

報道関係各位

2016年10月4日
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

「コンタクトセンター・アワード 2016」にて最優秀テクノロジー部門賞を受賞

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ(本社:神奈川県横浜市/代表取締役社長 黒水 則顯)はコールセンター運営における業務改善の取組みを審査・表彰する「コンタクトセンター・アワード 2016」(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)において、最優秀テクノロジー部門を受賞しました。全 22 社 25 申請の中で、審査員による審査及び、参加企業の相互投票を経ての受賞となります。

最優秀テクノロジー部門賞

テーマ:「顧客中心データから構築する共創型マッチングシステム」
～ 顧客の気付きの広がりによるロイヤルティ向上と事業成果 ～

お客様との電話対応の中で“キモチ”の深堀・収集を重ね、データベース化・システム化いたしました。またこの仕組みを利用し、マッチングシステムとオペレーターの役割を明確化することで、オペレーターは会話をさらに深堀しお客様自身が気付いていない深いキモチを捉える事が出来ます。お客様自身が認識していない趣味嗜好を新たに提案し、“気付き”を与えることで、一層サービスを楽しんでいただく事が可能となりました。これらの点が斬新な取り組みとして評価されたものです。

今後も、お客様企業のマーケティング活動に貢献する新しい価値を創造するべく挑戦を続けて参ります。



「コンタクトセンター・アワード 2016」概要

主催:リックテレコム株式会社(コンタクトセンター最大手業界誌 月刊「コールセンタージャパン」出版社)

概要:2004年に第1回が開催。本年度は第13回目の開催となり全22社25申請があった。申請内容に合わせ5部門が設定されており、部門ごとの審査が行われる。

テクノロジー部門

コンタクトセンター運営に際して、技術の適用と活用に焦点をあてた申請が審査される部門。

「あなたの会社のファンを創造する」

今後も、顧客接点を軸にしたエンゲージメントを実現いたします。

お問い合わせ先
経営戦略課 (担当:米山)

TEL:045-683-3139

Mail:k.yoneyama@wowcom.co.jp

URL:<http://www.wowcom.co.jp/>