



企業情報化協会について

ヘルプデスクセンターについて

セミナー・大会(カンファレンス) 情報について

表彰制度について

研究会について

申し込みについて

会員専用ページ

HOME

受賞企業決定

最優秀賞 受賞概要

優秀賞 受賞概要

奨励賞 受賞概要

ご参考

[home](#) > [表彰制度](#) > [優秀カスタマーサポート表彰制度](#)

平成19年度 優秀カスタマーサポート表彰制度

Best Customer Support of The Year 2007

受賞企業決定



ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社

[受賞概要へ](#)

ドコモ・サポート株式会社

[受賞概要へ](#)

株式会社JIMOS

[受賞概要へ](#)

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

[受賞概要へ](#)

■ 平成19年度カスタマーサポート優秀企業に4社が決定

社団法人企業情報化協会(略称:IT協会、会長:南 直哉 東京電力株式会社 顧問)は、平成19年度「優秀カスタマーサポート表彰制度」における受賞企業を発表した。

IT協会内にヘルプデスクやコールセンターに従事される方々の支援と組織の高度化を目的としたヘルプデスクセンターが1997年に設立され、本年で10年目の節目を迎えることとなった。

ユーザや消費者の相談窓口として、また商品の購買窓口機能として出発したヘルプデスク/コールセンターも、この10年でその役割やミッションについても大きな変革もたらされている。同時に名称もコンタクト手段の多様化によりコンタクトセンターへと変化してきた。

特に昨今では、インターネットWeb2.0の台頭が目目されるなど、情報の積極的な活用や発信へと、ユーザや消費者のIT利用環境も大きく様変わりすることとなり、コンタクトセンターに求められるスキルや機能も、顧客指向経営への展開に直接的に貢献する組織として一層重要な展開が求められている。

今年、ヘルプデスクセンター創立10周年として開催された「平成19年度優秀カスタマーサポート表彰制度」では、同表彰制度審査委員会(委員長:菱沼 千明 東京工科大学 教授 工学博士)の厳正な審査のもと次の4社の受賞が決定された。

Best Customer Support of The Year 2007

【最優秀賞】ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社

【優秀賞】ドコモ・サポート株式会社

【優秀賞】株式会社JIMOS

【奨励賞】株式会社アイティ・コミュニケーションズ

なお、来る平成19年9月19日(水)に開催されるヘルプデスクセンター設立10周年記念「第10回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会」(東京・港区「虎ノ門パストラル」)の第1日目のオープニングセッションにて、表彰式ならびに

〈本件へのお問い合わせ先〉

社団法人企業情報化協会 経営戦略本部統括部 朝本 倫太郎
TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704 E-Mail : asamoto@jiit.or.jp

[△TOP](#)

■ 受賞企業

Best Customer Support of The Year 2007 最優秀賞



ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社

ディー・エイチ・エル・ジャパンは周知の通り、世界的なエアエクスプレスサービスである。今回最優秀賞に輝いたディー・エイチ・エル・ジャパンのカスタマーコンタクトセンターは、東京、大阪合わせて100名のスタッフで集荷依頼から貨物の追跡調査、各種問い合わせに答えている。15秒以上放棄率0.1%以下、10秒以内応対率90%以上という厳しいKPIを持ち、品質、生産性基準に応える一方で「収益性」も目標に掲げた取り組みが、今回の評価対象となった。

本センターの取り組みテーマのキーワードは「ロジカルな指導」と「エージェント参画」である。セールスに抵抗感を感じがちなインバウンドの集荷対応センターを主体性あるプロフィットセンターに変身させる取り組みには、見るべきものが多い。セリングトレーニングでは、コールフロー及びフレーズを可視化し、エージェント自らが、中に隠れているセリングのチャンスを見出す。顧客の利点、利益を理解し、それを提案に結びつける。ソフトスキルトレーニングでは、サービスを定義し、電話に特化したコミュニケーション、顧客要望を100%聴き取るリスニングを推進する。結果、エクストラ料金を頂くサービスにも関わらず顧客支持を得て販売増を続けている。エージェントに対しては、月次パフォーマンスレビュー面談を実施し、やりがいと達成感の充実を図っている。

本センターでは、サポートサービスに付加価値をつけ、有料サービスをビジネスの一部とするまで成長させた。特別なセールスセンターではなく、従来からのインバウンドセンターにセールス機能を埋め込んだ事例である。品質、生産性の達成を待たず、敢えて並行して収益性に取り組むことで、全体の底上げに成功した。また、この取り組みは、社内でのセンター部門の地位向上にも貢献した。

このような、コストセンターをプロフィット化させていく手法は多くのセンターのモデルとしても参考になり、取り組みの意義は高い。エージェント自らが自立的に対応するメカニズムを構築することが出来たことは、他の新たな取り組みへの応用も可能となる。センターの展望は明るい。

[△TOP](#)

Best Customer Support of The Year 2007 優秀賞



ドコモ・サポート株式会社

優秀賞受賞のドコモ・サポート株式会社のインフォメーションセンターは、知らぬ人はいないNTTドコモのインフォメーションを総合的に担当している。国内6ヶ所の総合受付センターと7ヶ所の専門センター全拠点で処理するコールの件数は年間916万コールに上る。今回はこの多拠点に亘る大規模センターの機能連携、対応の統一に対する取り組みでの応募となった。

