質な保守サービスを、ベンダーの保証期限に関係なく長期にわたって定額・低コストで提供するというビジネスモデルを展開している。定額制にすることで、企業のシステムが安定するほど顧客価値向上と自社の効率化の同時実現が図られるため、顧客と自社との Win-Win 関係が実現する契約となっている点が優れている。また、これにより、基幹システムの維持・運用のための膨大なリソースを削減し、DX 投資へと振り向けることが出来るようになるという顧客価値を提供している。

こうした中、顧客からのニーズ増大が見込まれる中、高い顧客満足度の維持・向上を人員増で対応するのではなく、サポート業務の高度化や社員のモチベーション醸成によって実現するために以下のような優れた取り組みを行っている。

1. AI 活用によるサポート業務の品質維持・向上と効率化のための 2 つの仕組み

同社は、他社の一次受付→二次受付…というような体制ではなく、顧客別の専任エンジニアを置き、最適な問題解決チームを編成するという体制であり、そのために以下のような仕組みで取り組んでいる。

- ① 「Case Assignment Advisor」によって、35 種類以上の指標(スキル・言語・タイムゾーン・お客様の経験・相性など)を考慮して最適な担当者を AI でリコメンドすることが可能となっている。過去20~30 分かかっていたのが、最速数秒で実現出来ており、短時間で最適なグローバルでのチーム編成を可能としている。
- ② 「C-Signal」という仕組みによって、お客様とのやりとりのキーワード(ポジティブ・ネガティブ両面)を AI が巡回し、不穏なワードを検知した場合や顧客とのやりとり回数が異常に多い場合なども、専任エンジニア・マネージャーにエスカレーションを行い、適切な対応を支援している。また、案件単位での顧客満足度の把握も行っている。

こうした取り組みにより、問題解決速度が2年間で23%削減し、顧客とのやりとり回数が減少、満足度も前年度に比べて5点満点中4.72から4.81(4.8目標)と上昇し、顧客との再契約率も100%を達成している。また、エンジニア一人当たりの担当顧客数が増加するという成果を上げている。

2. 働き方改革への取り組みによるモチベーション醸成

テレワークの推進のために、顧客とセキュリティレベルの設定、使用PCのAI巡回によるソフトウェアチェックや品質維持・向上のため、CS・契約更新レート・問題解決時間を確認する仕組みを導入している。この結果、テレワーク選択率は100%となり、また、本社所在地以外で勤務するエンジニアも32%となっている。

3. 人事制度改革によるモチベーション醸成

勤務時間ではなく成果で能力を測るジョブ型雇用制の導入や、定年を70歳に引き上げることで、優秀な人材の長期にわたる確保を可能にしている。

このように、独自のビジネスモデルによって事業成長を実現するために、極めて優れた一連の仕組みが整備され、成果を上げていることから最優秀賞に値すると考える。



Best Customer Support
of The Year 2021

優秀賞



住信 SBI ネット銀行株式会社

「VOC でエフォートレスなカスタマーサポートに係る DX 推進/CX 向上！」

住信 SBI ネット銀行株式会社は、NEOBANK®というブランド名のもと、時間や場所に縛られない銀行像の実現、従来の銀行という形にこだわらない銀行機能の提供を目指している。上記の実現と、エフォートレスなカスタマーサポートを実施するために、カスタマーサポート起点で得られる VOC データから課題の抽出、施策の導出を行っている。

同社は 2017 年から VOC による改善活動に取り組んでいる。今回は、2020 年4月から 2021 年 2 月までの取り組みについて報告された。具体的には、コールセンターへの問い合わせ内容や NPS アンケートを分析し、特に、問い合わせ数が多い内容について、改善施策の検討を行った。分析の結果、銀行カード紛失やパスワード失念が問い合わせの上位となっていたため、セキュリティを確保したうえで、銀行カードを使わずに ATM を利用できる仕組みや、パスワードの入力不要で取引ができる仕組みについて検討を行った。具体的には主にスマートフォンアプリによって、上記の課題を解決し、顧客へのエフォートレスな顧客体験の提供を行うに至った。

上記の取り組みの効果を測定する為、①アプリ利用状況の月別推移、②リリース前後のアプリ評価の比較、③2021 年 1 月と 2020 年 7 月の NPS の対比を分析したところ、大きな効果が見られた。一方で、VOC 総数および、改善テーマ別 VOC 数の比較を行ったが、改善対象の事由に対する問い合わせ数は減ることを期待したものの増えていた。この要因の1つは、2020 年 8 月以降に発生したネットにおける金融犯罪事案や、同社からの登録情報の更新案内が問い合わせ数増加の契機になったと考えられる。つまり、改めて顧客自身の取引環境の安全性確認を求め、登録情報の最新化に加え、パスワードの変更やログイン認証の登録希望者が急増する事態に至ったと推察される。2つ目の要因は、アプリ未利用者の存在である。今後はさらなる顧客のセグメンテーションと各セグメントへの施策の検討・細分化、ならびに、アプリ利用の促進を通じて、同社による、よりエフォートレスな体験の提供に期待したい。

