

2015年8月3日

スカパーJSAT株式会社

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

公益社団法人 企業情報化協会

平成27年度 カスタマーサポート表彰制度

「優秀賞」受賞について

スカパーJSAT株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 高田真治、以下スカパーJSAT）の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 出水啓一郎、以下SPCC）は、公益社団法人 企業情報化協会（本社：東京都港区、会長 宇治 則孝、以下IT協会）の設立したカスタマーサポート表彰制度において、「カスタマーサポート部門 優秀賞」を受賞いたしましたことをお知らせいたします。

IT協会が設立したカスタマーサポート表彰制度は、日本の産業界ならびに行政機関などの「顧客サポートにおける生産性向上」と「効果的マネジメント・システムの整備」を促進することを目的として制定されました。SPCCが今回受賞した「カスタマーサポート部門 優秀賞」は、顧客ロイヤリティの維持・向上、ファン化戦略等、企業の顧客戦略を担当する部門・部署が、その効果的かつ効率的な運営により経営に多大な貢献をもたらしたと認定された場合に授与されるものです。



SPCCはスカパー！カスタマーセンター運営において、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」をミッションとした改革を推進し、2012年から全センターで共通のKPIを導入してコールコントロールの効率を大きく改善してまいりました。また、オペレーターへの共通研修カリキュラムの導入や品質管理の仕組み全般の見直しをしたことにより、2014年までの2年間でそれまでに比べて約125%の顧客満足度の向上を達成しております。この一連の取り組みを、「3年6か月にわたって実施したSPCC構造改革の取り組み」というテーマでSPCCとしてまとめ、同表彰制度にエントリーいたしました。今回の受賞は、お客様のご満足と、全センター一丸となつてのこれまでの取り組みへの評価と受け止めております。SPCCは、今回の受賞を励みに引き続きコールリーズン分析やビッグデータの有効活用に向けて積極的に取り組んでまいります。

今後もスカパーJSATとSPCCは、多チャンネル放送をお楽しみいただくお客様の声を真摯に受け止め、多彩な番組をよりお楽しみいただけるようお客様をサポートしてまいります。

以上