同センターは、業務の標準化、問い合わせ対応の円滑化、クライアントへのVOCフィードバック、顧客対応ツールの充実を誠実に実行している。人材育成の充実を図り、商品・サービスの改善、CS向上、マーケティング貢献、サービス品質維持・向上、生産性向上に取り組む姿勢が評価された。結果として、顧客満足度75%→95.1%、離職率5.1%→4.8%→4.4%、後処理時間短縮125秒→94秒という実績を達成している。VOC分析(164万件/年)は、テキストマイニングツールを使用し、「重要な声」「根強い声」「旬の声」「最新トピック」に分類を行った。ナレッジ共有システムの全国展開によるコミュニケーター支援、応対スクリプト及びスキルチェック等の全国統一システムによりサービスの均一化およびメンテナンス稼働の削減にも取り組んだ。大規模なセンター運営のための標準化が行われ、2階層(社内ヘルプデスク)の対応もなされている。プレミア、外国語等の専門センターの実施や、24時間365日の対応は業界として画期的である。

取組み内容の具体性と、定量化も図られているわかりやすさが、今回の受賞に繋がった。

[△TOP](#)



株式会社JIMOS

優秀賞受賞のJIMOSコンタクトセンターは、化粧品、健康食品を中心とした通信販売の対応センターである。ここでは、センターを「YOURSROOM」と呼んでいる。「あなたの部屋でくつろぐように」という顧客への想いを表現するためである。JIMOSの特長は「顧客維持率」へのこだわりにある。今回の取り組みは、「顧客に最適なコミュニケーターを対応させることで、売り上げ・利益・顧客継続率を向上させるためのしくみ作り」である。

JIMOSは通信販売が主事業である。従って、センター業務は事業に直結する。顧客の購買商品にあわせたプロモーションは毎月約30～60パターンに上り、それぞれがKPIを持つ。その達成のため、JIMOSでは、コミュニケーターに対する、「お客様想像スキル」や「問題解決スキル」の向上教育やモチベーションなどによる取り組みのみならず、スキルルーティングを活用した。結果、売上の約20%向上に成功したのである。

「売上戦略書」や「お客様想像シート」といったツールの作成は一貫して「顧客を想像する」というポリシーに支えられている。またスキルルーティングのしくみにより、コミュニケーターが得意なプロモーションに専念できることは、彼らの習熟度向上、処理効率向上、従業員満足度向上に貢献した。機会損失の低減で年間約1,500万円の売り上げ増、受注単価は1.36倍となった。

JIMOSコンタクトセンターはSFAの考え方を導入してセリングプロセスを分解、スキルベースルーティングを使った新しい販売システムを構築した。もちろん、スキルベースルーティングの技術はJIMOSだけのものではない。しかし、ビジネスとしての実効果が数字で示され、実証できたことは他への参考となる創意と顧客視点を生かした先進事例であることが、今回優秀賞の対象となった。また、全社をリードする指標と戦略がコンタクトセンター主導で作成され、各部署と連携して承認されるプロセスは大変健全である。このノウハウの今後の進展が興味深い。

△TOP



株式会社アイティ・コミュニケーションズ

札幌に拠点を置く株式会社アイティ・コミュニケーションズは、今回奨励賞の受賞となった。同社のアピールポイントは、「IP-PBX&CTIの自社開発によるシンクライアント端末」と「正社員前提雇用による人材開発」である。産官学連携によりPBXとCTI(内線側全IP化)を自社開発した積極的な姿勢は大きく評価され、補助金獲得にも繋がっている。マスタースキル制度による人材管理を実践し、クライアント評価による顧客満足度は、競合他社との比較において毎年1位を獲得している。また、正社員化、マスタースキル制度などの取り組みによりコミュニケーターの維持に

努めている。在職率は76%から90%に上がった。自社でソースを持っていることによる、柔軟かつ機敏な対応はクライアントの信頼を生む。稼働率、成長性では十分な成果が得られた。また、スタッフのパフォーマンス評価や原価管理について言及されている点も評価された。

「KPIについては、クライアントごとのSLAはあるが、会社としてのベンチマーク値の把握がない」、「コミュニケーターのマルチジョブ化の効果が不明である」等、これからの期待する部分はあったものの、積極果敢な取り組みがコールセンタシステムの先進性として評価され奨励賞となった。

△TOP

■ ご参考

【平成19年度優秀カスタマーサポート表彰制度について】

名称:	平成19年度優秀カスタマーサポート表彰制度
目的:	優秀カスタマーサポート表彰制度は、IT協会が平成10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部門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。顧客に対するサポート・サービスに関して、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・サービスの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織に“Best Customer Support of The Year”として表彰するもの。平成19年度は、4月24日(火)より、応募企業の募集が開始され、書類審査、現地ヒアリング審査を経て、このほど4社の受賞が決定し

	<p>た。審査項目は、以下の通り。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取組の創意工夫、先進性、課題解決 2. 経営への貢献について 3. 実績と成果について 4. 取組実施のための運営組織・体制等について 5. 今後の展望について
審査委員会委員長:	東京工科大学教授 菱沼 千明

【企業情報化協会について】

名称:	社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)
英文名:	Japan Institute of Information Technology(略称:JIIT)
会長:	南 直哉(東京電力株式会社 顧問)
設立:	1981年7月16日
所管官庁:	経済産業省
会員数:	250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
電話:	03-3434-6677
URL:	www.jiit.or.jp

[△TOP](#)