

—NEWS RELEASE—

## 2019年度(第6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は2019年度サービス・ホスピタリティ・アワード受賞企業を発表  
2019年9月19日(木)サービス・ホスピタリティ・シンポジウム内にて表彰式典・記念講演を開催

公益社団法人企業情報化協会はこのたび、経済産業省後援 2019年度(第6回) サービス・ホスピタリティ・アワードにおいて、8件の受賞を発表しました。

本アワードは、サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会(委員長:西尾 久美子 京都女子大学 現代社会学部 現代社会学科 教授)による厳正な審議のもと、「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または団体などを表彰するものです。

受賞企業決定に伴い、来る2019年9月19日(木)に開催される当協会主催「サービス・ホスピタリティ・シンポジウム ※会場:東京都港区芝公園 東京プリンスホテル」にて受賞各社による記念講演、ならびに表彰式典を行います。 受賞企業は次の通りです。

優秀賞	株式会社 JR 東日本リテールネット
優秀賞	株式会社スーパーホテル
優秀賞	住信 SBI ネット銀行株式会社
優秀賞	第一生命保険株式会社
特別賞(デジタル化推進賞)	株式会社三井住友銀行
特別賞(インテグレーション賞)	JR 東日本メカトロニクス株式会社
特別賞(サービスマインド賞)	パーソルワークスデザイン株式会社
奨励賞	株式会社ファンケル

※上記各社の受賞理由・内容については別紙をご覧ください。 ※写真は昨年度のものです。



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  
〒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 FAX:03-3459-1704 Mail:info@jiit.or.jp URL: <http://www.jiit.or.jp/>

## サービス・ホスピタリティ・アワードとは

サービス・ホスピタリティ・アワードは、IT 活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおける効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として、2014 年 3 月に制定されました。

顧客等サービスの改善、従業員意識の向上、収益性への貢献など、組織全体の戦略目標に沿った成果を挙げたという点で他の模範となると認めうる企業または団体などに対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

わが国におけるサービス・ホスピタリティの向上に寄与すべく、受賞された企業または団体などと、その取り組みの成果は、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

## 2019 年度(第 6 回)サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会

委員長	西尾 久美子	京都女子大学 現代社会学部 現代社会学科 教授
副委員長	小林 洋子	NTTコミュニケーションズ株式会社 監査役
委員	河本 宏子	株式会社ANA総合研究所 代表取締役 副社長
	田村 尚子	西武文理大学 サービス経営学部 サービス経営学科 教授
	羽生 冬佳	立教大学 観光学部 教授
	峯 晴子	毎日新聞出版株式会社 図書第二編集部 編集長
	石崎 裕子	跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 コミュニティデザイン学科 准教授
	井原 圭子	株式会社朝日新聞社 教育事業担当補佐 女性プロジェクト担当補佐 教育コーディネーター
	山本 爽子	株式会社日経BPコンサルティング コンサルティング本部 調査部 次長
	加藤 真由美	株式会社NTTデータ経営研究所 情報戦略事業本部 ビジネストラנסフォーメーションユニット シニアマネージャー

## 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 :「第 6 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シンポジウム」と合同開催
- 日 程 :2019 年 9 月 19 日(木) ※一部の受賞記念講演は 9 月 20 日(金)に開催
- 会 場 :東京プリンスホテル(東京都港区芝公園 3-3-1)

## 公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について



公益社団法人企業情報化協会は、「IT 活用による経営革新の推進機関」として 1981 年の設立以来、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的として活動しています。

- 名 称 :公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)  
会 長 :小縣 方樹(東日本旅客鉄道株式会社 取締役副会長 )  
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 3 階  
電 話 :03-3434-6677 URL:www.jiit.or.jp

### ※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 3 階

優秀賞	<p><b>株式会社JR東日本リテールネット</b></p> <p>「多様化する従業員に合わせたCSとES向上の取組み ～新規採用者の早期戦力化、外国人従業員の満足度向上実現へ～」</p>
優秀賞	<p><b>株式会社スーパーホテル</b></p> <p>「ITを活用した「日常の感動のおもてなし」による 顧客満足度向上と生産性向上の両立」</p>
優秀賞	<p><b>住信SBIネット銀行株式会社</b></p> <p>「「お客さま本位の顧客対応環境の深化・高度化」 ～ボイスコミュニケーションからテキストコミュニケーションへの 比重シフトとチャットボットの本番運用」</p>
優秀賞	<p><b>第一生命保険株式会社</b></p> <p>「第一生命コンタクトセンター 真のお客さま満足(カスタマーファースト)の追求、 お客さまに寄り添う対応の実現に向けて ～ IT技術導入後 最大限の有効活用事例 ～」</p>
特別賞 (デジタル化推進賞)	<p><b>株式会社三井住友銀行</b></p> <p>「事務サービス改革を通じたホスピタリティの実現 ～「内」「外」デジタル化の推進～」</p>
特別賞 (インテグレーション賞)	<p><b>JR東日本メカトロニクス株式会社</b></p> <p>「会社再編に伴うシステムと業務の統合 ～後方業務改革による新たな価値の創造へ～」</p>
特別賞 (サービスマインド賞)	<p><b>パーソルワークスデザイン株式会社</b></p> <p>「音声認識ソリューションを活用したサービスホスピタリティの向上」</p>
奨励賞	<p><b>株式会社ファンケル</b></p> <p>「窓口向けナレッジの再構築」</p>

後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



優秀賞

## 株式会社JR東日本リテールネット

### 「多様化する従業員に合わせたCSとES向上の取組み ～新規採用者の早期戦力化、外国人従業員の満足度向上実現へ～」

株式会社JR東日本リテールネットは、1987年7月、JR東日本のグループ会社・東日本キヨスクとして営業を開始し、2007年、創立20周年を機に社名を変更した。JR東日本エリアで「NewDays」「NewDays KIOSK」、商業施設「ecute」9館を運営するほか、駅構内企画・開発事業も行っている。小売業や外食業などで深刻化している人手不足の解消と従業員の安定的な確保は、当社にとっても切実な課題である。多様な人材を採用する中で、従来の集合研修による新人教育のスタイルでは、研修の待機期間(3日～2週間)中に辞退されてしまうため、喫緊の対策が求められていた。

#### 1. 目標設定

- ①採用から研修までの待機期間をゼロにし、新規採用者の早期戦力化
  - ②教材の共通化、多言語対応(英語・中国語・ベトナム語・ネパール語・ミャンマー語・日本語の6言語)により、特に外国人従業員の学習理解度を向上させ、サービスを均質化
  - ③研修内容を分かりやすい動画にし、研修時間の3割減少
- 以上の目標を設定した。

#### 2. 具体的な取組み

従来の集合研修を「ClipLine」(動画を活用したサービス業の技術習得支援)による自律学習に置き換え、外国人従業員の約9割を占める言語に対応した6カ国語(前述)の共通教材を作成。動画視聴、ロールプレイング、確認テストを組み入れた効率的なプログラム(約1分、合計280本の動画)を整備したことで、「動画を見て、実践する」という繰り返しの学習が可能になり、個々の習熟度に合わせて進められるようになった。

#### 3. 取組みの結果

毎月50回以上実施していた集合研修が不要になることで人件費が削減され、研修時間も約3割減少した。外国人従業員の確認テストの正解率は、多言語対応した自律学習では集合研修より1割以上アップした。本研修を受けた従業員からは「分かりやすい」との声が上がるほか、店舗管理者の5割以上がアンケートで「早期戦力化を実感している」と回答するなど、取組みによる成果が見て取れる。また、お客さま相談室に寄せられる新規採用者(採用後3ヶ月未満)の接遇苦情数も減少している。

販売を担当する従業員の1割以上が外国人という雇用状況をふまえ、外国人従業員の教育を充実させるために、IT技術等を活かして早期に戦力として育て上げる取組みは、コストと時間を確実に削減し、経営効率向上に大きく貢献した。

今後は、既存従業員にも「ClipLine」の活用を広げCSとESの向上をはかり、売上を更に上げることや、従来の集合研修にある経験共有のメリット(実際のレジを体感することができる・国境を越えた従業員が触れ合うことができるなど)についても、何等かの形で反映されていくことを期待したい。

以上のように、この取組みは、他企業でも課題である外国人の人材育成に役立つ内容であり、よって優秀賞に値するものと評価した。

後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



優秀賞

## 株式会社スーパーホテル

### 「ITを活用した「日常の感動のおもてなし」による 顧客満足度向上と生産性向上の両立」

株式会社スーパーホテルは1989年に設立、現在国内136店舗、海外3店舗を展開する。1996年に第1号店を福岡市に開業、宿泊特化型ホテルとして「安全」「清潔」「ぐっすり眠れる」空間の提供という戦略を進化させ、基本コンセプト Lohas の様々な施策を実施してきた。2018年度からは“Natural, Organic, Smart”をコンセプトワードとし、「人と地球にやさしいホテル」を目指す新たなブランドディングを開始した。各種導入施策の中で、徹底したITの活用とそれによる生産性向上、および高品質な接客による顧客満足度の向上が応募テーマである。

同社はノーキーノーチェックアウトシステムでビジネスモデル特許を取得し、予約管理や会員管理等のノウハウの蓄積を進めた。店舗会計システムにDWHサーバーを導入し、ナビゲーションシステム(適性価格設定、人材配置のサポート)やサンドロイドシステム(競合ホテルの販売価格やお客様評価情報の参照)等ITを効果的に活用した適性価格の設定やオペレーションの効率化を実現した。また顧客の宿泊履歴を全店舗で共有化し、フロントアテンダントがチェックイン前に顧客情報の確認を行うことを可能としている。さらに暗唱番号キーシステムと、それに伴いチェックアウト時にフロントへの立ち寄りを不要としたことは、少人数でのオペレーションを可能にするとともに、挨拶や見送りに注力できるといった高品質の接客の実現にもつながっている。

この他、店舗間のサービスレベルを同一に保つよう電子化されたマニュアル「シェルパ」が社内イントラネットで提供されている。フロントアテンダントの教育にはスター制度を導入、学習ツールをWEB上で提供し半年に一度のアテンダント評価を実施するなど、従業員教育にもITの活用が図られている。学習教材には京都大学との共同研究「おもてなしの科学化」で得られた知見を取り入れるなど、ツールの進化にも取り組んでいる。

こうした取り組みによって、客室販売単価、稼働率、ならびに1室当たりの収益といった営業面では着実に成果が表れている。また高品質な接客実現への取り組みは、お客様満足度や提供サービス評価の高まり、スター制度でのゴールド・No2を獲得するコア人材の増加、高い社員満足度や離職率の改善へとつながっている。応募テーマの着実な実施により顕著な成果を収めているということから、優秀賞としてふさわしいものと判断した。

後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



優秀賞

## 住信SBIネット銀行株式会社

「お客さま本位の顧客対応環境の深化・高度化」  
～ボイスコミュニケーションからテキストコミュニケーションへの  
比重シフトとチャットボットの本番運用」

住信SBIネット銀行株式会社は、三井住友信託銀行とSBIホールディングスを出資会社として2007年9月に営業開始したインターネット専門会社である。

企画部フィデューシャリー・デューティー推進室(現カスタマー・ロイヤリティ戦略室)が策定したお客様本位の業務運営方針及び行動計画に基づき、カスタマーサービス部では、お客さまの悩みをお客さまのご都合に応じて快適に解決(CX向上)できる環境を提供するとともに、オペレーター(従業員)が働きやすく快適な職場であり、かつ適切なコストで運営するカスタマーセンター組織を目指している。

