

2015年9月17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

月刊コンピュータテレフォニー誌編集部主催
「コンタクトセンター・アワード 2015」
『最優秀ストラテジー部門賞』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 出水啓一朗、以下 SPCC）は、株式会社リックテレコム コンピュータテレフォニー編集部（本社：東京都文京区、社長 土岡正純、以下リックテレコム）が主催する「コンタクトセンター・アワード 2015」において『最優秀ストラテジー部門賞』を受賞いたしましたのでお知らせいたします。

今回、SPCCが「最優秀ストラテジー部門賞」を受賞した「コンタクトセンター・アワード」は、顧客接点業務を担うコンタクトセンターの施策と成果を発表しお互いに学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度&相互研鑽の場として創設され、今年度で12回目となりました。SPCCは、経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果に焦点をあてた「ストラテジー」部門よりエントリーし、昨日9月16日に、最終選考に残った企業の中から「最優秀ストラテジー部門賞」の選出となりました。

SPCC はスカパー！カスタマーセンター運営において、2012年より「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」をミッションとして掲げ、一次解決率の向上やワンストップオペレーションの実現を図り効率化を進めて参りました。また、応対品質改善を目指して、オペレーターへの共通研修カリキュラムを導入、品質管理の仕組み全般を見直し、管理者研修を実施する等のスキル体系を再構築いたしました。その結果、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。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「効率化」と「応対品質向上」への取り組みが評価されたものと受け止めております。SPCCは、今回の受賞を励みにお客様の「時間」「期待」「気持ち」を大切にされた対応を行い、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」に邁進いたします。

今後もスカパーJSAT と SPCC は、お客様から頂く一つひとつのご意見・ご要望を真摯に受け止め、多チャンネル放送を快適に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