しかしながら、IT 化によるカスタマーサポートの変革として一定の評価ができると言えるため、同社の取り組みに優秀賞を授与する。



Best Customer Support
of The Year 2021

優秀賞



DHL ジャパン株式会社

「ワークフォースマネージメント活用によるつながりやすさの実現と新規顧客獲得の経営貢献」

DHL ジャパンは、国際エクスプレスサービスのマーケットリーダーであり、サービス品質の「迅速性」を重視されるのは当然である。迅速性は時間で定量的に計測でき、競合企業と比較しやすいため、重要なサービス品質である。

コンタクトセンターサービスで重視すべき迅速性の「サービスレベル」をワークフォースマネージメントで「つながりやすさ」と「新規顧客の獲得」を実現する取り組みは、納得感のあるテーマである。取り組みの定量化やシステム化もしっかりとできている。テーマに新規性は少ないが普遍的課題であり他コンタクトセンターの参考になる取り組みになっている。

また、コロナ禍のエッセンシャルワーカーのプライドを鼓舞する取り組みやコミュニケーター一人一人の貢献を見える化して、インセンティブとつなぎ、想定通りの成果を出している。

DHL ジャパンのコンタクトセンターは、業界の先頭を走り続けており、より先進的で革新的なテーマに取り組んでいただくことを期待している。



Best Customer Support
of The Year 2021

優秀賞



株式会社東京海上日動コミュニケーションズ

「コロナ禍における縮小稼働下で、KCS 運用が支えた応答率確保に向けた各種取り組み」

東京海上日動コミュニケーションズでは、コロナ禍に伴う出社制限により応答率が低迷する中で、同年 7 月以降、東京海上グループの総合力を活かしシステムと運用の両面で在宅受電の環境を整備すると同時に、顧客へのデジタルチャネルの提供に乗り出した。

まずは在宅受電におけるシステムの整備として、開発リソースの確保、CTI システムの選定、在宅用端末・通信インフラの調達、セキュリティの確保、早期開発・早期実装に取り組む一方、在宅受電における運用の整備として、在宅勤務可能な社員の調査、FAQ ベースの運用(KCS)、遠隔エスカレーション方法の整理、在宅環境の利用トレーニング、社員のモチベーションアップを実践。

顧客へのデジタルチャネルの提供では、内部 FAQ の公開とアップデート、チャットボットの提供、有人チャットへの誘導、公開 FAQ への誘導に取り組んだ。

以上の対策を講じた結果、在宅受電率は 25%前後にまで増大。この結果、応答率は 60~87%で、2020 年度のボトム対比 31.9~78.0 ポイント増と大幅に改善。2021 年 1~3 月の緊急事態宣言再発出に伴う出社制限下でも、前年の経験を生かして在宅受電を積極的に活用することで、影響の極小化を図った。

今後は、審査時点では 25%前後を維持していた在宅受電率を、平時にも 30%前後に増加させていく意向。これは BCP や業務の効率化のみならず、スタッフに働き方の選択肢を提供するためでもある。その一方で、在宅受電対象業務の拡大、デジタルチャネルへのシフトを一層進めていく計画である。

コロナ禍の下での、血と汗の結晶とも言える在宅受電環境の整備を、BCP や業務の効率化に止まらず、対応スタッフへの働き方の選択肢の提供へと繋げ、雇用の受け皿の拡大や、ES の向上に活かしていこうというポジティブな姿勢を高く評価し、優秀賞を授与する。





Best Customer Support
of The Year 2021

優秀賞



ブリistol・マイヤーズスクイブ株式会社

「包括的な顧客満足向上プログラムの導入によるコロナ禍における

効果的な情報提供を通じた医療従事者・患者さんへの貢献」

ブリistol・マイヤーズスクイブ株式会社は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、医療従事者に対する対面での情報提供・面談が、従来と比べ 70%減少した。このような社会環境の大きな変化を背景に、同社は、ニューノーマル時代における顧客体験の再定義に取り組み、適切な情報提供の実現を目的とした包括的な顧客満足向上プログラムの導入に至った。

