



2020年1月
NTTコム チェオ株式会社

NTTコム チェオ、「コンタクトセンター・ワールドアワード 2019 世界大会」で Home/Remote Agent 部門金賞など 2 部門受賞

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社(以下 NTTコム チェオ、本社：東京都港区、代表取締役社長：長島 誠)は、2019年12月2日～12月6日にかけてスペイン・バルセロナにて開催された「コンタクトセンターワールドアワード 2019 世界大会」(主催：米国 Contact Center World Association 社)の2部門に出場し、「ホーム/リモートエージェント部門」金賞、「テクノロジー・イノベーション部門」銅賞を受賞いたしました。

「コンタクトセンターワールドアワード」は、企業の顧客対応を担うコンタクトセンターの運営、技術、サービスなどの部門における最高峰を認定する国際コンテストで、毎年50以上の国・地域の企業が参加し、今年で20回目の開催となりました。NTTコム チェオは、2019年7月に行われた同コンテストのアジア・パシフィック大会を経て、世界大会への出場権を獲得し、今回の受賞に至りました。



Current Information

<受賞ポイント>

今回の受賞は、在宅スタッフによる高い応対品質と、多様なテクニカルサポート・ラインナップが、クライアント企業の顧客満足度に大きく貢献していることが評価されたものです。

●「ホーム/リモートエージェント部門」

在宅スタッフによる高い応対品質および顧客満足度

リモートワーク型コンタクトセンター運営における取り組みを競う「ホーム/リモートエージェント部門」では、当社が約20年間にわたり培ってきた在宅型コンタクトセンターの運営実績とノウハウを中心に、お客さまの要求や期待を満たすための在宅スタッフの知識と経験、日本全国にいる在宅スタッフのリモートワークを実現する当社システムやプロセスについて発表し、マネジメント手法の独創性と継続性が評価され、最優秀賞である金賞を受賞しました。

●「テクノロジー・イノベーション部門」

最新テクノロジーを駆使した多様なテクニカルサポート・ラインナップ

「テクノロジー・イノベーション部門」では、顧客満足度を追求するための技術活用の取り組みについて事例発表を行いました。「電話サポート」に加えて、「リモートサポート」「オンサイトサポート」「キitting・運用管理（LCM）サービス」と、サービスラインナップを拡張・DX化（デジタルトランスフォーメーション化）することによって、テクニカルサポートに求められるニーズに対応してきた技術力と、導入効果の合理性が評価され、銅賞受賞に至りました。

【参考】コム チェオのテクニカルサポート・ラインナップ説明動画

コンタクトセンター、オンサイトサポート、業務用端末 LCM（ライフサイクルマネジメン）サービスなど、コム チェオのサービスラインナップの説明動画をご覧ください。



<https://www.nttcheo.com/videolibrary/>