

報道関係各位

ニッセンが、「コンタクトセンター・アワード2021」 ストラテジー部門で最優秀賞を受賞！



コンタクトセンター
アワード 2021
Center of Excellence



株式会社ニッセン(本社:京都市南区、代表取締役社長:羽瀨 淳)は、9月17日(金)、株式会社リックテレコムが開催したコンタクトセンターの相互研鑽を趣旨とする「コンタクトセンター・アワード2021※」に出場し、戦略的施策と成果を評価する「ストラテジー(戦略)部門」の最優秀賞を受賞しました。弊社の受賞は、2019年の「オペレーション部門賞」受賞について、2回目となります。

今後も、お客様の事前期待を深堀し、お客様に“ちょっといいな”と思っただけのカスタマーサービスを提供しつづけ、「お客様・従業員・社会がスマイルになれるコンタクトセンター」を目指すと共に、業界の発展に少しでも寄与できるよう研鑽いたします。

※コンタクトセンター・アワードは、コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みや個人の専門性を相互に称えあい、知識・経験を共有することによる参加企業の相互研鑽を目的として、2004年から開催されています。本年度は9月17日、両国KFCホール(東京・墨田区)で最終審査発表会および表彰/授与式が開催されました。

「ストラテジー部門 最優秀賞」受賞概要

発表テーマ:

コンタクトセンターの“三方よし”を創りあげる ～ 労働集約型コンタクトセンター脱却の先を目指して ～

活動内容 :

2018年から、カスタマーサポートの方向性として、①労働集約型の業務設計からの脱却、②お客様の価値観の多様化への対応、という2つの指針を掲げ、デジタルシフトを推進してきました。

「メール対応70%自動化」「ハガキ受注入力自動化」「電話返品受付自動化」と3ステップで戦略を具現化し、コスト削減、業務自動化を実現しました。デジタルシフトを推進し、顧客満足向上を突き詰めていくと従業員満足度も連動して良化し、結果 社会課題解決の一助にもつなげることができました。これは、近江商人の商売哲学で有名な言葉「三方(お客様・オペレータ・社会)よし」の普遍的な理念に通じるものだと感じております。

評価ポイント

メール・はがき・電話各チャネルのデジタルシフトを推進した軌跡を発表し、アナログの従来メディアのデジタル化には革新的なテクノロジーの適用方法があり、知恵と工夫が大いに成果に寄与したところが評価されました。

■ 本件に関するお問い合わせ先

【お客様からのお問合せ】

お問合せ専用ダイヤル: 0120-20-2000 (通話料無料) 携帯電話からは 0570-02-0004 または 075-330-2000 (通話料お客様負担)

【マスコミ関係者様からのお問合せ】

株式会社ニッセンホールディングス 総務部 広報担当