

平成 28 年度 第 3 回サービス・ホスピタリティ・アワード



最優秀賞 NTT コム チェオ株式会社

受賞テーマ

IT 活用で全国の人材が活躍する「在宅型コンタクトセンター」でホスピタリティを実現
～女性活躍、地方創生、就業支援に資するビジネスモデルの創出～

NTT コム チェオは 2002 年に設立された NTT コミュニケーションズの子会社であり、IT 技術を活用した「在宅型コンタクトセンター」を 1,000 人規模で 15 年に渡り継続的に運営している。

IT 活用で全国の人材が活躍する「在宅型コンタクトセンター」でホスピタリティを実現、という応募テーマは非常に大きく包括的な設定であるが、明確な目標設定も備わっており着実に結果を出している。更に、女性活用、地方創生、就業支援に資するという国家レベルとも言える壮大なビジネスモデルの創出に繋げる努力を積極的に取り組んでおり、人口減少と少子高齢化の急速な進展が現実となる日本においては業界を超えてベスト・プラクティスモデルとなるような素晴らしい取り組みと言える。

IT 技術の活用においては、①コール配分システム、②転送機能、③スタッフ管理、④遠隔での人材育成とスキルアップなど整備、構築された機能がフルに活用されている。

顧客サービス改善と CS 向上においては、①地域ごとの交流会を実施。日本全国約 10 箇所の地域ごとの交流会で在宅業務での困難を解消するためだけでなく、対話会で意見交換、サービス改善、さらに新サービス開発にまで役立てており、取り組みの本気度が伺える。②自主勉強会の開催。在宅スタッフ同士がスキルアップのために自主的に勉強会を開催し、積極的にスキルアップに努めていることをサポートする会社の体制も顧客サービス改善を安定させている要因と思われる。このような環境で在宅スタッフ人材の定着率は極めて高く、また、ホスピタリティが醸成されている基盤となっている。

2005 年に続き 2016 年にも第 16 回テレワーク推進賞で「優秀賞」を受賞したように、社会的にも意義が高い取り組みを、継続的に続けていること。

災害、BCP にも対応できる全国分散型モデルセンターを国内に先駆けて導入し、実際に 2011 年の震災時にお客様対応を継続させた実績。

上述した、女性活躍、地方創生、就業支援などのビジネスモデルの圧倒的かつ先駆的取り組みは多くの企業にとって参考に資するものであり、最優秀賞を授与するに値すると評価した。