

News Release



2024年5月1日

報道関係各位

株式会社プロシード

Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2024

エントリー開始のお知らせ

株式会社プロシード（本社：東京都中央区 代表取締役：柳楽仁史 以下、プロシード）は、エントリー組織が実際に受ける従業員アンケート調査（弊社オリジナルのWell-being 診断）をもとに、そのスコアをランキング化し、国内で最も幸福度の高いカスタマーセンターを決めるアワード『Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2024』を本年も開催し、本日（5月1日）よりエントリーを開始することをお知らせします。

Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 開催の背景について

現代の顧客ニーズやビジネス環境は急激に変化しており、企業が提供する顧客接点も広がり、多くがデジタル化しています。このような状況の中でも、人にしか提供できないカスタマーサービスの重要性が増しています。カスタマーサービスは顧客の感情に共感し、「嬉しい」や「安心」に繋がる体験を提供する役割を果たします。この重要な役割を果たすには、オペレーターやスーパーバイザーが健康で活気に満ちた状態であることが不可欠です。このアワードは、その目的に賛同してくださったセンターの皆様と共に、カスタマーサービス業界で働く人々が仕事に誇りを持ち、人生の幸福度を向上させることを目指しています。

本アワードの特徴

本アワードは社内外に自社の優れた従業員幸福度を証明・発信できるだけでなく、国内コンタクトセンターの Well-being 促進・実現をご支援するためのものです。昨年は総勢 139 センター、11,434 名の皆様にご参加頂きました。



日本国内ベンチマークデータを
を活用し**自センター**の
課題や強みを**正しく把握**できる。



働きやすさではなく
働きがいにフォーカスするため
組織を動かす**原動力**になる



ご要望に応じてのカスタマイズや、
実施後のアフターサービスを含め
専門のコンサルタントが
フルサポート可能

①日本国内ベンチマークデータを活用し自センターの状況を正しく把握できる

エントリー組織へは複数のレポートを納品いたします。レポートには自社の回答結果だけではなく、国内平均や HPB など自社の特徴を分析するための様々な情報が含まれます。

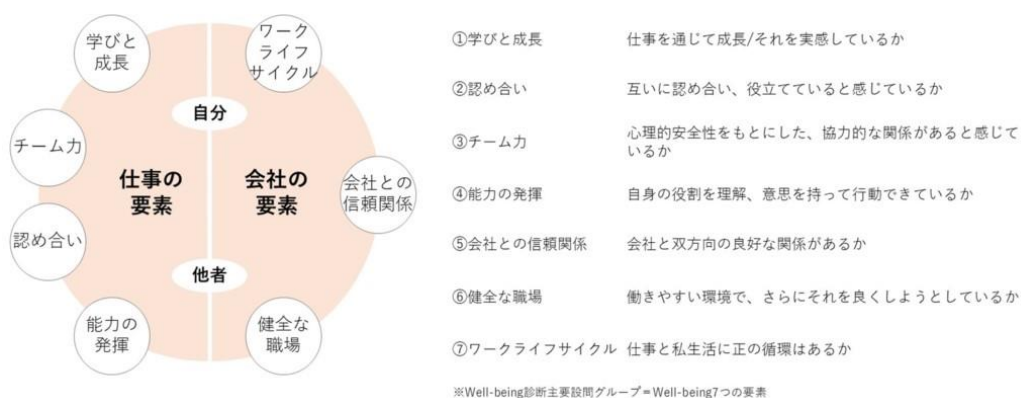
- ・ 自社の結果を国内他センターの平均と比較することで課題・強みを含め自社のどこに特徴があるのか把握できる
- ・ 平均だけではなく、HPB（＝ハイパフォーマンスベンチマーク：国内上位組織の数字）とも比較して国内トップまでの差も定量的に把握できる



②働きやすさではなく、働きがいにフォーカスするため組織を動かす原動力になる

エントリー組織に実施頂くのは弊社が開発したオリジナルアンケート「Well-being 診断」です。センターで働く従業員の幸福度と相関する 7 つの要素を中心に「従業員幸福度・Well-being」にフォーカスした設問で構成されています。

- アンケート回答を通じ従業員が「自社はこういうことを大事にしているのか」と知ることができ、アンケートが組織の価値観を伝えるツールとしても機能する
- 弊社の独自研究の結果、従業員の幸福度と Well-being に相関する要素をベースとした設問のため、実施・レポート確認またそれ以後の改善の中でこの設問に振れる実行者・担当者が、本当に重要なことに気付くきっかけになる



③ご要望に応じてのカスタマイズや、実施後のアフターサービス含め専門のコンサルタントがフルサポート可能

ご要望がある組織へはアンケート回答前の『課題・改善を前提とした』アンケート設計支援、アワード後のアフターフォローなど様々なサポートを提供しております。

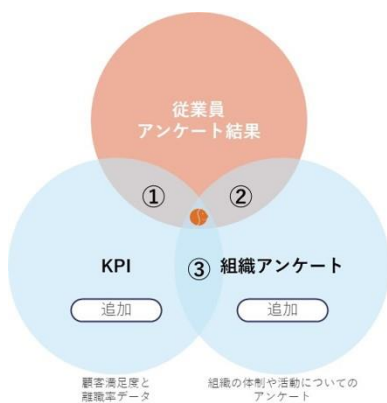
例：

- ① 組織の課題をヒアリングし、アンケート結果で正確に原因や影響度合いを測定できるようにカスタマイズする。
 - └ 各SVやプログラム内のマネジメント力が課題の場合、各SVやプログラムマネージャーに、自身がマネジメントしている範囲の数値がでるよう集計する。
 - └ その際回答者が個人特定を恐れないよう回答グループごとのユニークURLを発行し、集計上の工夫を行う。
- ② アワードの納品物よりも詳細な分析を行った結果の報告会や、対策を検討するワークショップ、マネジメント課題を把握するための診断など、組織の様々なニーズに応えられるサービス



アップグレードポイント

2024年度より診断体系をアップグレードいたしました。診断を実施することでセンターの従業員1人ひとりの職場での体験を鮮明化させることはもちろん、それら個々の体験を組織のマネジメントの実態に紐づけて分析できるようになります。ここで得た示唆をもとにマネジメントに関わる皆さまは、具体的な方針をもって現状のセンターをさらに良い状態へ導くことができます。



それぞれを組み合わせ、国内他社と比較することで得られる改善ヒント

① 組織のWell-being（ビジネスパフォーマンス）に繋がる“組織的”改善施策は何か？

① 従業員アンケートとKPIの比較

従業員幸福度と、組織のパフォーマンスは連動しているか？
(国内他社と同じレベルで成果に繋がっているか？)

② 従業員アンケートと組織アンケート比較

組織体制や活動は組織が目指す従業員体験に繋がっているか？
(幸福度の高い国内組織は何をどのような体制で行っているか？)

③ 組織アンケートとKPIの比較

自社の体制・活動は組織のパフォーマンスに繋がっているか？
(国内他社と同じレベルで成果に繋がっているか？)

● 従業員アンケート

センター運営に関わる全員・全てのポジションの方々を対象とした職場体験に関するアンケートです。

● KPI・組織のマネジメント体制に関するアンケート

Well-beingに関する世界初の国際規格を基に組織マネジメント体制についてエントリー組織の代表者1名に限定して行うアンケートです。顧客満足度および離職率という二種のKPIについても伺います。

※世界初の Well-being 国際規格=弊社グローバルパートナーである国際カスタマーエクスペリエンス協会（本部：英国）が世界で初めて発行した International Employee Happiness and Wellbeing Standard https://proseed.co.jp/service/well-being/well-being_standard/

従来の従業員アンケートに加え、新たにこれらの診断を実施し、自社内だけでなく国内他社との比較することで、今まで以上に明確に「改善のために組織として何をすべきか」特定しやすくなります。

Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2024 開催スケジュール

- エントリー受付期間 : 5月1日～7月31日
- アンケート回答 : 5月1日～8月16日
- レポート提出 : 9月中旬(日程未定)
- アワード表彰式 : 10月初旬

初回エントリーは無料となります。アワードについて詳細な情報は以下の資料よりご確認ください。 https://proseed.co.jp/documents/wbcca2024_overviewdoc/

お申し込みについて

本アワードへのお申し込み・お問い合わせについては以下のページよりご確認ください。 <https://proseed.co.jp/well-being-cusomter-center-award2024/>

本件に関するお問合せ先

株式会社プロシード 営業企画室：清松（きよまつ）
TEL：03-6212-2107 Email: ps_sales@proseed.co.jp

株式会社プロシードについて

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げる CX 専門のコンサルティング会社です。グローバルスタンダード（COPC, KCS, ICXI など※）の先進的な手法や国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実対応の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。

※：COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準（米国：COPC社）

※：KCS：ナレッジマネジメント標準規格（米国：サービスイノベーションフォーラム）

※：ICXI：CX推進室/お客様相談室の組織能力基準（英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会）

会社名：株式会社プロシード

本社所在地：東京都中央区八重洲二丁目2番1号

東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階

代表者：代表取締役社長 柳楽 仁史

設立：1991年

URL：<https://proseed.co.jp>