

CONTACT CENTER・AWARD 2020

個人表彰制度

審査ガイドライン

【個人審査部門 対象者】

- CONTACT CENTER運営に著しい貢献をした個人を審査します。
- 個人の職務（ポジション）により、上位マネジメントは「マネジメント・オブ・ザ・イヤー（MOY）」審査部門にて、下位マネジメントは「リーダー・オブ・ザ・イヤー（LOY）」審査部門にて審査します。
 - ※ 日本国在住者あるいは日本国民に対して提供されているCONTACT CENTER業務に携わるマネジメント/専門担当者（スペシャリスト）を対象とします。（センターの運営場所に制約はありません）
 - ※ オペレータは対象となりません。
 - ※ SV以下のアシスタント、リーダー等は対象となりません。
 - ※ センター運営の能力開発に間接的に寄与した外部ベンダー（テクノロジー・ベンダー、SI会社、ホスティング会社、コンサルタント等）の個人は対象となりません。
 - ※ 審査対象となる職務での1年以上の経験を有する方を対象とします。
 - ※ 応募・選考時点で同一企業のCONTACT CENTER運営組織に勤務あるいは関与されている方を対象とします。

「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」対象ポジション例

- CONTACT CENTER管掌役員（代表者含む）
- センター統括責任者（センター長）
- オペレーション責任者
- サポートチーム責任者
- 人事/採用責任者
- 経理/財務責任者
- 法務/コンプライアンス責任者
- IT/テレフォニー責任者

「リーダー・オブ・ザ・イヤー」対象ポジション例

- 品質管理
- 教育/研修
- ベンダー管理
- エスカレーション
- コール予測
- ワークフォースプランニング
- 企画/調整
- ナレッジ
- スクリプト
- リアルタイムコントロール
- 分析/レポートニング
- メトリクス
- 上記各種専門担当者/マネジャー
- スーパーバイザー

【応募条件】

- (1) 応募者は応募書類の提出並びに紹介動画の提出が義務付けられます。未提出の場合は失格となりますのでご留意下さい。
 - (2) 同一企業/センターからの応募人数に制限はありません。
 - (3) 候補者の雇用契約（有期、無期、派遣、業務委託、正社員等）を問いません。
 - (4) クライアント企業によるアウトソース企業所属の候補者の推薦も可能です。
 - (5) 参加料 MOY¥30,000（1 申請、税別）、LOY¥25,000（1 申請、税別）をお支払い頂きます。
- ※ 応募フォームへの記入が完了しますと請求書が生成されます。振込情報をもとに規定の参加料を銀行振り込みによりお支払い下さい。
- なお、応募辞退、キャンセル、書類未提出による失格の場合は参加料の返金は致しません。

【応募方法】

アワード公式ホームページからエントリーをお願いします。自薦他薦を問いません。

他薦の場合は推薦者欄にも必要情報を記載して下さい。

- ※ 推薦者は同一企業の方のみならず他社の方でも構いません。（推薦されると自動的に候補者に連絡が届きます。）
- ※ 後述申請資料が書類審査の対象となります。

【審査方法】

申し込み/申請資料締切後、事務局/審査員にて推薦書類の審査を実施します。

規定の遵守、経歴・推薦文内容・紹介動画を審査員が後述基準に照らして評価・審査します。

① 申請資料

3.-1. 応募フォームへの記入

<申請申込時のフォーム>

- 推薦者メールアドレスと候補者メールアドレス
を web フォームにご記入下さい。（LOY,MOY 共通）

<設問回答時のフォーム>

- 業種区分
 - 規模（ブース数）
 - 業務タイプ
 - 拠点名
 - 所属部署（部課名等）
 - 役職名
- を web フォームにご記入下さい。（LOY,MOY 共通）

※ LOY,MOY それぞれの応募書類は異なります。

MOY 応募者は 3.2.に紹介する書類を、LOY 応募者は 3.3.に紹介するそれぞれ 13 設問にご回答下さい。

3.-2. 応募書類(マネジメント・オブ・ザ・イヤー : MOY)

