

2017年10月20日

各位

株式会社ベルシステム24

**ベルシステム24、カゴメ株式会社と連携し「コンタクトセンター・アワード2017」に出場
通販事業におけるロイヤル顧客対応施策で「ストラテジー部門賞」を受賞**
～コンタクトセンターでの顧客接点を通じた顧客ロイヤリティ向上～

株式会社ベルシステム24(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 柘植 一郎、以下ベルシステム24は、2017年9月28日に開催された株式会社リックテレコム主催の「コンタクトセンター・アワード2017」にカゴメ株式会社(本社:愛知県名古屋市、代表取締役 寺田 直行)と共同で出場し、通信販売コンタクトセンターに入電される消費者を対象にしたロイヤル顧客サービス『カゴメ通販事業部の「弱み」を「強み」で解決「テレマーケティング」を活用した「One to One 顧客リレーションシップ」の確立』により、「ストラテジー部門賞」を受賞しました。

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンターの運営における課題に対する施策と、その成果を発表し、各賞を決定。「ストラテジー部門賞」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充てた取り組みを行うコンタクトセンターに対して贈られる賞です。

今回、クライアント企業であるカゴメ株式会社と当社では、顧客ロイヤリティ向上をテーマに、本取組を推進してきました。取組内容としては、一定期間以上の定期継続購入実績のある会員からお電話を頂いた際、その方にとって喜ばしい出来事(お誕生日・お孫様の入学等)であったり、長期にわたりカゴメ商品をご愛顧頂いている会員に対し、感謝の気持ちとして、オペレーターが判断しカゴメ商品をプレゼントするという施策です。オペレーター自らが判断できるよう権限を持ち、ロイヤル顧客対応が出来る運用を構築し、かつ、オペレーターの「お客様の為に何が出来るか」という感性を教育するという、これまでにない取り組みが評価され、受賞に至りました。

コンタクトセンター・アワード2017年受賞の様子



当社では2011年、2012年、2013年、2016年に各部門において受賞しており、ストラテジー部門では初の受賞となります

当社はコールセンター業界のリーディングカンパニーとして、これからも従業員が安心して長期に働くことのできる環境を創出し、質の高い人材の確保をすることにより、クライアント企業にさらに高品質のサービスを提供してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6893-9827