

部門賞／審査員特別賞 受賞企業 申請概要

登録番号	社名	マルチサイト運営部門賞
CA7021	ソフトバンクBB株式会社	ソフトバンクBBにおけるマネジメントシステムの構築
申請要約		申請アピール
大規模である上、センターの地方展開を進めた為、KPIのバラツキが目立ち、管理体制上の大きな問題が浮き彫りになった。属人的ではない独自のマネジメントシステムを構築し展開を進めた結果、CS・パフォーマンス向上と同時にコスト削減も実現できた。		大規模センターや離れた拠点のマネジメントに苦慮するセンターが多い中、同様の問題を克服する為、独自のマネジメントシステムを構築し、順調に改善実行できているノウハウは、同様の悩みを抱えるセンターに大きなヒントを与える事になるであろう。
登録番号	社名	プロセス部門賞
CA7023	(株)エヌ・ティ・ティ エムイー 仙台OCNサービスセンター	やる気創造とセンター運営(従業員管理)の改革
申請要約		申請アピール
業務プロセスの見直しにより、スタッフ自らのモチベーションで「やる気創造」のサイクルを創りだすことを目的とした。その結果、ESの充実が品質向上、CS向上に成果を発揮している。		従業員管理の改善を模索している企業も多いが、なかなか実現しないのが実態だ。ES調査、個人別業績評価、スキルチェックとフォロー研修等一連の改善施策がES向上、CS向上で成果を生み出すことが実践で証明できた。
登録番号	社名	プロダクティビティ部門賞
CA6027	ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社	「1本も落とさないセンター」実現までの軌跡
申請要約		申請アピール
APIリージョン最下位を2年で脱却し、2007年3月時点で、連続15ヶ月、CSの全てのKPIを達成している。特に放棄率0.1%以下の継続達成は特筆に値する。それに至るまでの各種施策成功事例をまとめた。		①People/Process/Technologyの3分野満遍なく改善プランを行い②創意工夫、独創性に富んだ解決案を策定し③現場の納得感、参加意識を高める施策進行を通じ、ハイパフォーマンスセンターを実現した。
登録番号	社名	ヘルプデスク部門賞
CA7035	日本アイビーエム・ビジネスサービス株式会社	お客様満足度向上
申請要約		申請アピール
CSRのIT/コミュニケーションスキルの底上げや、突発的なイベントへの対応力を強化しながら、インフラや窓口運用を効率化し、年間不満評価数を半減・お客様満足度の90%以上獲得を同時に達成した。		ユーザー満足度調査結果・ユーザーコメントや、CSRの置かれた状況を多角的に分析。求められる業務品質と現状のギャップを整理し、ピンポイントの施策を年間を通じて効率的に実施してユーザー満足度を向上させた。
登録番号	社名	CS部門賞
CA7037	シャープ株式会社	「おもてなしの心」を伝える対応への取り組み強化
申請要約		申請アピール
派遣社員の導入という体制の変革の中で対応品質の向上に取り組み、「おもてなしの心」を伝えるための4つの教育施策を実行。対応品質のバラツキが大きく減少し、平均的に高い位置で安定させることができた。		商品スキルだけで対応していた社員の体制から新人派遣社員の体制への変革があり、新設された教育担当が教育システムをから作り上げ、シャープマインドの徹底など4つの施策を着実に実行した。
登録番号	社名	カスタマーサポート部門賞
CA7043	ソニー株式会社	新たな顧客タッチポイントから生まれた新しいソリューションの展開
申請要約		申請アピール
電話で修理の受付を行った際、お客様の指摘する故障の症状が発生せず、結果そのままお客様に本体をお戻しするという無駄が発生している。この無駄を解消するために、コンタクトセンターではオンサイト対応による故障切り分けのスキームを導入し、電話対応での切り分け処理の限界を解消し、かつコスト増やCS低下まで抑制した。		再現しない症状による無駄な修理預かり、電話対応の限界の解消、CSの低下、コストの増加などを抑制する効果が出たことに加え、お客様の自宅にうかがったことで初めて発見できたことが多々あり、それをナレッジにすることで、電話対応の精度をアップすることができた。
登録番号	社名	リーダーシップ部門賞
CA7045	日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	製薬企業小規模コンタクトセンターにおける 派遣社員の積極的活用による更なる業務改善
申請要約		申請アピール
生命に直結し、高度な専門知識を要する医薬品カスタマーサポートにおいて、未経験の派遣社員を積極活用。研修・マニュアル・データベースの充実により、95%超の対応を派遣社員のみで完結させることに成功した		派遣社員中心の電話カスタマーサポートが医療用医薬品企業界では先駆的である点、ならびに、派遣社員活用が単なるコスト削減にとどまらず、CS向上に不可欠な全社的重要業務の改善に繋がった点をアピールしたい。
登録番号	社名	VOC部門賞
CA7049	花王株式会社	お客様の声を全社で活用、「よきモノづくり」への革新的取り組み
申請要約		申請アピール
お客様の声に直接耳を傾け、それを企業活動に反映して「よきモノづくり」のサイクルを実践し続けている。それにより、高い顧客満足度を維持し、商品開発や環境面で社会に貢献し会社業績向上にも大きく寄与している。		会社理念「花王ウェイ」を全員が意識して対応を行い、「お客様の声をタイムリーに経営トップと関連部門が共有する仕組み」と「日々の改善活動」が企業文化として根付き、結果として社会と会社に大きく貢献している。
登録番号	社名	審査員特別賞
CA7048	グラクソ・スミスクライン株式会社	コールセンターがもたらした伝統的手法の劇的な革新～治験被験者募集活動の生産性向上の取り組み～
申請要約		申請アピール
医薬品企業にとって莫大な費用と期間を要する新薬開発の生産性向上は極めて重要だ。コールセンターの活動によって、その重要なプロセスである被験者募集活動に劇的な革新をもたらした当社の取り組みを紹介する。		コールセンターを、単に新規のビジネスのみならず既存の業務の生産性向上のために活用することで、従来は不可能と思われてきた伝統的なプロセスに大幅な革新をもたらし、それが先進事例として業界のベンチマークとして位置づけられてきたこと、および同業務に対するパラダイムの打破に成功したこと。