マネジメント・オブ・ザ・イヤーに応募する候補者(あるいは推薦者)は以下の設問に対する回答を web エントリーフォームに記載してください。各回答は規定文字数以内でご記入下さい。

※ 設問への回答記載内容が書類選考(第 1 次審査)の対象となります。簡潔明瞭にご記入下さい。

次の各項目に対する回答を web フォームに記入して下さい。

※ 受付期間中は回答内容を何回でも修正できます。

※ 受付締切時点の回答を審査します。

設問 1. 候補者の管掌組織名称

記入ガイドライン)

「営業本部 XX センター」

※ 正式組織名称を記入して下さい。(管掌センターが複数ある場合はその全て)

設問 2. 運営拠点地域

記入ガイドライン)

「北海道札幌市中央区北 4 条 3 丁目 XX ビル 4F」

※ 住所を記入して下さい。(管掌センターが複数ある場合はその全て)

設問 3. 規模

記入ガイドライン)

「120 席 150 名」等運営規模が想像できる数値を記入して下さい。

※ 管掌センターが複数ある場合は合計を記入して下さい。

設問 4. 運営形態

記入ガイドライン)

「自社雇用によるインハウス運営」等従業員の雇用形態並びに内製・委託種別を簡潔にご記入ください。

設問 5. 候補者の管掌する組織における肩書

記入ガイドライン)

「執行役員 コンタクトセンター長」等正式な対外呼称を記入して下さい。

設問 6. 候補者の管掌する組織の業務内容

記入ガイドライン)

- 「・既契約者（約 10 万人）からの年間 100 万コンタクトにのぼる問い合わせを包括的に受け付けるカスタマーサービスを運営する。
- ・マルチチャネル（電話、メール、チャット、SMS）のインバウンド多様化を進めること及び適宜最適チャネルでのアウトバウンドを実施する。
 - ・既契約者の継続契約更新を支援するため NPS 向上を目指す。
 - ・CX 向上のため高い EX を実現する。」等わかりやすく業務実態を説明して下さい。

設問 7. 候補者に求められた業務への期待値（達成目標）（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「オペレーション面では、全営業時間 30 分インターバルで 20 秒/80%サービスレベルを維持すると同時にレスポンスタイムは全チャネル 2 時間を達成する。

ビジネス面では、NPS+10 ポイント、既契約者の契約更新率を 85%維持する。

問い合わせ自動化率は 3 年後 60%を達成する。

人材面では退職率年間 5%以内とする。」等達成目標数値を含めて説明して下さい。

設問 8. 候補者のコンタクトセンター経験（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「マーケティング経験 8 年の後、現センター担当となり 2 年が経過しました。マーケティング経験においても市場調査や NPS 等でコンタクトセンターとの接点があったが、150 名規模の組織マネジメントは初めての経験でした。暗中模索のマネジメントからどう脱皮しようかと社外の研修や他社との交流を進めました。その中で顧客との対応録音を聞くことを手始めに顧客と向き合うことしかないと思いを決めて顧客軸で施策展開をするようになりました。」等経験された内容が想像できるように説明して下さい。

設問 9. 候補者本人の使命感（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「マネジメント要素が複雑に入り組んでいるコールセンターにおいてはこれをすればこうなるといった単純な施策の相関はありません。しかしながら 1+1=2 にも 3 にもすることができるのはチームの一体化と目標に向けてのモチベーションが高まることが不可欠です。そこで従来の組織階層構造を壊し、風通しと意思疎通の良い組織に変革することが重要だと考えました。そのため・・・」等本人がどのよう

に取り組んだかをわかりやすく説明して下さい。

【情熱・信念・使命感】が審査のポイントです。

設問 10. 候補者個人に起因する革新的成果（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「候補者の発案により、既契約者とのコンタクト対応をオペレータ担当制で運営する施策によって初年度より契約更新率 89%を達成しました。この施策により、オペレータ個々人の責任感の醸成と対応品質が向上しただけではなく、チームワークが良くなった結果、退職率を 2%に抑えることができました。この運営戦略は、権限移譲を進めることになり、スタッフの意識を高め、組織の信頼関係を強固にすることにつながるという成果に現れました。経営貢献という視点では、自社で測定している顧客満足度は、15 ポイント高まり 89%となりました。」等前設問 7.で説明された期待値を達成した候補者しかなし得なかった革新的かつ著しい成果を列挙して下さい。

【革新性】が審査のポイントです。

設問 11. 候補者のパワー（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「人事との調整が不可欠な組織編制や能力給体系の変更も候補者の説得力により解消、多チャネル化の情報処理投資も自ら ROI 獲得の理論武装をするなど圧倒的な推進力を発揮した。周囲は押し切られたという感覚にはならず候補者の施策にぜひ協力したいと思うようになっていくところが候補者の素晴らしいところです。360 度評価による候補者の評価は抜群であることがそれを証明しています。」等前設問 10.で説明された成果を実現した人間性や推進力を紹介して下さい。

【動員力・価値】が審査のポイントです。

設問 12. 候補者の視野の広さとリーダーシップが周囲にもたらした変化や影響（最大 600 字）

記入ガイドライン)

「候補者が事あるごとに全社の戦略を分かりやすく全員に話し、スタッフ全員が社員としてのふるまい方を自覚するようになりました。よって、単に仕事と割り切って顧客対応を行う組織から、1 人 1 人が自分の役割と貢献度を意識して自発的にスキルを磨く意識が徹底した組織に変化しました。前例踏襲するのではなく、何のためにどうやるかを自問し常に新しい目標を追い求める風土を作り上げたのは、候補者が行った one on one ミーティングや全体集会そして社内アワードとビジネスモデルコンテストなどの風土改革によるものです。」等候補者の視野の広さとリーダーシップが、センターの能力や価値を高めた、あるいは文化・風土の変革など良い影響を及ぼした実態を説明して下さい。

【センス・オブ・オーナーシップ】が審査のポイントです。

設問 13. 本審査への応募理由（最大 200 字）

記入ガイドライン)

「候補者の着任によりセンタースタッフの意識が変わり、活力にあふれかつ計数目標を追求する組織に変革することができました。応募理由は、働き甲斐のある職場にしてくれた候補者を、センタースタッフ全員から感謝を込めてスポットライトを当て、報いたいと考えたからです。」等応募動機をアピールして下さい。

3.-3. 応募書類(リーダー・オブ・ザ・イヤー：LOY)

リーダー・オブ・ザ・イヤーに応募する候補者（あるいは推薦者）は以下の設問に対する回答を web エントリーフォームに記載してください。各回答は規定文字数以内でご記入下さい。(推薦者・候補者どちらの方による回答でも構いません)

※ 設問への回答記載内容が書類選考(第 1 次審査)の対象となります。簡潔明瞭にご記入下さい。

次の各項目に対する回答を web フォームに記入して下さい。

※ 受付期間中は回答内容を何回でも修正できます。

※ 受付締切時点の回答を審査します。

設問 1. 候補者の所属組織名称

記入ガイドライン)

「営業本部 XX センター 既契約問い合わせ対応グループ」

※ 正式組織名称を記入して下さい。

設問 2. 担当チームの運営拠点

記入ガイドライン)

「北海道札幌市中央区北 4 条 3 丁目 XX ビル 4F」

※ 所属センターの住所を記入して下さい。

設問 3. 担当チームの規模

記入ガイドライン)

「20 席 23 名」等運営規模が想像できる数値を記入して下さい。

設問 4. 運営形態

記入ガイドライン)

「自社雇用によるインハウス運営」等簡潔にご記入ください。

設問 5. 候補者の管掌する組織における肩書

記入ガイドライン)

「スーパーバイザー」等正式な対外呼称を記入して下さい。

設問 6. 候補者の所属するセンター(チーム)の業務内容

記入ガイドライン)

