

2011年8月10日

各位

株式会社ベルシステム24

<http://www.bell24.co.jp/>

代表執行役社長 矢原 史朗

## コンタクトセンター・アワード2011 ファイナリストに選出 ～弊社改善活動コンテスト2010年度「優秀賞」チームがエントリー～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、『Q-one Awards』と称するコンタクトセンターの現場改善活動社内コンテストを年に1回実施しております(『Q』はQualityの『Q』)。その2010年度の「優秀賞」受賞チームが今般、株式会社リックテレコム コンピュータテレフォニー編集部様主催の『コンタクトセンター・アワード 2011』にエントリーいたしましたところ、2011年9月16日(金)の最終審査発表会に臨むことのできるファイナリスト(24申請チーム中、8申請チームのうちの、1つ)としてノミネートされました。

※『コンタクトセンター・アワード2011』オフィシャルサイト:

<http://www.cc-award.com/finalist/index.php>

### 初のエントリーでファイナリスト進出

ベルシステム24は、コンタクトセンター業界の草創期より業界をリードしてまいりましたが、その中でも現場力の育成とそれを通じた品質改善には、とりわけ心血を注いでまいりました。

弊社では上記のように、『Q-one Awards』と称するコンタクトセンターの現場改善活動社内コンテストを年に1回実施しており、今年度の開催で5回目を数えます。毎年100数十の現場チームが参画し、「最大効率のためのマネジメント手法」「CRMシステム開発の提案」「クレーム対応の体系化」「経営目線でのコストコントロール」など、改善のためのきめ細かな創意工夫と情熱を競う、弊社の現場力育成にとって欠くことのできないものです。

今般、『Q-one Awards』2010年度において「優秀賞」を受賞したチームの提案が、蓄積したノウハウを体系化することによって汎用性を高め、多方面に対する応用が期待できることから、当該業務委託元のお客様の承諾を得た上で、弊社として初めて『コンタクトセンター・アワード』にエントリーする運びとなった次第です。

弊社としましては初の『コンタクトセンター・アワード』エントリーでありながらファイナリストに選出いただきましたことは、弊社における現場力・品質改善力のレベルの高さをご認識いただけるもの自負いたします。

### エントリー提案の概要と評価ポイント

本件エントリーは、さるライフライン系企業様より受託させていただいた、当該クライアント企業様とエンドユーザー様との間に立ち、料金関係の調整等を図る受電・架電業務に関する改善活動です。

受電・架電の内容や、そこから派生するやり取りの状況によっては、必ずしも円滑なコミュニケーションにならないケースも多く、業務の効率性や対応するオペレーターのモチベーションなどの観点から、何らかの創意工夫が求められる状況にありました。

そこで、当該業務にあたるスーパーバイザーを中心とするチームは、

- ① 対応を「センテンス」で管理し、エンドユーザー様の感情の上げ下げの微修正を繰り返すことで、CS向上のチャンスを逃さずに対応できる応対ロジックツールの考案
- ② エンドユーザー様のご要望に対し、運用上ご案内しなければならない「着地点」に導くために、その時々対話の状況を「見える化」し、その場で検証できるツールの考案

の2つのオリジナルツールを自ら考案し、業務改善にあたりました。

これにより、様々な状況や感情に左右されることなくオペレーターが客観的かつ適切に対応できる自信を身に付けることができ、結果として本業務における全体効率の向上に貢献することができただけでなく、弊社内の他の数十の業務へのノウハウの横展開を実現し、全社的な応対品質向上に貢献したことが評価され、『Q-one Awards 2010』において「優秀賞」を獲得した次第です。

今般の『コンタクトセンター・アワード 2011』ファイナリスト進出は、弊社にとりまして大変名誉なことではありますが、弊社がお客様企業からお預かりするすべての業務、そしてそこにおいて弊社の現場社員が繰り返す日々の創意工夫や改善という全体の中においては、ほんのひとりの事例に過ぎません。

ベルシステム24はこれからも、常に品質改善を続け、お客様に感動するサービスを提供するべく、コンタクトセンター業界のリーディング企業として弛まぬ努力を重ねてまいります。

以 上

**【本件に関するお問い合わせ先】**

**株式会社ベルシステム24 コミュニケーション室**

**TEL: 03-6893-9827(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp**