



Best Customer Support
of The Year

平成 29 年 7 月 27 日
公益社団法人企業情報化協会

—NEWS RELEASE—

平成 29 年度(第 20 回) カスタマーサポート表彰制度受賞企業決定

公益社団法人企業情報化協会は平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度受賞企業を発表
2017 年 9 月 14 日(木)カスタマーサポートシンポジウム内にて表彰式典・記念講演を開催

公益社団法人企業情報化協会はこのたび、平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度
(Best Customer Support of the Year)において、12 件の受賞を発表しました。

本表彰制度は、カスタマーサポート表彰制度審査委員会(委員長:小野 謙司 青山学院大学 経営学部 マーケティング学科 教授)による厳正な審議のもと、わが国における顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門等を表彰するものです。

受賞企業決定に伴い、来る 2017 年 9 月 14 日(木)に開催される当協会主催「カスタマーサポートシンポジウム
※会場:東京都千代田区 都市センターホテル」にて受賞各社による記念講演、ならびに表彰式典を行います。受賞企業は次の通りです(賞ごとに社名 50 音順)。

最優秀賞	富士通コミュニケーションサービス株式会社
優秀賞	SMBC 日興証券株式会社
優秀賞	情報工房株式会社
優秀賞	株式会社セゾン情報システムズ
優秀賞	株式会社三井住友銀行
優秀賞	株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
特別賞(経営貢献賞)	株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所
特別賞(経営貢献賞)	株式会社ネットプライス
特別賞(サポート環境賞)	フィデリティ証券株式会社
奨励賞	株式会社城南進学研究社
奨励賞	三井住友海上火災保険株式会社
奨励賞	ライフネット生命保険株式会社



※上記各社の受賞理由・内容については別紙をご覧ください。 ※写真は昨年度のものです。



お問い合わせ先 公益社団法人 企業情報化協会(IT協会) カスタマーサポート表彰制度事務局
 〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋 1-2-2 住友商事竹橋ビル 15F
 TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704 Mail:info@jiit.or.jp Web: http://www.jiit.or.jp/

カスタマーサポート表彰制度とは

カスタマーサポート表彰制度(旧 優秀コンタクトセンター表彰制度)は、わが国の産業界ならびに行政機関などの、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定されました。

企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

受賞された企業・団体・機関の成果は、わが国における顧客戦略の充実とカスタマーサポートの推進・発展に寄与すべく、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

平成 29 年度カスタマーサポート表彰制度審査委員会

委員長	小野 謙司	青山学院大学 経営学部 マーケティング学科 教授
副委員長	田口 浩	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員
委員	中森 基雄	株式会社 WCAT 代表取締役
	天野 泰守	カルビー株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐
	蛭田 潤	株式会社日本能率協会コンサルティング CS・マーケティング/セールス革新センター センター長
	西村 道子	株式会社アイ・エム・プレス 代表取締役社長
	諏訪 良武	ワクコンサルティング株式会社 常務執行役員
	菊池 淳一	株式会社 CGM 総合研究所 「コンタクトセンターマネジメント」編集長
	玉本 美砂子	株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長
	寺下 薫	ヤフー株式会社 本部企画部 人財育成チーム トレーニングマネージャー

カスタマーサポート表彰制度受賞記念講演・表彰式典について

名 称 :「第 20 回カスタマーサポートシンポジウム」

※表彰式典は「サービス・ホスピタリティ・アワード」と合同開催

日 程 :2017 年 9 月 14 日(木)

※一部の受賞記念講演は 9 月 15 日(金)に開催

会 場 :都市センターホテル(東京都千代田区平河町)

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について

名 称 :公益社団法人企業情報化協会(略称:IT協会)

会 長 :宇治 則孝(元日本電信電話株式会社 副社長)

設 立 :1981 年 7 月 16 日

会 員 数 :200 社

所 在 地 :〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋 1-2-2 住友商事竹橋ビル 15F

お問い合わせ先 公益社団法人 企業情報化協会(IT協会) カスタマーサポート表彰制度事務局

〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋 1-2-2 住友商事竹橋ビル 15F

TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704 Mail:info@jiit.or.jp Web: <http://www.jiit.or.jp/>

平成29年度カスタマーサポート表彰制度 受賞企業とテーマ（賞ごとに社名50音順）

最優秀賞	富士通コミュニケーションサービス株式会社 「シェアードサービスが可能にする、 小規模センターにおける高品質カスタマーサービスの全国拡大」
優秀賞	SMBC日興証券株式会社 「人とテクノロジーの協働による最高の顧客体験の実現」
優秀賞	情報工房株式会社 「電話をできるだけ長く多く深く会話をすることが、企業の利益に貢献する」 という実証実験 ～コンタクトセンターのパラダイムシフトへの示唆～
優秀賞	株式会社セゾン情報システムズ 「0を目指す仕事から100を目指す仕事へ」
優秀賞	株式会社三井住友銀行 「AI活用によるお客さまサポートの革新的な効率化・品質向上の深化・拡大」
優秀賞	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 「データ活用によるオペレーション支援で、個客の好みを顕在化する ～WOWOW番組レコメンド支援システム構築の取組み」
特別賞 (経営貢献賞)	株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所 「お客様の声システム、CTI活用による業務改革、お客様視点醸成への取組み」
特別賞 (経営貢献賞)	株式会社ネットプライス 「笑顔をつくるサービスの提供と「おもてなし」による感動創造」
特別賞 (サポート環境賞)	フィデリティ証券株式会社 「「お客様に対する3つのお約束」に基づく カスタマーサポートの追求とコンタクトセンターの取組み」
奨励賞	株式会社城南進学研究社 「経営貢献の為のアウトバウンドへの挑戦」
奨励賞	三井住友海上火災保険株式会社 「お客さまの声を基にした永続的な改善活動の構築」
奨励賞	ライフネット生命保険株式会社 「LINEを活用したチャットによるお客さま対応の開始」



Best Customer Support
of The Year

奨励賞

株式会社城南進学研究社

「経営貢献の為のアウトバウンドへの挑戦」

予備校から発展してきた「城南進学研究社」は、今や塾・予備校の枠を超えて乳幼児から社会人にいたる世代を超えた総合教育へビジネスの幅を広げている。ただ取り巻く環境は少子化の影響と学習塾の飽和状態により厳しく、限られた生徒をいかに獲得して維持するかがビジネスを左右するポイントとなっている。その営業活動に貢献するため、インバウンド業務を行ってきたコールセンターの中に新しくアウトバウンド業務を取り入れ、入会を検討されるお客様への積極的な提案をタイムリーに実施している。

このセンターでは現行インフラをフル活用し、専用メンバーがブランド商品理解と対応品質向上に日々精進して、取り組み開始してから1年で次の3施策における成果を出している点が評価できる。

① 復学施策

過去の退学者に対して、DM 発送・回収後のフォローコールにて入会促進をした結果、想定以上の復学率を達成した。

② イベントへの動員

イベント(フランチャイズショー)への動員に向けて、過去コンタクト者に対する DM 発送後のフォローコールにより、アポイント獲得目標を達成した。

③ 予備校募集

予備校高卒部募集の Web 資料請求者へサンキューコール及び資料発送を行った結果、来校設定率目標を達成した。

この取り組みの実践には担当者及び責任者の積極的な姿勢を感じ取ることができ、活動実績をアピールすることで社内各部署への理解が深まっているところがすばらしい。今後は他部署との連携を高めて、業務の幅を広げてますます営業貢献していくことを期待する。