「・既契約者(約 10 万人)からの年間 50 万コンタクトにのぼるインバウンドの問い合わせを包括的に受け付けるカスタマーサービスを担当する。

・マルチチャネル(電話、メール、チャット)のインバウンド及び適宜アウトバウンドを実施している。

・既契約者の継続契約更新につながる対応品質により CX 強化を目指す。」等わかりやすく業務実態を説明して下さい。

設問 7. 候補者に求められた業務への期待値(達成目標)(最大 400 字)

記入ガイドライン)

「センター全体は 60 席 80 名規模だが、全く同じ業務を行う 20 席のチームが 3 チームで運営されている。

候補者はその内の 1 チームを担当している。

期待値は、①チームメンバー全員のスケジュール遵守率 95%以上並びに基準処理時間(AHT360 秒)の均質化と稼働率 82%を適正に維持すること。②対応品質評価スコアは 86%を達成することである。以上が各チーム共通の KPI として設定されているが、これを実現する方法は各チームの裁量に委ねられている。」等目標数値を入れて説明して下さい。

設問 8. 候補者のコンタクトセンター経験(最大 400 字)

記入ガイドライン)

「オペレータとして顧客対応を 3 年、電話インバウンド、アウトバウンド、PC メールオペレーションを経験した。その後トレーナー兼 SV アシスタント 1 年を経て SV 登用試験に合格、SV として 2 年のマネジメント経験をもつ。」等経験された内容が想像できるように説明して下さい。

設問 9. 候補者本人の情熱(最大 400 字)

記入ガイドライン)

「インバウンドコンタクト全てに対する目標接続率の維持はセンター全体の KPI となっているが、チームは担当地域性をとっており、候補者は近畿以西の既契約者を担当し、CX 強化の対応品質を追求してい

る。

電話でのコミュニケーションにおいて、地域に根差した商店のように、顧客と距離の近い親近感を演出することが満足度に影響を与えると過去の対応経験から持っていた思いからチームオリジナルな地域密着プロジェクトを展開し、各地方の方言を学び顧客との会話に挿入することを開始した。」等わかりやすく説明して下さい。

【情熱・信念・使命感】が審査のポイントです。

設問 10. 候補者個人に起因する革新的成果（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「既契約者への方言での挨拶や地域話題を織り込んだ対話は、顧客満足度 25%以上の上昇と、再契約率 20%以上という結果につながった。これを実施していない他チームは従来と同様の実績だったのでこの施策による成果だと断言することができる。

沖縄、九州、四国、山陰、山陽、近畿の方言やイントネーションの勉強会は半期にわたって週平均 2 回以上開催されており、参加のモチベーションもすこぶる高い。コミュニケーションの楽しさを体感したオペレータは益々絆を深める会話に注力しており、これ以上はないと思えるほどの CX 強化が果たしている。」等前設問 7. で説明された期待値を達成した候補者しかなし得なかった革新的かつ著しい成果を列挙して下さい。

【革新性】が審査のポイントです。

設問 11. 候補者のパワー（最大 400 字）

記入ガイドライン)

「社内コミュニケーションも日替わりの地方方言が習慣化されており、候補者の率先垂範ぶりがスタッフ全員のモチベーションの源となっている。言葉の習得を通じて業務に対するプロフェッショナル意識が醸成されることになったが、候補者はこの活動と並行してプロとしての数字を意識することに配慮している。スケジュール遵守率、稼働率、処理時間の偏差といった数値がどのように結果と関係があるのかを理解できるようになったのも候補者のコミュニケーション力によるところが大きい。」等前設問 10. で説明された成果を実現した候補者ならではの人間性と推進力を紹介して下さい。

【推進力】が審査のポイントです。

設問 12. 候補者のリーダーシップがチームにもたらした変化や影響（最大 600 字）

記入ガイドライン)