この包括的な顧客満足向上プログラムの取り組みは、2020年9月に循環器・リウマチ領域の情報提供を行うイノベティブ医薬品事業部門からスタート。具体的には、医療従事者とオンラインで面談した後、NPS調査を実施。さらに、Close The Loop(以下、CTL)と呼ばれる、NPS調査に回答した医療従事者に対するおよそ10分弱のフォロー活動を実施。情報提供活動において不足している要素を顧客の声から収集し、分析を行った。また、これらの顧客の声の把握だけでなく、Webを介した講演会の運営方法の最適化、顧客中心文化の醸成のための社内トレーニングの実施、キーオピニオンリーダーと役員との対談なども実施した。

同プログラムを実施した結果、成果指標として掲げた①NPS値、②活動量(NPSアンケートの実施数、CTLの実施数)、③患者さんへの貢献度、④売上の4つの目標値の全てをクリアしたことが報告された。特に、2020年9月～10月と、2020年11月～12月の2ヶ月間でNPSが大幅に上昇しており、この包括的な顧客満足向上プログラムの各施策が良好な相互作用を生み出したことを示している。なお、現在は一部の部門でのみ同プログラムが実施されているが、今後順次適用部門を拡大していく予定とのことで非常に期待される。

ニューノーマル時代において、オンラインでの営業や情報提供について、多くの企業がそのあり方や効果の生み出し方について模索している中で、NPSに加えてCTLを組み合わせた顧客の声の収集と分析、顧客中心文化の醸成といった一連の取り組み、そして実際に従来の活動では得られなかった改善策の実施によって、短期間で効果を生み出した同社のアプローチは非常に参考になるとと思われる。

以上のことから、優秀賞に値する大変素晴らしい取り組みであると評価する。

※受賞企業全ての受賞理由はこちらかをご高覧ください。

<https://www.jiit.or.jp/cc/award02.html>

【参考資料】

2019年度(第20期)以降 受賞企業一覧

2021年度(第22期) Best Contact Center of The Year 2021	
最優秀賞	日本リミニストリート株式会社
優秀賞	住信 SBI ネット銀行株式会社
優秀賞	DHL ジャパン株式会社
優秀賞	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ
優秀賞	ブリストル・マイヤーズスクイブ株式会社
特別賞(DX 推進賞)	全日本空輸株式会社 / ANA システムズ株式会社
特別賞(IT 活用賞)	株式会社 NTT 東日本サービス
特別賞(従業員満足向上賞)	クラウドエース株式会社
特別賞(人材育成賞)	セゾン自動車火災保険株式会社
特別賞(IT 活用賞)	東日本電信電話株式会社 / キューアンドエー株式会社
特別賞(品質向上賞)	株式会社ユニラボ
特別賞(対応支援向上賞)	株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
奨励賞	株式会社アイティ・コミュニケーションズ
奨励賞	日本生命保険相互会社
奨励賞	東日本電信電話株式会社
奨励賞	三井住友海上火災保険株式会社
奨励賞	明治安田生命保険相互会社

2020年度(第21期) Best Contact Center of The Year 2020

優秀賞	住信 SBI ネット銀行株式会社
優秀賞	明治安田生命保険相互会社
特別賞(ホスピタリティ賞)	東日本旅客鉄道株式会社
特別賞(人財育成賞)	チューリッヒ保険会社
特別賞(IT 活用賞)	NTT レゾナント株式会社
特別賞(IT 活用賞)	東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社
特別賞(IT 活用賞)	三井住友海上火災保険株式会社
奨励賞	SCSK 株式会社/SCSK サービスウェア株式会社
奨励賞	クラウドエース株式会社
奨励賞	JR 東日本メカトロニクス株式会社
奨励賞	株式会社セゾン情報システムズ
奨励賞	株式会社ファンケル

2019年度(第20期) Best Contact Center of The Year 2019

最優秀賞	明治安田生命保険相互会社
優秀賞	富士通コミュニケーションサービス株式会社
特別賞(顧客サポート賞)	株式会社セゾン情報システムズ
特別賞(IT 活用賞)	鉄道情報システム株式会社
特別賞(社内サポート賞)	東日本電信電話株式会社
特別賞(顧客サポート賞)	東日本旅客鉄道株式会社
特別賞(IT 活用賞)	三井住友海上火災保険株式会社
奨励賞	SCSK 株式会社/SCSK サービスウェア株式会社
奨励賞	クラウドエース株式会社
奨励賞	JR 東日本メカトロニクス株式会社
奨励賞	サムスン電子ジャパン株式会社
奨励賞	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

■シンポジウム・受賞式典風景





**Best Customer Support
of The Year**

応募についての問い合わせ、ならびに応募先は下記のとおりです。
また、小会ホームページで、過去の受賞企業および受賞理由など、随時更新しております。
ぜひご覧ください。



公益社団法人企業情報化協会

カスタマーサポート表彰制度 事務局

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

TEL: 03-3434-6677 Mail : info@jiit.or.jp

<http://www.jiit.or.jp/cc/award.html>