

2011年9月20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 最優秀部門賞を獲得 ～弊社改善活動コンテスト2010年度「優秀賞」チーム～

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、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 2011』(㈱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16日実施)におきまして、最優秀部門賞(ヘルプデスク/アウトソーシング部門)を獲得いたしましたので、ここにお知らせいたします。

弊社といたしましては、コンタクトセンター・アワード初のエントリーにして最優秀賞の獲得となりました。このことは、弊社における現場力・品質改善力のレベルの高さを第三者の視点、また業界専門家の視点からも証明できたもの自負いたします。

※本件は、さる2011年8月10日に弊社ニュースリリースでお知らせいたしました、『コンタクトセンター・アワード2011 ファイナリストに進出』の結果として選考いただいたものですので、詳細内容につきましては下記 URL よりご参照ください。

→ <http://www.bell24.co.jp/ja/whatsnew/110810.pdf>

エントリーは弊社で年1回実施している現場改善活動の社内コンテスト『Q-one Awards』の2010年度「優秀賞」受賞チームの提案であり、さるライフライン系企業様からの受託業務(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って料金支払いを支援する受電・架電業務)に関する改善活動です。

当該受電・架電は、業務の特質上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あり、オペレーターのモチベーション管理にも高度なスキルを要する中、それをプラスに転じるだけでなく、他の業務へも幅広く応用できるノウハウへと深化・普遍化したことが大きく評価されました。

今般の『コンタクトセンター・アワード 2011』最優秀部門賞獲得は、弊社にとりまして大変名誉なことと認識しております。これを機に、弊社がお客様企業からお預かりするすべての業務におきまして、本件と同等あるいはそれ以上の創意と工夫、情熱を注ぎ、お客様に感動を与えるサービスを提供するべく、弛まぬ努力を重ねてまいります所存です。

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