「方言学習という机上の学びをきっかけに、スタッフの間では休日には担当地域への旅行がブームになるなどチームへの帰属意識が高まり、メンバー相互の教え合いや自発的な補完研修が行われるようになった。学びが仕事の一部として習慣化されただけでなく、チームメンバーでのパーティや誕生日のお

祝いを皆で行うといった家族意識も生まれている。スタッフエンゲージメントが高まっているためCXも高まっているという好循環が定着した。」等候補者が、チームに行動や思考に影響を及ぼした実態を説明して下さい。

【リーダーシップ】が審査のポイントです。

設問 13. 本審査への応募理由 (最大 200 字)

記入ガイドライン)

「センターの能力はSVいかんと言われるが、まさに候補者はその存在によって、およそ考えられる限界までメンバーの士気を高めそれが維持できる風土を作り上げた。どのセンターから見ても垂涎の的となるであろう候補者はセンターの誇りであり、是非公に評価してもらいたいというのが応募動機です。」等応募動機をアピールして下さい。

以上

3.-4. 写真

LOY,MOY 両部門共通に、候補者の顔写真をお送り下さい。

(web にアップロードして下さい。)

※ 無帽、正面から半年以内に撮影された候補者の顔写真とします。

3.-5. 動画

LOY,MOY 両部門共通に、応募書類を補完し、アピールする候補者本人の紹介映像を動画撮影し応募サイトにアップロードして下さい。

※ 候補者本人の紹介には以下の内容を含めて下さい。

- 応募の背景と意気込み
- 書類記載の内容で特に強調したいこと
- 自身が考えるコールセンターにおける“プロフェッショナル”とは

※ 動画は 5 分以内として下さい。

【コミュニケーション力、表現力】が審査のポイントです。

【審査員】

年度ごとに MOY,LOY 共に適切な評価をすることができる業界有識者を選任します。

2020 年審査員

- | | | |
|-----------------------|----|-------|
| ● カルディアクロス | 代表 | 和泉 祐子 |
| ● SBI 証券 | 部長 | 河田 裕二 |
| ● クリエイトキャリア | 代表 | 寺下 薫 |
| ● コールセンタージャパン編集長 | | 矢島 竜児 |
| ● イー・パートナーズ代表/アワード事務局 | | 谷口 修 |

【審査方法】

1. 審査員は応募書類を読み、動画を見た上で候補者毎に次頁の審査 6 基準ごとに各基準 10 点スケール (合計 60 点満点) で採点します。
2. 審査員評価得点を集計し、LOY,MOY それぞれ得票数をランキングします。
3. 審査員は合議の上、LOY,MOY ランキング上位者の第 2 次審査に進む基準を決めます。
4. 第 2 次審査(面談)に進む候補者との面談日程を決めます。
5. 審査員・候補者との面談 (Skype 等による遠隔ビデオ面談も可) を実施し、受賞者を決定します。

※ 応募者/候補者には審査員の得票数は公開しません。ランキング順位も公開しません。

※ 各候補者に対しては各審査員による審査コメント(匿名)をフィードバックします。(授賞式典以降)

【審査基準 1】 ※ 設問 1.~8.	経歴・実績 (バックグラウンド)	① キャリア ② 体験・経験の蓄積 ③ 自ら課した業務達成目標と成果
【審査基準 2】 ※ 設問 9.	信念・情熱・使命感 (マインド)	① 顧客志向 ② 顧客接点業務に対する情熱 ③ 使命感
【審査基準 3】 ※ 設問 10.	革新性・価値 (バリュー)	① 着想 ② 実効性と価値 ③ 独創性
【審査基準 4】 ※ 設問 11.	動員力・推進力 (パワー)	① 共感性 ② 動員力 ③ 推進力
【審査基準 5】 ※ 設問 12.	マネジメント資質 (リーダーシップ)	① 視野の広さ ② バランス感覚 ③ 影響力
【審査基準 6】 ※ 設問全て/面談	表現力・コミュニケーションスキル (アピール)	① 文章力 ② 表現力 ③ コミュニケーション力

以上