

各位

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

**「2023年度 カスタマーサポート表彰制度」特別賞（応対支援向上）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、顧客戦略の充実やカスタマーサポートの推進・発展を趣旨とする『カスタマーサポート表彰制度』（主催：公益社団法人 企業情報化協会）において、特別賞（応対支援向上）を受賞したことをお知らせします。



Best Customer Support  
of The Year 2023

**特別賞（応対支援向上）**特別賞（応対支援向上）**【発表テーマ】**

トークスクリプトの視認性と感情解析によるフレーズで、効率と品質を同時に実現する

**【活動内容】**

コンタクトセンターではデジタル化が加速し、簡単な問合せはセルフツールでの自己解決を促すようになりました。その結果、簡易なお手続きはセルフツールで完結する一方で、有人対応の問合せ難易度は高くなり、応対の効率と品質の、同時実現が難しくなってきた為、応対の基本「トークスクリプト」に徹底的にこだわりました。

- （1）トークスクリプトの視認性を追求して、オペレーターの負担を減らし、応対品質を維持する
- （2）トークスクリプト遵守を徹底することで、処理効率の低下を防ぐ
- （3）お客様に寄り添えるフレーズを追究するため、感情解析データを活用する

**【受賞理由】**

同社が、トークスクリプトの活用を徹底的にこだわったことで、AHT は削減され、NPS の評価も向上傾向となった。また、従業員の離職率も減少する結果となっている。更に、どのような会話をすればお客様の感情に影響があるかを分析し、解約防止に活用している。これらは、他のセンターの模範となる取り組みであり、特別賞（応対支援向上）にふさわしいと評価した。

また、SPCC では、[トークスクリプト作成支援ツール TALKZ®（トークズ®）](#)の提供を開始しました。  
本受賞内容と共に、トークスクリプトに関するお役立ち情報を、近日中に、[コラム > 社員ブログ](#)に公開予定です。



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。