特筆すべき点は、昨年度の本アワード特別賞を受賞後、ボイスコミュニケーションからテキストコミュニケーションへの比重シフトとチャットボットの本番運用を開始し、お客様との関係性が深化し、お客様の接点を増やしてより高度化した点である。

具体的には、ITを活用して記録を確保する可読率(テキスト文面を一読して理解できる割合)を高めるチューニングを行い、当該ツールを導入して従業員が対応業務に集中する環境の提供や、Webサイトの問合せページ上に問合せフォームへの誘導や、ログインページ等の7メニューに対してチャットボットを導入し、お客さまの自己解決力向上を支援する環境を提供している。上記自動テキスト化ツールにより、対応品質の支援の他、ミス案内防止等を目的にお客さまの自己解決力向上を支援する環境を整備している。

上記環境整備を活用した取り組み施策において、KPIを設定し、PDCAを確実にまわしている。取り組み施策は以下のとおりである。

- ・受電率やメール比率を高める施策:テキストチャネル誘導とSMS/電話認証やチャットボットの導入
- ・AHT(1件当たりの通話時間と後処理時間)向上施策:お客様対応体制の一階層化への変更
- ・苦情・相談件数の減少:オペレーションミス再発防止策の周知徹底

PDCAをまわす過程で戦略的投資が求められる案件は、お客様の声をファクトとするほか、実施効果についてお客様の満足度向上への寄与を明らかにした上で取り組み、上記KPIはいずれも高水準での改善を実現している。

さらに、2018年6月 オリコン顧客満足度ランキング ネット銀行部門 第1位獲得(昨年第2位からのランクアップ)、2018年8月 JCSI(日本版顧客満足度指数)銀行【特別調査】業種 第1位獲得(2年連続)、2018年8月 NTTコムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 銀行業界を対象にしたNPSベンチマーク調査第1位獲得(2年連続)を獲得している。

継続的な組織内外から評価される成果は称賛に値し、優秀賞に値すると評価した。



## 第一生命保険株式会社

### 「第一生命コンタクトセンター 真のお客さま満足(カスタマーファースト) の追求、お客さまに寄り添う対応の実現に向けて ～ IT技術導入後 最大限の有効活用事例 ～」

第一生命保険株式会社のコンタクトセンターは、顧客接点の主要部門として、顧客に最高レベルのサービス提供を行えるよう、働き方改革を進めている。主要な導入済み IT 技術としては、ネットプロモータスコア(NPS:推奨度を示す指標)の即時フィードバックシステム、音声認識システム、チャットサービス等である。

昨年度は、「NPS アンケート結果と音声認識システムから得た通話のテキスト情報などを分析した結果をオペレータにフィードバックし、より具体性を持った指導を実現した」ことを評価し、特別賞(対応品質向上賞)を受賞している。

今年度は、これまでの取り組みを更に推し進め、“①対応品質評価の完全自動化”と“②AIを活用した対応サポートツールの導入”を行った。

①対応品質評価に以下の2つの評価を取り入れ、その結果が自動で出力される仕組みを構築した。これにより、月間100時間以上をかけていたオペレータの評価にかかる業務を無くすことに成功した。

(A)顧客からの評価(「NPS」+「満足度評価」)

(B)基本動作評価(音声認識システムのスクリプト準拠機能※1を利用した評価)

※1:スクリプト準拠機能とは、対応品質担当の推奨単語、言い回しをシステムに登録し、オペレータがそれらの言葉を発話すると、自動評価されるもの。構築にあたり、品質担当が何度も登録単語のチューニングを繰り返し、評価の精度を高めた。

②受電対応時に“ふさわしい対応マニュアルや参考情報を画面上で見られるようなAIサポート機能”を導入した。適切な回答の提示割合が、手続区分の一部ではあるが、実用レベル基準の80%を超えた。今後も、残りの紙ベースのマニュアルやQ&A全てをDB化し、AIをより進化させていく予定である。

その結果、NPSが向上(-7.4、2018年期始-10.8)した。また、分析結果などを活用した各種研修も行き、オペレータ起因の苦情が前年から4割削減し、感謝の声も昨年より1割増加した。

本取り組みを半年で実現するため、オペレータの対応品質の評価担当がシステムの構築に注力できるよう、日々の評価業務を中止させるなど、経営層の英断も見られた。

これらの新しい取り組みを短期間に構築するだけでなく、会社が一丸となって真のお客さま満足(カスタマーファースト)を意識し、顧客に寄り添う体制を実現している姿を優秀賞に値すると評価した。



Service & Hospitality  
Award

## 特別賞(デジタル化推進賞)

### 株式会社三井住友銀行

#### 「事務サービス改革を通じたホスピタリティの実現 ～「内」「外」デジタル化の推進～」

株式会社三井住友銀行は、日本三大メガバンクの一角を成す都市銀行である。

三井住友銀行では、店頭デジタル化と店舗改革に継続的に取り組むことを通して、質の高いホスピタリティを提供できる店舗運営を目指している。当アワードに於いては、2017年度(第4回)に「店頭デジタル化を通じたお客さま利便性向上への取り組み」で優秀賞を、続いて2018年度(第5回)には、「店舗改革によるホスピタリティの実現～新たなロビースタイル構築～」で最優秀賞を受賞している。

今回のテーマではこれまでの取組をさらに発展させ、店頭サービスに留まらずお客さま向けのサービスと銀行内部の事務にも着目し、デジタル化の推進によって、ホスピタリティの向上とコスト構造改革の両立を実現している。

外部向けのデジタル化推進としては、法人のお客さま向けに、融資契約をペーパーレスで行う「電子契約サービス」、振込手数料が安価に設定されたインターネットバンキングサービス「Web21 ライト」、口座開設申込を Web 上で受け付ける「法人口座開設 Web 受付」の3点を新たに導入した。

法人の融資や口座開設に関する事務手続きは煩雑であり、お客さまと銀行従業員の双方にとって負担が大きかった。これらの取組みは、デジタル化やペーパーレス化による来店負担の軽減、手続の迅速化などお客さまの利便性を向上させるものである。

また、銀行内向きの「内なるデジタル化」としては、AIを活用した「ワトソン検索システム」の導入と事務センター業務のRPA導入(一部自動化)が挙げられる。

「ワトソン検索システム」ではAIの活用によって、営業店から本部への電話照会を効率化し、お客さまサービスの向上につなげた。また、RPA導入では振込記帳事務や振込エラー時の資金返却作業などの自動化とペーパーレス化を通して、事務センター業務の削減と時間短縮を実現した。

このような事務サービス改革は、店舗の人員・スペースにも余力を生み出し、より質の高いコンサルティングビジネスやホスピタリティの提供に結実している。また、銀行の経費節減にも寄与するところが大きい。

こうした取組みは、全行挙げての一大プロジェクトである「店舗改革」の一貫として行われている。従来の「紙・通帳・印鑑」に象徴される伝統的な銀行文化を変革し、IT を積極的に活用した新たな銀行サービス・ホスピタリティのあり方を切り開く施策として、金融業界全体への波及効果も期待される。本テーマならびにこれまでの継続的な取組みを高く評価し、特別賞(デジタル化推進賞)を授与するものとする。



後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



## 特別賞(インテグレーション賞)

### JR東日本メカトロニクス株式会社

#### 「会社再編に伴うシステムと業務の統合 ～後方業務改革による新たな価値の創造へ～」

JR東日本メカトロニクス株式会社は、2012年4月に東日本トランスポート株式会社、東北交通機械株式会社及び新潟交通機械株式会社の交通機械グループ3社の機械設備部門を分割吸収により事業再編し、新生メカトロニクスとしてスタートした企業である。JR東日本管内にある駅の出改札機の設置・保守に始まり、「Suica」の開発、電子マネーシステム、ホームドアなど革新的な技術サービスを創造し続け、事業ドメイン領域を拡大している。

