



Service & Hospitality
Award

報道関係者各位

—NEWS RELEASE—



2015年7月28日

公益社団法人企業情報化協会

平成27年度 第2回

サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業決定

公益社団法人企業情報化協会（通称：IT協会）が平成27年度第2回サービス・ホスピタリティ・アワード受賞企業を発表した。

このアワードは「おもてなし」を科学的かつ定量的に検証し、他の模範となりうる優れた成果を上げている企業を同協会が表彰するもの。

平成27年度は、サービス・ホスピタリティ・アワード優秀賞を資生堂が受賞したほか計4社の企業が各賞を受賞した。

来る2015年9月10日（木）に開催される同協会主催「サービス・ホスピタリティ・シンポジウム」にて記念講演、ならびに表彰式典（「カスタマーサポート表彰制度」と合同表彰式典）を行う。（会場：東京都港区 東京プリンスホテル）受賞企業は次の通り。

平成27年度第2回サービス・ホスピタリティ・アワード

表彰名	受賞企業と受賞テーマ
優秀賞	株式会社資生堂 「資生堂におけるお客さま起点の活動～ITを通じたサービスホスピタリティの向上について～」
特別賞 (感動賞)	サイボウズ株式会社 「クラウドビジネスにおける、ファン作りと新しい顧客サービスの取り組み」
特別賞 (人財育成賞)	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 「オンリーワンコンセプトによる垂直立ち上げと未来へのチャレンジ」
奨励賞	エヌエヌ生命保険株式会社 「不安を安心に。エヌエヌ生命のお客様であり続けて頂く取り組み」

*各社の受賞理由・内容については別紙をご高覧ください。

サービス・ホスピタリティ・アワードとは

公益社団法人企業情報化協会（会長：宇治 則孝 日本電信電話株式会社 顧問）では、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値を高めることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門等に対してサービス・ホスピタリティ・アワードを授与している。

このたび、平成 27 年度第 2 回サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会（委員長：小林 洋子 NTTコミュニケーションズ株式会社 常勤監査役）において、厳正な審議のもと、4 社の受賞を決定した。

なお、来る 2015 年 9 月 10 日（木）に開催される同協会主催「サービス・ホスピタリティ・シンポジウム」にて記念講演、ならびに表彰式典（「カスタマーサポート表彰制度」と合同表彰式典）を行う。（会場：東京都港区 東京プリンスホテル）

平成 27 年度第 2 回サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会

委員長	NTTコミュニケーションズ株式会社 常勤監査役	小林 洋子
副委員長	アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社 取締役 兼 ワールド・サービス・ジャパン 副社長	萬年 良子
委員	西武文理大学 サービス経営学部 サービス経営学科 教授	田村 尚子
	跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 観光デザイン学科 教授	塩月 亮子
	立教大学 観光学部 准教授	羽生 冬佳
	毎日新聞出版株式会社 図書編集部	峯 晴子
	株式会社リンク 代表取締役 人材育成コンサルタント	能町 光香
	一流秘書養成スクール 校長	
	日経BP社 ビズライフ局長補佐	
	兼 日経BPヒット総合研究所 上席研究員	佐藤 珠希

サービス・ホスピタリティ・アワード受賞記念講演・表彰式典について

名称	：「平成 27 年度第 2 回サービス・ホスピタリティ シンポジウム」 ※表彰式典は「カスタマーサポート表彰制度」と合同で行う
日程	：2015 年 9 月 10 日（木）
主催	：公益社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）
会場	：東京プリンスホテル（東京都港区芝公園）

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（通称：IT 協会）
会長	：宇治 則孝（日本電信電話株式会社 顧問）
設立	：1981 年 7 月 16 日
会員数	：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
電話	：03-3434-6677
WEB	：http://www.jiit.or.jp

※本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人 企業情報化協会（IT 協会） サービス・ホスピタリティ・アワード事務局
E-Mail：info@jiit.or.jp
〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル
TEL 03-3434-6677 FAX 03-3459-1704

以上

平成 27 年度第 2 回サービス・ホスピタリティ・アワード受賞理由



【サービス・ホスピタリティ・アワード 優秀賞】

株式会社資生堂

『資生堂におけるお客さま起点の活動～IT を通じたサービスホスピタリティの向上について～』

株式会社資生堂は、明治 5（1872）年の創業以来、顧客ひとりひとりに寄り添い、なりたい自分への手伝いをし、心まで豊かにするという「おもてなし」をモットーに掲げてきた。現在はそれが「SHISEIDO BC OMOTENASHI CREDO」というグローバルな行動指針へと発展し、イマジネーションを働かせた顧客のサービス・ホスピタリティの実践を世界中で目指している。

