
コンタクトセンター・アワード 2019、決定！
最優秀部門賞、部門賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

最優秀部門賞はテレコムスクエア、TMJ、NTT コミュニケーションズ、ダイキン工業、三井住友銀行の5社

「コンタクトセンター・アワード 2019」（主催：株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、共催：イー・パートナーズ有限会社）の最終審査会が開催され、最優秀部門賞および優秀部門賞、審査員特別賞が決定しました。

本アワードは、企業で運営されているコールセンター（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、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。

申請部門は、「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」「ヘルプデスク/アウトソーシング」の5部門で、今年度は24社・27申請の申し込みがありました。参加企業のみで行われた一次発表会、参加企業による投票、審査員審査を経て部門賞9社9申請が決定。9月、東京都のKFCホール（両国）で最終審査会が開催され、最優秀部門賞5社5申請が決定しました。また、個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー」「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の発表と表彰も同日、行われました。

なお、ご支援いただいたスポンサー各社は次の通りです。

ゴールドスポンサー：株式会社リンク、株式会社コムデザイン、株式会社アドバンスト・メディア、株式会社 TMJ、東日本電信電話株式会社

シルバースポンサー：GN オーディオジャパン株式会社、ニューアンス・ジャパン株式会社、ジェネシス・ジャパン株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム、Afiniti Japan 株式会社、沖電気工業株式会社、Vonage Japan 合同会社

サポーター：株式会社かんでん CS フォーラム

<受賞企業>

最優秀部門賞は次の5社が受賞しました。

最優秀ピープル部門賞

テレコムスクエア

「In-house Contact Center における“独立型”能力開発 Group 設立のすゝめ
～10年後の自分が見える「人」を使い捨てにしない Contact Center の実現に向けて～」

最優秀ヘルプデスク/アウトソーシング部門賞

TMJ

「NPS 向上に効く“メール対応” ～思い込みの KPI 見直しから始めた、メール対応改善の事例
～」

最優秀テクノロジー部門賞

NTT コミュニケーションズ

「AI 自動応答による Smart Customer Experience の実現」

最優秀オペレーション部門賞

ダイキン工業

「予測困難なセンターの安定した運営への道のり～WEB 活用とリピーター採用～」

最優秀ストラテジー部門賞

三井住友銀行

「コールセンターから企業風土を突破せよ！～走れ若手！「お客さまの声」を届けるために～」

部門賞は、4 社が受賞しました。

テクノロジー部門賞

バッファロー/NTT マーケティングアクト

「LINE・チャットサポートは、でらいいんやけん ～LINE・チャット窓口 利用者増加へ道～」

オペレーション部門賞

ニッセン

「メール対応 70%減 ～ニッセンカスタマーセンター労働集約からの脱却～」

SBI 証券

「音声認識システムを使い倒せ！～生産性だけじゃない！品質・モチベーションも向上させた
7つの施策～」

ストラテジー部門賞

ロイヤルカナン ジャポン

「Lover's voice プロジェクト」

また、**審査員特別賞**には次の4社が選ばれました。

東日本電信電話

「プロモーションを磨く、リードを創る、攻めのコンタクトセンター」

キューアンドエー

「シニアと呼ばれる世代の活躍を引き出す取り組み」

CENTRIC

「感情解析技術の現場活用」～心豊かな社会の実現を目指して、感情解析を用いた OODA ループの実施～」

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

「ピンチが生んだセンター革命！～IVRを手のひらに～」

審査員特別賞「イノベーションアワード」には次の1社が選ばれました。

EP ファーマライン

「医薬品コンタクトセンターにありそうでなかった検定基準が創り出す新しい業態？「メディカルコミュニケーター」—多数の受託経験に基づく、次の一手と将来像—」

●最優秀部門賞の受賞理由

テレコムスクエア：

コールセンター／コンタクトセンター業界における最大の課題である「慢性的な人手不足」に対し、「適正かつ充実した教育」でアプローチ。専任組織を作り、きめ細やかな新人研修や、専門性と質の高い応対品質研修を実施して、研修期間短縮・応対品質向上・離職率削減として定量的な実績を示した。スキルパス／キャリアパスまで視野に入れた高度な取り組みが高く評価された。

TMJ :

多くのコンタクトセンターは、電話だけでなくメールにも対応しているが、その品質管理は未整備なところがほとんど。同社は NPS（ネット・プロモーター・スコア®）による測定で電話、チャットと比べ低評価だったメール対応の品質改善にメスを入れ、「早く返信すれば CS は上がる」という思い込みを捨てたアプローチが斬新だった。「根拠に欠ける KPI」の見直しを提唱した好事例。

NTT コミュニケーションズ :

チャットボットでの活用が先行している AI を、「音声」に適用した挑戦的な先進事例。要件を明確にしたうえで、最適な回答を返す仕組みを実現したその過程と、先進的なアプローチが高く評価された。

ダイキン工業 :

業務量（呼量）の繁閑差をどう埋めるか、ピーク時のサービス品質をいかに保つかは、センター運営企業すべてに共通した悩み。それに対し、Web サイトの使い勝手を改善した過程と成果、そして「繁閑が逆」の他社と人材を供給しあうという斬新なアプローチが高く評価された。

三井住友銀行 :

