

2019年10月2日

報道関係者各位

コンタクトセンター人材強化部門で日本一！

～コンタクトセンター・アワード 2019 にて最優秀ピープル部門賞、
リーダー・オブ・ザ・イヤー賞をダブル受賞～

株式会社テレコムスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：吉竹 雄次、以下当社）は、コンタクトセンター業務での優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード 2019」において、センター表彰部門の「最優秀ピープル部門賞」、個人表彰部門の「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」をダブル受賞いたしました。



コンタクトセンター
アワード 2019
Center of Excellence

コンタクトセンターアワード 2019
Center of Excellence
リーダー・オブ・ザ・イヤー



■コンタクトセンター・アワードとは

コンタクトセンター・アワードとは、企業で運営されているコンタクトセンターにおける業務改善の取り組みを申請し、企業各社の相互研鑽を図る目的に、優れた取り組みと成果を決定する業界最大の表彰制度です。

主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部

共催：イー・パートナーズ有限会社

コンタクトセンター・アワード ホームページ <https://www.cc-award.com/>

今回の受賞内容

1. 「最優秀ピープル部門賞」

人材強化に関する取り組みについての施策や成果の表出を発表し、最も優秀な取り組みを行った企業に授与される賞です。当社の「人」を使い捨てにしない人材強化グループの創設や研修内容、離職率の低下などの成果が評価されました。

2. 「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」

コンタクトセンターの改善・改革に傑出したリーダーシップを発揮した人材が選定される賞です。このたび、当社の3カ国語を操る外国人スタッフによる他の外国人スタッフの導入研修の改善や、月間100枚以上の“ありがとう”が交わされるサンクスカード企画などの社内コミュニケーションの活性化活動が評価されました。

当社は2年連続の受賞となりました。

受賞概要

■センター表彰部門 「最優秀ピープル部門賞」 受賞概要

【受賞者】

コンタクトセンター部門 パフォーマンスエンハンスメントグループ マネージャー 中村 康人

【活動テーマ】

「In-house Contact Center における“独立型”能力開発 Group 設立のすゝめ
～10年後の自分が見える「人」を使い捨てにしない Contact Center の実現に向けて～」

【活動内容】

コンタクトセンターで働くスタッフの不安や不満など様々な本音を元に、業界全体の課題の一つである慢性的な離職率の高さとその負の連鎖を断ち切るべく、コンタクトセンターで働く人材の潜在能力を引き出し、個人の今後の人生にさらなる成長の可能性を広げる能力開発グループ、PEG（Performance Enhancement Group）を発足。「人」を使い捨てにしないコンタクトセンターの文化と仕組みを構築しました。

具体的な研修内容は「教習所方式」をベースに研修項目は207項目まで細分化し、多彩なスタッフの個人差に対応できる One to One 研修を実現しました。また、約1/4が外国籍スタッフであることや外国人のお客様からの問合せ対応業務をより円滑に行えるよう、日本文化勉強会や有資格者による英語・日本語の言語レッスンを開催など様々なポータブルスキルの習得機会を提供し続けました。

この活動の成果は、年間離職率を50.6%から16.1%まで低下させ、スタッフ対象の教育・研修制度の充実に関する定期アンケートでは、“充実している”という回答が約10%アップしました。これらの結果から、個人の能力や成長を重視した人材強化グループの創設が変革の象徴として受け入れられ、そこで働くスタッフのモチベーションの向上に直結しました。

こうした一連の活動と実績が認められ、このたび「最優秀ピープル部門賞」を受賞いたしました。



■最終審査・発表会ダイジェスト 動画 URL : <https://youtu.be/nMgfAcrYECQ>



■個人表彰部門 「リーダー・オブ・ザ・イヤー賞」 受賞概要**【受賞者】**

コンタクトセンター部門 パフォーマンスエンハンスメントグループ 袁 思思

【活動内容】

当社のコンタクトセンターでは従来、多言語対応窓口の資料が日本語版しか用意されていなかったことにより、外国人スタッフが導入研修段階から日本語で業務知識を理解する必要がありましたが、母国語以外では理解が難しい専門知識が多く、その結果顧客対応中の保留が増加し、お客様の不安や不満の要因となっていました。そのような状況の中、当社の袁は日本語・中国語・英語を操る言語能力と自身が外国人として苦勞した経験から、他の外国人スタッフが抱える悩みや課題を敏感に察知し、業務改善と社内コミュニケーションの機会を企画・推進しました。

具体的には、日本語版のみだった資料を韓国語版と中国語版に翻訳を拡充した上で、導入研修も可能な限り母国語で実施することにより業務知識を深く早く理解できる研修体制を確立しました。また、社内コミュニケーション不足の解決のため、イベントごとのプレゼント交換会や多国籍ランチミーティングの開催、サンクスカード企画を推進しました。日本国内の大学在学中で日本企業就職希望の外国籍スタッフ向けに、日本語による履歴書添削や面接指導など個別研修も企画・推進しました。

袁の一連の活動は、保留回数減少による顧客対応の品質向上や月間 100 枚以上の“ありがとう”の取り交わしなどの社内コミュニケーション活性化、また外国人スタッフからの企業評価により知人紹介にて年間 4 名の 3 か国語スピーカースタッフを採用費ゼロで獲得しコストダウンの成果をもたらしました。

このたび、袁のこのような語学力とコミュニケーション能力を活かした活動が評価され、リーダー・オブ・ザ・イヤー賞を受賞いたしました。



当社は、今後もこの結果に甘んじることなく、お客様にさらに満足度の高いサービスを提供できるよう邁進してまいります。

会社概要

■株式会社テレコムスクエア

株式会社テレコムスクエアは国際モバイル通信機器レンタルサービス事業のパイオニアとしてインバウンド・アウトバウンドのお客様にサービスを提供しています。新千歳・成田・羽田・関西・中部・福岡・高松・松山空港に計 21 カ所の店舗・カウンターを展開し、24 時間 365 日のコンタクトセンターも運営しております。

社 名： 株式会社テレコムスクエア

代 表 者： 代表取締役社長 吉竹 雄次(よしたけ ゆうじ)

本 社： 〒102-0076 東京都千代田区五番町 6-2 ホーマットホライゾンビル 3F

従 業 員： 376 人(2019 年 9 月 1 日現在)

事 業 内 容： 国際モバイル通信機器のレンタルや販売提供、旅行中に便利な AR ナビアプリや
旅行情報メディアの運営など、インバウンド/アウトバウンドのお客様へのサービス提供

本件に関する お問い合わせ	株式会社テレコムスクエア 広報担当：吉武、下村 TEL：03-3239-3252 080-4732-9538 (吉武) E-mail：press@telecomsquare.co.jp
------------------	---