このような心構えをバックボーンとしながら、サービス・ホスピタリティを向上させるために、同社はこれまで様々な取り組みを打ち出してきた。現在行っている工夫の中でも際立っているのが、「ビューティー・タブレット」の導入である。店頭でビューティーコンサルタント（BC）がビューティー・タブレットを使用することで、顧客満足度を向上させた。ビューティー・タブレットの導入はこの 2 年間で店頭支援システムの機器統合によるコスト低減をもたらしたと同時に、顧客の声や売り場情報などがリアルタイムに伝わるため、経営のスピード向上にもつながった。

また、Web に「ワタシプラス」サイトを立ち上げ、Web と店舗がデータを共有・連携することで融合を図り、様々な美容ソリューションを提供できるようになった。加えて、Web BC カウンセリングなどを通じて、IT を活用したお客さま関係情報の全組織への一気通貫の共有と迅速なフィードバックを試みている。さらに、コールセンターにおいてもグローバルに活用できるコールセンターシステム（ミラー）を導入し、コストダウンとミラー処理時間の短縮化による効率化により、この 2 年間で対応品質改善をもたらした。

このように、同社の IT 活用には目を見張るものがあり、それが顧客満足度向上に寄与している点、および大幅なコスト削減と各部門の一元化による効率化・生産性向上をもたらした点は大いに評価できる。

ビューティー・タブレット導入前後での評価（顧客満足度）の変化が数字で明示されており、また導入後の評価が顧客と接した BC によるものだけでなく直接顧客によるものが明記されていたならば、さらに理解が深まったものと思う。

今後もサービス・ホスピタリティのさらなる向上を目指し、「OMOTENASHI」の精神を核に全世界に展開していく意欲は賞賛に値するものである。

「お客さま起点」での情報基盤の効率化と、IT 利用によるグローバルレベルでの顧客の声の収集などの改革をおこない、新しい「OMOTENASHI」を創出しているという点で、他社の模範となる取り組みと評価し、サービス・ホスピタリティ・アワード 優秀賞を授与するものとする。



【サービス・ホスピタリティ・アワード 特別賞（感動賞）】

サイボウズ株式会社

『クラウドビジネスにおける、ファン作りと新しい顧客サービスの取り組み』

サイボウズ株式会社は1997年に設立され、ソフトウェア開発を中心に情報・通信業を営んでいる。代表的な製品であるグループウェア「サイボウズ Office」シリーズは、40000社を超える企業が使用しており、販売数においてシェア No.1 を達成している。

同社は2011年11月、パッケージ販売からクラウドビジネスへの方向転換を大々的に行った。ビジネスモデルの変化に伴い、顧客層にも変化が生じたため、従来とは異なる顧客サービスの取り組みを模索し、全社を挙げて積極的に実践している。

具体的には、コンシェルジュ体制をスタートさせて顧客サービスを拡充している点、導入相談カフェの設置や顧客への手紙や花を送付している点などは、人でなければ提供できない、きめ細やかな配慮が感じられる。また、ダイレクトマーケティング部を強化し、顧客満足度調査やアンケート、CS調査等から得られた情報を関連部門に迅速にフィードバックし、有効活用していることも評価できる。さらに、注目すべきは、従業員がより成長し、より長く働けるような環境づくりにも意欲的に取り組んでいる点である。中でも、人事部に設置している「感動課」は、他に類を見ない画期的施策である。「職場に感動を！」というスローガンを掲げ、社内にある”感動の種”を探し、”感動の華を咲かせる”べく、感動課長が推進している。社員一人ひとりの地道な取り組みを称えることで、個々のモチベーションがアップし、社内が活性化し、強固なチームワークが生まれ、円滑なコミュニケーションが図られている。このほか、時短勤務や通勤の必要がなく、勤務時間の決まりもない「ウルトラワーク制度」を設けることで、従業員が働きやすい環境づくりを行なっている点も、結果的に業績向上にプラスの効果を生んでいる。

コンシェルジュの働きかけによる顧客の商品導入率が20%から40%に倍増していることも、クラウドビジネスが飛躍的に伸びている要因である。今後の課題として、増加する顧客へのサービス・ホスピタリティ向上を挙げ、新オフィスでの取り組み、コンタクトセンターの新設、企業のファンやサポーターを増やすことを全社員が意識して取り組んでいることから、新たな顧客サービスに即応した展望が見いだせる。よって、同社の取り組みは、サービス・ホスピタリティとは何かを考え、実践し、検証を繰り返した結果、組織の活性化が図られ、業績アップを実現した秀逸な事例であると考え、特別賞（感動賞）に値すると評価した。