コールセンターは、顧客のニーズに応じて常に変化を求められる職場だが、実際は過去の成功体験をもとにした旧態依然の運営も目立つ。配属された 20 代の若手 3 人が、Web の使い勝手に対する顧客の要望を実現すべく、他部門を巻き込みつつ巨大な組織を動かしたその過程と成果が高く評価された。

● **コンタクトセンター・アワード 2019 を振り返って**

審査員 事務局代表 谷口 修

AI の進化に伴い不要になる職種として取り上げられることの多いコンタクトセンターのオペレータですが、現実にはオペレータの人口は減ってはいません。むしろ顧客対応を必要とする業務が増えていることや、デジタルマーケティングにリアルな顧客対応を加味するニーズが高

まっていること、そして分析業務の高度化ニーズなどコンタクトセンターに期待される業務は増加傾向にあります。2019年のアワード、センター表彰部門に応募された24社27の申請内容からそれらは明らかな潮流として感じることができました。

また、顧客対応の最強の切り札は“人”であり、いかにシステムが進化しようが人に勝る対応はまだ無理だと最先端の取組事例からも判断できます。システムと人とが融合・共存するハイブリッドな運営が主流となりつつありますが、そこにはシステムの学習を支えるトレーナーが存在し、RPAを始めとするプロセス自動化の設計や導入に携わる多くのナレッジワーカーがいます。働き方は変わるけれども人が重要な資産であることは変わりありません。

単純な仕事は自動化されていきますが、複雑高度な対応、人の温かみを必要とする業務が減ることはないようです。

そのような中、全国的な採用難が続き、優秀な既存人員の働きがい追求することが不可欠となっています。それを支援する人材育成・能力強化・モチベーション維持の取り組みは各社知恵を絞っており、“人”が資産であるコンタクトセンターの統治の方法には多くの工夫と進化を見ることができました。センターの知見は増え、不確実な環境においても柔軟性を保ち、顧客と経営に貢献するため顧客体験価値（CX）を追求するための各社の試みが大いに参考になりました。

センター規模も10席から1000席以上とあらゆる規模の、金融から製造流通まであらゆる産業分野のコンタクトセンターが一堂に会する当アワードは、参加すれば全ての参加企業の申請内容を見、質問もでき、お互いに学び合うことやベンチマークをすることが可能になる唯一無二の存在であることから毎年多くの参加を頂いていますが、今年は例年より多くの11社の初参加企業がありました。

参加された企業は他社の取り組みを知り、気付きやあるいは自信を得て相互に学び合うことができた大会となったことと思います。

● 選考過程について

本アワードは、コンタクトセンター現場運営者の意識高揚と相互研鑽の場を提供することを目的に、Webによる公募・レポートの相互評価など、国内初のオープンな表彰制度を目指し、2004年から開催されています。今回は、製造業、金融、販売・サービス業、IT・ISP企業など24社（27申請）が参加しました。全申請内容を発表する申請発表会を経て、参加企業による投票および審査員審査によって得票数上位9社の部門賞受賞企業を選出。最終審査会ではその

受賞企業が改めて申請内容のプレゼンテーションを行い、審査員による審査によって各部門における最優秀部門賞を決定しました。

なお、審査員は次の通りです（敬称略）。

和泉 祐子	（カルディアクロス 代表）
秋山 紀郎	（CXM コンサルティング 代表取締役社長）
山田 和弘	（メルカリ CS Director）
上島 千鶴	（Nexal 代表取締役）
矢島 竜児	（リックテレコム コールセンタージャパン編集長）
谷口 修	（イー・パートナーズ代表取締役、アワード事務局代表）

<リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）>（8名）

三浦 英介（ディー・エイチ・エル・ジャパン カスタマーサービス本部 カスタマーケア トレーニングデピュティーマネージャー）

野口 圭子（明治安田生命保険 「お客さまの声」統括部 コミュニケーションセンター 大阪コール業務グループ ユニットリーダー）

羽廣 弘太（ヤフー マーケティングソリューションズ統括本部 エージェンシー営業本部 代理店サポート部 スーパーバイザー）

水上 亮（三井ダイレクト損害保険 お客さまセンター東京（兼）品質・業務グループ）

袁 思思（テレコムスクエア コンタクトセンター部門 パフォーマンスエンハンスメントグループ アシスタントチーフ）

大野 高志（アシスト サービス事業部 付加価値創造部 カスタマーサクセス課 カスタマーエンゲージメント・プランナー）

石井 陽子（サイバーエージェント AmebaCSグループ リーダー）

谷口 あずさ（NTT マーケティングアクト MiraiZ 松山 リーダー）

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）>（3名）

吉田 圭吾（ヤフー マーケティングソリューションズ統括本部 エージェンシー営業本部 代理店サポート部 マネージャー）

前田 潤治（NTT マーケティングアクト MiraiZ 松山 センタマネージャー）

鈴木 諭（エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ お客様サービスセンタ 所長）

※両賞は、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リーダー／マネジメントを自薦・他薦で募集、書類および面談審査を経て表彰する制度です。

<本件に関するお問い合わせ先>

コンタクトセンター・アワード事務局

- ▼ 公式ホームページ：<http://www.cc-award.com/>
- ▼ お問い合わせ先：award.info@cc-award.com

※写真をご希望の報道機関の方は、上記までご連絡ください。