その一方で、組織内部では事業内容の変遷に、合併により複雑化した制度・システムの整備が追従できず、業務の非効率化等、様々な支障をきたしていた。この状況を打開すべく業務改革と共に「後方業務支援システム」-受注・発注等の申請と承認を制御する仕組みである「ワークフローシステム」と、受注、発注、生産、工事、貸し手リース、財務会計、管理会計の各機能から構成される「統合業務システム」-の導入を企図した。

本取り組みの目標は、①後方業務の負荷低減及び効率化、②情報共有による意思決定と業務スピード向上、③内部統制レベルの向上、の3点である。目標達成に至る過程で特筆すべきは、組織全体を巻き込み上層部を交えた「合宿」もを行い、3カ月でコンセプトを作成した点、改革への抵抗に対しシステムの意義を粘り強く説明し、プロジェクトに邁進した点、ワークフローシステム、統合業務システムのいずれも既製パッケージの標準機能を十分活用することで開発コストを極力抑えた点である。

取り組み成果は、旅費申請等のみでも年間約3900万円の作業コスト低減など経済面だけでなく、組織文化、従業員意識の変革にも表れている。合併により異なる業務プロセスや価値観が混在する組織に「共通言語」をもたらし、各部署の業務に対する相互理解を促進させるなど組織に一体感が醸成された。また、不要な仕事がなくなり、本業であるフロント業務、顧客価値向上のための開発、創発的な議論に集中することができるようになり、働き方改革、イノベーションにもプラスの影響を与えている。さらにプロジェクト・メンバーの成長という、今後の継続的発展の基盤となる人材の活性化と能力向上にも寄与した。

実際、組織・メンバーからの評価も高く、社長賞を受賞している。外部では会計監査を行う監査法人から、データの信頼性向上、誤謬リスクの低減、会計資料提出のスピードアップ等、高い評価を得ている。顧客に対しより高い技術サービスを創出しホスピタリティを提供するためには、前提としてそれをサポートする環境づくりが必須となる。この点の重要性を認識し、真摯に取り組みを推進した姿勢は称賛に値する。

ここに、特別賞「インテグレーション賞」を授与するものとする。

後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



Service & Hospitality  
Award

## 特別賞(サービスマインド賞)

### パーソルワークスデザイン株式会社

#### 「音声認識ソリューションを活用したサービスホスピタリティの向上」

パーソルワークスデザイン株式会社は、多くのクライアントに対してBPOソリューション等を提供する会社で、宮崎市にコールセンターを有する。コールセンタービジネスの拡大に伴う対応品質管理を行うモニタリング担当者の人材不足という深刻な課題解決のために、音声認識ソリューションを活用した自動モニタリング評価のしくみを開発し、収益とCSを並行して向上させた。

#### 1. 目標設定

自社戦略と合致した「収益」「CS」向上を目標として、具体的な課題設定として①【収益】モニタリング工数 857 時間(モニタリングにかかる1回あたりの時間)の50%以上の削減、②【CS】モニタリング評価指標スコアを3.08⇒3.30以上に向上を設定している。

#### 2. 具体的な取り組み

まず、数十社のクライアントごとにバラバラで行っていた対応品質モニタリングを集約してモニタリングチームを発足させた。次に、ITを活用した自動モニタリング評価のしくみを開発。これは、音声認識ソリューション(AmiVoice)をベースに、HDIの国際認定スタンダードSCAに準拠した5つの評価項目(「オープニング」「ソフトスキル」「質問・問題解決」「サービスマインド」「クロージング」)の中で特に「サービスマインド」に重点をおき、サービスマインド溢れる模範となるオペレーターが使う特徴的な言葉を抽出して登録した独自の自動評価システムであり、現在特許出願中である。さらに、この自動モニタリングシステムに魂を吹き込むために、モニタリング評価指標を設定してPDCAを回し、運用現場でQCサークルを設立して「センターモニタリング運用」を確立した。これは、センターで統一された評価シートに基づき客観的で効果的なフィードバックを実現するだけでなく、現場の知見を反映したトークスクリプトの改定をも行うものである。

