

2023年7月21日

「2023年度 カスタマーサポート表彰制度」 特別賞（DX・業務改革）の受賞に関するお知らせ



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞

（DX・業務改革）

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「2023年度 カスタマーサポート表彰制度」において、特別賞（DX・業務改革）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）、2022年度の特別賞（デジタル業務改革賞）に続き3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（DX・業務改革）

(2) 受賞テーマ

バックオフィス業務におけるエリアフリー・DX化による生産性最大化の実現

(3) 受賞理由

当社では、お客さまからの各種注文等について、フロント（営業）従事者からバックオフィスへ処理を依頼していますが、業務別に依頼方法が複数存在することや、バックオフィスの「前捌き作業」にも人手を介する非効率な運用になっていました。また「フロントの活動量に合わせたバックオフィスの柔軟な人員配置が難しい」「マルチスキル化・稼働平準化が図れていない」という人材面での課題も抱えていました。

そこで、東日本29拠点、37センターを対象に、業務のDX化として kintone を活用した「処理依頼を行うツール」を内製で構築し、さらにエリアごとのバックオフィス業務を標準化することでエリアフリー化を実現しました。またこれに合わせて、バックオフィスの従業員がマルチスキル化を進めることで人材リソース（活動量）の最適化、稼働の平準化を実現しました。

このバックオフィス業務のDX化により、2年間で生産性が約20%向上し、ここで創出できたバックオフィス従業員のリスクリングを図り、新たな領域へリソースシフトをすることで収益拡大に繋げることができました。また、ガチャポン[®]方式の導入により、従業員は仕事を“渡す”から“とる”へ意識改革ができ、マルチスキル化やモチベーション向上に繋がりました。

今後は、仮想空間（メタバース）によるバックオフィス業務のセンター間連携や出勤者・在宅勤務者など「働く場所を問わないシームレスな働き方」を目指していくとともに、グループ会社全体への事例展開も期待できることなど、当社の取り組みが高く評価され、特別賞（DX・業務改革）の受賞に至りました。

当社は、今後もさまざまな業務改革を進め、お客さまのビジネスパートナーとして安心・信頼をお届けできるよう努めてまいります。

※ 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