

平成30年度「サービス・ホスピタリティ・アワード優秀賞」を受賞

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:田財 英喜、以下SCSKサービスウェア)と株式会社LIXIL(本社:東京都千代田区、社長:瀬戸 欣哉、以下LIXIL)は、「平成30年度(第5回)サービス・ホスピタリティ・アワード」(主催:公益社団法人企業情報化協会)において「優秀賞」を受賞しました。

両社は9月13日、サービス・ホスピタリティ・シンポジウムにて行われた表彰式典に出席し、翌14日記念講演を行いました。



1. 受賞内容

LIXILお客さま相談センターにおいて、電話対応品質の課題に対し、LIXILは2016年12月から業務委託先であるSCSKサービスウェアとクロスファンクショナルな改善活動を開始。お客さま満足を意識する対応窓口の構築、対応品質アンバサダー制度の導入、シックスシグマ手法による各種改善により、対応品質向上や苦情削減において大きな成果を達成しました。

また、「ホスピタリティ」を定量化する取り組みに挑戦するとともに、お客さま満足度を直接評価するCSアンケートを実施し、自社の取り組みがお客さま満足につながっているかを検証するサイクルを構築。これらの取り組みにより、リフォーム紹介、成約数向上などの売上貢献を実現するなど、LIXIL、SCSKサービスウェア両社協働の取り組み内容が評価され、第5回「サービス・ホスピタリティ・アワード優秀賞」を受賞しました。

2. サービス・ホスピタリティ・アワードについて



サービス・ホスピタリティ・アワードは、わが国の産業界ならびに行政機関などの、IT活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおけるサービス生産性向上やCS向上のための効果的ビジネスモデルの構築、促進を目的として制定されました。顧客サービスの改善、従業員意識の向上、収益性の貢献など、組織全体の戦略目標に沿った成果を挙げたという点で他社の模範となると認めうる企業、団体、機関に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与する表彰制度です。

3. 関連情報

平成30年度(第5回)サービス・ホスピタリティ・アワード ニュースリリース

http://www.jiit.or.jp/cc/img/2018_service.pdf

本件に関するお問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

press@scskserviceware.co.jp