

2020年7月30日

SCSK株式会社
SCSKサービスウェア株式会社

IT協会主催「2020年度 カスタマーサポート表彰制度」奨励賞を受賞

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)とSCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:清水 康司、以下 SCSKサービスウェア)は、公益社団法人 企業情報化協会(以下 IT 協会)主催の「2020年度 カスタマーサポート表彰制度」で奨励賞を受賞しました。

1. 「カスタマーサポート表彰制度」について

カスタマーサポート表彰制度は、産業界の顧客サポートにおける生産性向上や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、わが国における顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門等を表彰するものです。その中で奨励賞は企業が取り組んだ成果について、将来性・発展性が認められる場合に授与される賞になります。

SCSKおよびSCSKサービスウェアは、2020年度カスタマーサポート表彰制度において、「データとITを活用した知識集約型の次世代コンタクトセンターへチャレンジ～IT サービスデスクのナレッジマネジメント～」と題した取り組みを共同で紹介し、奨励賞を受賞しました。

2. 主な評価ポイント

IT サービスデスク業務では、労働市場におけるIT人材が不足している事業環境にありながらも、サービス品質とコスト削減について、顧客企業からの高い期待に応えることが求められています。SCSKおよびSCSKサービスウェアが共同提供している従来のコンタクトセンターの運営においても、多くのクライアントにIT サービスデスクを提供しているなかでナレッジが分散し、その結果、提供するサービスにムダやムラが発生しており、また、ベテラン社員の交代時にかかる新任社員への教育コストなども課題となっていました。

こうした課題解決に向け、両社では以下の取り組みを行っており、この取り組みの中で、主に個社対応のナレッジ構築ではなく、クライアント共通のナレッジを構築するという点を評価いただきました。

- ・ 一次対応の手段として、チャットボット/FAQなどのセルフサービス化を推進し、IT サービスデスク全体を効率化
- ・ QA(ナレッジ)構築では、顧客別に構築するのではなく、顧客に対して共通のQAを整備し、業務立ち上げの効率化とサービスの均質化を図ることの両面から取り組みを実施
- ・ チャットボット/FAQ ツールおよびナレッジ管理システムを自社で個別開発

IT サービスデスク領域以外にも、事業領域の「暗黙知の見える化」をナレッジ構築し、顧客企業の事業課題解決への貢献度を高めることで、SCSKおよびSCSKサービスウェアの提供価値を向上させる取り組みまで検

討している点も評価いただきました。

関連情報

「2020 年度 カスタマーサポート表彰制度」においては、本表彰に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する取り組みを表彰する制度が設けられ、SCSKは「新型コロナウイルス感染対策特別賞」もあわせて受賞しました。

IT 協会のニュースリリース：<https://www.jiit.or.jp/information/detail/info6774.html>

本件に関するお問い合わせ先

【本取り組みに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

コンタクトセンター事業本部 デジタルコミュニケーション第一部 石井

TEL:03-6772-9338

E-mail: primetiaas-info@ml.scsk.jp

SCSKサービスウェア株式会社

第四事業本部 事業推進部 事業推進課 田村

TEL:06-6231-9018

E-mail: kansai_jigyousup.ml@scskservice.co.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 須田

TEL:03-5166-1473

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

E-mail: press@scskservice.co.jp