#### 3. 成果

①「モニタリング工数」は1回あたり857時間から263時間へと約70%の削減に成功し、目標を大きく上回って収益向上に貢献した。

②「モニタリング評価指標スコア」目標3.30は、フィードバックシートをもとに徹底した指導を継続した結果、3.43の実績となり目標達成できた。加えて、全数評価による客観的で公平な評価はオペレーターの納得感となりES向上にも寄与している。惜しむらくは明確なCSやNPSなどの顧客満足指標が見当たらないことである。BPOモデルにおいては、委託主である顧客とその会社のお客様との両方のCSがある。今後はお客様の「感情解析技術」を評価ロジックに取り入れて、さらに高度な自動モニタリング評価へと進化させる計画があるが、併せてCSの検証にも取り組まれることを期待する。

以上のように、単なる音声認識ソリューションの導入に留まらず、現場のサービスマインドを生かした自動モニタリング評価の取り組みは、BPOコールセンターのひとつのベンチマークとなりうるものであり、特別賞「サービスマインド賞」を授与するに値すると判断した。

後援 経済産業省

2019年度(第6回)サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞理由



Service & Hospitality  
Award

奨励賞

## 株式会社ファンケル

### 「窓口向けナレッジの再構築」

株式会社ファンケルは1980年に創業、無添加化粧品・栄養補助食品・発芽米・青汁・肌着・雑貨の企画開発と製造販売を行う会社である。「正義感を持って世の中の「不」を解消しようという」創業理念に基づき、カスタマーサービスセンターのオペレーターにとっての「不」はお客様にとっても「不」であるという着想で、対応中に使用するツール数を減らし情報を整理し、お客様満足度と従業員満足度ともに向上を目指すというのが応募テーマである。

オペレーターが使用するナレッジの種類は4つ、保存形式には紙形式のものもあり、必要な情報を探すためには、熟練を要する状況であった。2018年4月にプロジェクト・チームを発足させ、バラバラに分かれていた情報の一元管理を行う取り組みを開始した。取り扱い品目ごとに分かれているカスタマーサービスセンター内の各グループからそれぞれメンバーを募り、専門分野の異なる現場の声を吸い上げつつ組織横断的に作業を進め、2018年9月に運用を開始した。

導入された情報検索ツールでは、ナレッジの閲覧状況、検索状況、さらにオペレーターからの指摘や要望などフィードバックの内容もナレッジ担当者が確認しその都度更新し、ナレッジ担当者がオペレーターにキャンペーン情報など必要な情報を迅速に伝えることもできるようになった。また、情報の一元管理だけでなく、情報の鮮度と精度を向上させる仕組みを構築した。このナレッジの再構築にあたっては、すでに社内でも利用されていた「OKBIZ」活用することで、新規導入コスト並びに運用コストも削減している。

システム導入後、保留率は減少に転じ、1通話あたりの保留時間に関しても微減の傾向で推移している。また、オペレーターへのアンケート結果では、導入後は検索性や更新頻度に関する満足度が非常に向上している。また、新人研修において、ナレッジツールの使用方法習得にかかる時間が導入前の6時間→2.5時間に削減でき、研修担当者の業務負荷低減や新人のデビューが早くなることによる離職率低減につながっており、オペレーターの高齢化が課題となっている点についても一定の貢献があると期待できる。

こうした取り組みによって、オペレーターにとっての「不」はお客様にとっても「不」であるという従来の状況の改善は図られている。応募テーマの実施により一定の成果を収めていること、今後、お客様がほしい情報を提供できるトーク例などノウハウの見える化を行い組織的かつ効率的なIT活用でNPSを高めることを課題としている点を考慮し、奨励賞としてふさわしいものと判断した。