

2022年9月15日

「2022年度 カスタマーサポート表彰制度」 特別賞（デジタル業務改革賞）の受賞に関するお知らせ



Best Customer Support
of The Year 2022

特別賞

（デジタル業務改革賞）

公益社団法人企業情報化協会

当社は、公益社団法人企業情報化協会(所在地：東京都港区、会長：山内 雅喜、以下IT協会)主催の第25回カスタマーサポートシンポジウムにおいて、「2022年度 カスタマーサポート表彰制度」特別賞（デジタル業務改革賞）を受賞したことをお知らせします。なお、同表彰制度での受賞は2021年度の特別賞（IT賞）に続き2回目となります。

1. 「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。

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られた企業・団体・機関等に対して、IT協会が表彰する制度です。

公益社団法人企業情報化協会（IT協会）HP <https://jiit.or.jp/awards/cs/>

2. 当社の受賞概要

(1) 受賞した賞

特別賞（デジタル業務改革賞）

(2) 受賞テーマ

DXツール製作の内製化・コンバージェンス化によるオペレーションの自動化の実現

(3) 受賞理由

当社では、経営基盤の確立・収益拡大に向け、既存事業の効率化により、人材を新たな成長分野へシフトさせるため、昨年度は、パートナー企業さまと当社の事務処理センタ間の連絡・確認工程を、電話からテキストへ見直すことで、双方の応対時間の削減に取り組みました。

しかし、業務の前工程の「取次・受付」、後工程の「基幹システム投入」は人手で対応しているのが現状であり、これらの工程を人的対応からノンオペレーション化するためには、基幹システムの開発が伴い、多額の費用と長期の開発期間が必要になることが課題でした。

そこで、下記のとおり「取次・受付」「基幹システム投入」での人手対応の効率化・自動化を実施しました。

- ①「取次・受付」ではkintone を利用したクラウド化と、AI-OCR を利用した紙申込書類のデジタル化によるRPA連携の実現
- ②「基幹システム投入のRPA・エラー対応」ではクラウドRPA・BPMS 導入によるオペレーションの自動化
- ③業務の見える化・分析ではBI ツール導入でデータ集計業務を自動化 等

今回の取り組みで、複数のDXツールを活用し、紙ベースの業務をデジタル化し、開発期間や費用がかかる基幹システムとの連携を行い、生産性向上によるコスト削減に貢献するとともに、品質向上にも役立ったこと、さらに今後は、完全ペーパーレス化とDXの加速に向けた人材の育成・創出を目指し、DXツールを活用した提案ができるレベルの人材の育成を目指すことなどが評価され、特別賞(デジタル業務改革賞)の受賞に至りました。

※ 記載されているサービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社 NTT 東日本サービス 企画総務部 総務人事部門 総務担当 須黒
Mail : kouhou-service-gm@east.ntt.co.jp