

各位

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

「コンタクトセンターアワード 2022」センター表彰部門にてダブル受賞！

スカパー J S A T株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 米倉 英一）の 連結子会社である株式会社 スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役 社長 新巻 康彦、以下 SPCC）は、コンタクトセンターの相互研鑽を趣旨とする『コンタクトセンターアワード 2022』（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催：イー・パートナーズ有限会社）のセンター表彰部門において、オペレーション部門優秀賞と審査員特別賞のダブル受賞したことをお知らせします。



コンタクトセンター
アワード 2022
Center of Excellence

オペレーション部門優秀賞

【発表テーマ】

無理な引き留めを行わない！サブスク商品の解約抑止

【活動内容】

サブスク商品の早期解約を抑止するため、SPCCでは、無理な解約の引き留めをあえて行わず、代わりにお客様への1対1のコンサルを早期から行う方針をとりました。サービスの魅力の案内を第一に考えたコンサルと、それを実践できるオペレーターの育成により、早期解約率の低減と再加入率の向上に貢献しています。

審査員特別賞

【発表テーマ】

スカパー・カスタマーセンターの成果創出サイクルを支えるシステムと現場の架け橋

～DX推進の秘訣はデータ活用の内製チームづくり～

【活動内容】

センター運営を支えるシステムやデータが複雑化していくため、データ活用に継続して取り組める管理体制とKPI配信システムを実現。オペレーション現場とITのマルチ社員を育成することで、データ管理/分析のコストを削減しながらも、データ活用の持続性と利便性を上げることができました。

今後も SPCC は、人とデジタルの融合による新たな価値創造にチャレンジしながら、お客様とクライアント企業の想いをつなぐ「最高の架け橋」の実現を目指して、共に歩んでまいります。