

2018年10月18日

報道関係者各位

テレコムスクエア、コンタクトセンター・アワード2018にて
「審査員特別賞」、「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞
～マルチリンガルサポートやインバウンド事業品質向上などの成果が評価される～

株式会社テレコムスクエア(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:吉竹 雄次、以下当社)は、コンタクトセンター業務での優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード 2018」において、センター表彰部門の「審査員特別賞」、個人表彰部門の「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞いたしました。

【本リリースのポイント】

1. 「審査員特別賞」「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞
2. 「審査員特別賞」では、コンタクトセンター主導で全社のプロセス改善、顧客・組織・従業員に満足を提供し続ける“ビジョン運営”が評価される
3. 「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」では、日・中・韓3か国語のマルチリンガル能力と自発的な改善企画による業務時間短縮、顧客満足度の向上が評価される



コンタクトセンター・
アワード 2018
Center of Excellence

コンタクトセンター・
アワード 2018
Center of Excellence



■コンタクトセンター・アワードとは

コンタクトセンター・アワードとは、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、企業各社の相互研鑽を図る目的に、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 ホームページ <https://www.cc-award.com/>

このたび、当社は審査員が独自の視点で選定する「審査員特別賞」と、コンタクトセンターの改善・改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のマネジメントが選定される「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞いたしました。

■センター表彰部門「審査員特別賞」受賞概要

【活動テーマ】

「真実のコミュニケーションを実現し顧客、組織、従業員に満足を提供し続けるビジョン運営への転換」

【活動内容】

当社の多様化するサービス展開に対してコンタクトセンターとしてのツールと人材育成環境が順応していない課題解決のために、また組織の価値を大きく展開させていくためには、すべての行動が同じ方向に向く大きな指針が必要と判断しました。そこで、明解で誰もが自分のものとして賛同ができる、そして誰もがわくわくするようなビジョンを掲げる事で組織を大幅に進化させることができると信じ、「真実のコミュニケーションを実現する顧客、組織、従業員に満足を提供し続ける」というビジョンを掲げた「ビジョン運営」という手法を取り入れ、変革を推進しました。具体的には、顧客満足ではコンタクトセンター自ら海外パートナー企業へ積極的に掛け合い商品品質改善に取り組み、組織満足ではお客様の声を全社のプロセス改善に有効利用し、従業員満足では人材開発部門を立ち上げキャリア形成を追求しテレワークや留学生支援採用など働き方改革も推し進めました。ビジョン運営がもたらした成果は、インバウンド事業品質向上でのプロフィットへの寄与、通信不具合発生率 0.5%以下を達成、新規コンタクトチャネル開設 5 件（「チャットツール」「顧客調査」「WEB アクセス解析」など）、 全社プロセス改善年間 20 件、マーケティング機能との連携（NPS/CS の相関分析）など、多数の成果をもたらしました。

こうした一連の「ビジョン運営」をお客様接点であるコンタクトセンターが主導で推進した活動が認められ、このたび審査員特別賞を受賞いたしました。



■個人表彰部門「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」受賞概要

【受賞者】

コンタクトセンター部門 マルチリンガルサービスグループ チーフ 徐鳳花

【活動内容】

当社のコンタクトセンターでは、海外パートナー企業からの返答を待つ顧客対応を行うことで案件終了までの長期化が深刻な問題となっておりました。顧客のフラストレーション増大によるクレームの深刻化やオペレータの負荷増加は、スタッフの精神的ダメージとなり、離職率に直結しておりました。そのような状況の中、当社の徐は日本語・中国語・韓国語についてネイティブレベルのスピーカーである長所を活かし、海外パートナーとの文化的背景を理解した上でのコミュニケーションや多言語顧客対応を自発的に推進し、これまでの課題に多くの解決をもたらしました。具体的には、徐は過去に関係性を構築できていなかった Wi-Fi 回線の提供元である海外のパートナー企業と定例会などを企画し、何度も海外現地へ赴き徐々に信頼関係を築き、それまでブラックボックスとな

っていた先方の技術ノウハウや対応ロジックを自社に持ち帰りました。それまでは、顧客から問い合わせ後に海外パートナー企業に確認・対応待ち、というプロセスでしたが、徐の自らの足で稼いだ関係性と現地から持ち帰った知見により、顧客からのファーストコンタクトでクローズできる体制を構築したことで、劇的な業務時間短縮をもたらしたと共に、実際にデータ詳細をリアルタイムで顧客に伝えることで案内の納得感・満足感という点においても格段のサービス向上につながりました。徐の改善は、顧客と従業員、組織全体に大きな貢献をもたらし、顧客への返金額は前年度比約 1,000 万円減、インシデント数は 70%減、エスカレーション数は件数の 80%減と劇的な成果につながりました。

このたび、徐のこのような語学力とコミュニケーション能力を活かした活動が評価され、リーダー・オブ・ザ・イヤーを受賞いたしました。



■会社概要

株式会社テレコムスクエアは国際モバイル通信機器レンタルサービス事業のパイオニアとして 26 年間、インバウンド・アウトバウンドのお客様にサービスを提供しています。新千歳・成田・羽田・関西・中部・福岡・高松空港に計 20 か所の店舗・カウンターを展開し、24 時間 365 日のコンタクトセンターも運営しております。7 年前にはプライバシーマークを取得し、個人情報保護体制を整備致しました

社 名：株式会社テレコムスクエア

代 表 者：代表取締役社長 吉竹 雄次(よしたけ ゆうじ)

本 社：〒102-0076 東京都千代田区五番町 6-2 ホームットホライゾンビル

従 業 員：273 人(2018 年 1 月 1 日現在)

設 立：1974 年(昭和 49 年)3 月 28 日

事 業 内 容：国際モバイル通信機器のレンタルや販売提供、旅行中に便利な AR ナビアプリや

旅行情報メディアの運営など、インバウンド/アウトバウンドのお客様へのサービス提供

<p>本件に関する お問い合わせ</p>	<p>株式会社テレコムスクエア 広報担当：吉武 TEL:03-6632-9650 E-mail:press@telecomsquare.co.jp</p>
--------------------------	---