【サービス・ホスピタリティ・アワード 特別賞（人財育成賞）】

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

『オンリーワンコンセプトによる垂直立ち上げと未来へのチャレンジ』

株式会社アイティ・コミュニケーションズは国内6箇所、海外1箇所にコンタクトセンターを擁し、センター受託業務及びCTIシステム開発の分野で勢いを加速させている。今年2月、大手メーカーから120ものテクニカルサポートブースを受託することに成功した背景には、小規模企業ならではの工夫や取り組み（①「正社員が前提のコミュニケーター」、②「自社開発のPBX & CTI」）を全力で実践した点にあった。

特に、上述（①）に関わる独自の人材育成評価「マスタースキル」制度は特筆すべき取り組みである。この制度のもと、4ヶ月という短期間で等級・スキル別トレーニング、ジョブローテーションやキャリアアップを実施し、能力のある人材のアサインを可能にした。

- ・「マスタースキル」制度は、稼働率（9分類）と品質（10分類）をベースとしたマトリクスで構成。一目で管理者とコミュニケーターのスキルを把握し、適性配属数を算出することが可能。制度適用外（新卒～2年間、中途～3ヶ月、異動～3ヶ月）も細かく設定し、社員をくまなくフォローアップしている点が実質的である。
- ・制度に特化したプロジェクトチームを編成し、自社開発のKPI管理ツールを駆使することで、品質とパフォーマンスを維持。新規コールセンターの立ち上げに繋がった。

同制度は異動の基準や育成はもとより、組織風土醸成のツールとしても機能している。新規コールセンターに配属された社員満足度は98%以上と非常に高く、定着率に頭を悩ますコンタクトセンターも多くなか、離職率ゼロを達成している同社の取り組みは圧倒的であり、「個」を成長させる仕組みが非常に素晴らしい。

同社社長の説明から、アイティ・コミュニケーションズは、真に「個」を尊重し、人材を「人財」と称した企業理念を長期にわたり主軸におき、ビジネスを包括的に捉えているということが強く感じられた。主題としての、ITとホスピタリティとはより一層の摺合せが求められるが、社員の顧客対応能力の向上、そして他社への業務転換等を含めて効果を上げていることは好事例であり、特別賞（人財育成賞）に値するものと評価した。



【サービス・ホスピタリティ・アワード奨励賞】

エヌエヌ生命保険株式会社

『不安を安心に。エヌエヌ生命のお客様であり続けて頂く取り組み』

エヌエヌ生命保険株式会社のルーツは、1986年に営業開始した日本で初めての欧州生まれの生命保険会社ナショナルレ・ネーデルランデン生命保険会社N.V. 日本支店である。1997年にアイエヌジー生命保険株式会社、2015年4月にエヌエヌ生命保険株式会社に名称を変更して現在に至っている。

同社が目指す「卓越したサービスの提供」はコールセンター部のゴールでもあり、同社主要顧客である中小企業のお客さまへのホスピタリティ向上活動として「人でなければ提供できない価値」を提供するため、特に以下を中心に取り組んでいる。

1. ホスピタリティのある対応

- ①品質管理チームによるモニタリング&フィードバック（1対1の対応が実行できているか）、②サービスマインド研修の実施、③ありがとうウィークの毎月開催

オペレーターのトークスクリプトは基本形が用意されているが、表現の自由度は柔軟に設定しており、お客さまに最適な言葉で説明することで、お客さま満足度の高い人間的な対応を実現。

2. リテンション活動の向上

- ①解約申し出に対して「お客さま目線で選択肢のご提案」をすることで、お客さまにとって最適な選択ができ、結果として保有契約・継続率向上（リテンション率は社内目標を上回り、継続率も近年向上傾向にある）、②法人顧客に対する保障プランのメンテナンス強化で、保障切れや保障漏れをなくし、場合によっては新規契約に繋ぐことも行っている。

PDCAとしては、事務処理ミス撲滅のために業務手順をリスク管理部門とともに見直して標準化し、定期点検や「インシデント」発生率の計測分析を実施。またお客さまからいただいたお問い合わせ内容を全社共有し、全社会議等を通じてサービス改善を実施している。ありがとう率も着実に上昇しており、その結果、外部機関によるクオリティチェックの評価結果も、毎年向上している。

特筆すべきは、1本の電話対応～処理まで平均6分程度という高い生産性を実現しながらも、同時に高い対応品質を維持していることである。

今後、業務全般における紙減らし、さらなるIT化などの課題はあるものの、同社が取り組んできたホスピタリティ向上活動と、効率面でも情報保護面でも強固なCRMシステムの活用成果は、さまざまな組織にとっての参考に資するものであり、奨励賞に値すると評価した。

以上