



**コンタクトセンター
アワード 2013**
Center of Excellence

News Release

BELSYSTEM24

2013年9月13日

各位

株式会社ベルシステム24
代表執行役社長CEO 小松 健次

コンタクトセンター・アワード 3連覇達成！ ～ベルシステム24グループの現場改善活動レベルの高さを証明～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長CEO:小松 健次、本社:東京都中央区)は、コンタクトセンター運営の様々な工夫や改善を競う『コンタクトセンター・アワード 2013』(株リックテレコムコンピュータテレフォニー編集部主催)の最終審査発表会(9月12日実施)におきまして、グループ会社であるBBコール株式会社が最優秀部門賞(ヘルプデスク/アウトソーシング部門)を獲得し、ベルシステム24グループが同部門3連覇を達成いたしましたことを、ここにお知らせいたします。グループ全体で取り組む現場改善活動のレベルの高さを客観的に評価いただいたものと考えます。

この背景には、当社グループが年1回行っている現場改善活動の社内コンテスト『Q-one Awards』の存在があります。毎年百を超えるエントリーがグループ全体からあり、各現場で行われている改善活動を発表します。そして、本コンテストで優秀な成績を収めたチームが当社グループの代表としてコンタクトセンター・アワードにエントリーしております。

最優秀部門賞を獲得したチームでは、カスタマーサポートを中心とする業務を行っておりますが、その改善活動のポイントは、

- ① 一般に、ある程度のミス率を織り込んで業務設計を行うが、そこに改善余地があると考え、すでに高水準であった正確性をさらに極限まで高める取り組みにチャレンジしたこと
- ② ミスを可視化するためのツールを独自に開発し、オペレータ各自の傾向を把握することに成功したこと
- ③ その内容をもとにオペレータへの研修指導を行い、結果として、さらなるミスの削減のみならず、コスト削減にまでつなげたこと

といった取り組みが高く評価されました。

当社グループは今後も改善のDNAを継承し、サービス品質を高めてまいります。

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 マーケティング企画部

TEL: 03-6893-9560(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp