



2021年11月30日

報道関係各位

株式会社プロシード

Well-being Customer Center Award 2021

日本で最も幸福度の高い 7つのカスタマーセンターが決定

カスタマーサービス業界へ従事する方々が仕事に誇りをもち、人生の幸福度を高めることへ貢献する事を目指し弊社が開催した Well-being Customer Center Award 2021 の最優秀センターの7センターが従業員アンケートを基にした評価の結果、決定致しました。

<2021年度 受賞センター（※50音順）>

- ・ アフラック生命保険株式会社 コンタクトセンター
- ・ 株式会社 AI サポート コンタクトセンター事業本部
- ・ エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 スーパーヘルプデスク
- ・ 大同生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター
- ・ 株式会社 TMJ 事業統括本部 九州拠点 第2BU 第1センター1G
- ・ 株式会社 TMJ 事業統括本部 九州拠点 第2BU 第1センター2G
- ・ 株式会社ディー・エヌ・エー DeNA カスタマーサポートセンター



(敬称略、左から)

- ・ 根本直樹 株式会社プロシード
- ・ 足立 昌之 株式会社 AI サポート
- ・ 丸山 広美 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
- ・ 神戸 大輔 大同生命保険株式会社
- ・ 竹内 冬樹 株式会社 TMJ
- ・ 西 雅彦 株式会社ディー・エヌ・エー

Well-being Customer Center Award とは

顧客のニーズやビジネス環境が大きな変化を迎えている今、企業の提供する顧客接点も多岐にわたり、多くの接点はデジタルチャネルへと移行しています。そのような中だからこそ「人間」でしかできないカスタマーサービスの価値や役割はより高まっていくでしょう。カスタマーサービスは、顧客に寄り添うことで顧客の感情への共感し、「嬉しい」や「安心」の体験を提供する役割を担います。その役割を担うためには、オペレーターやスーパーバイザーなどが心身共に健康でイキイキと活躍できる状態が欠かせません。本アワードは、本主旨に賛同頂きましたセンターの皆様と共に、カスタマーサービス業界へ従事する方々が仕事に誇りを持ち、人生の幸福度向上に貢献していく事を目指しています。

本アワードの特徴

1. 自社と他社の定量的比較分析から自社のレベルを把握できる
2. 調査項目は各年の最新調査から導き出された幸福度向上のためにマネジメント必要な要素である
3. ランキングが出るアワードに参加することにより、その組織の明確な努力の目標を立てられ、意識統一にもつながる
4. 優秀なセンターとして入賞することにより、そのセンターに携わる方々のモチベーションが向上する

Well-being Customer Center Award 2021 の調査基本情報

調査期間：2021年9月～11月

ランキングエントリー組織数：23組織（上場企業、上場グループのセンターが主にエントリー）

調査センター数：38センター

アンケート対象者数：4,374名

調査方法：無記名アンケート調査

調査項目、ランキングのスコアリング方法について

エントリー組織内のアンケート結果から、

スコア1：従業員幸福度、

スコア2：それを実現するための7つの要素（42設問）、

の平均値を足したスコアにてスコアリング、最も優秀な7センターを選出。

従業員幸福度

スコア1

【総合設問No.1に対する回答の平均値】
あなたの人生の幸福度に今の職場や仕事で過ごす時間は良い影響を与えていますか？10が最も良い影響を与えている状態とした場合、0～10でお答えください。



Well-beingを実現するための7つの要素

スコア2

- 1 **学びと成長**
仕事を通じて自分自身の成長を感じ、それを嬉しく思いイキキと働いている状態
- 2 **認め合い**
自分は職場で正当に認められ、自分自身も周りを認めることができている状態
- 3 **チーム力**
仕事の目標・目的を共有でき、相互に心理的安全性があり、協力し合える仲間との絆を感じることでできる状態
- 4 **能力の発揮**
自分の役割を認識した上で自分の意志・考察で行動し、役割を果たすことに楽しみを感じることでできる状態
- 5 **会社との信頼関係**
会社は従業員を大切にするための施策をし、従業員は自分が会社へ貢献できていると感じることでできる状態
- 6 **健全な職場**
会社は働きやすい環境や休息を提供でき、従業員自身も快適な職場にしようと思える状態
- 7 **ワークライフサイクル**
生活が充実すると仕事がかどりうまくなり、仕事が頑張ると私生活も充実する、生活と仕事がかどりうまくなっている状態

※良い回答だけでなく、悪い回答も含め組織の結果を把握するためスコアを平均値としている。

2021年度 受賞センター（※50音順）

- ・ アフラック生命保険株式会社 コンタクトセンター
- ・ 株式会社 AI サポート コンタクトセンター事業本部
- ・ エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 スーパーヘルプデスク
- ・ 大同生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター
- ・ 株式会社 TMJ 事業統括本部 九州拠点 第2BU 第1センター1G
- ・ 株式会社 TMJ 事業統括本部 九州拠点 第2BU 第1センター2G
- ・ 株式会社ディー・エヌ・エー DeNA カスタマーサポートセンター

今後も弊社、株式会社プロシードではカスタマーセンターの価値向上及び従事するスタッフの幸福度向上のため様々イベントを実施致します。以下は2021年11月時点で予定しているものです。

2021年12月：Well-being Customer Center 白書 2021年版の発行

2022年03月：Well-being Customer Center 白書 解説セミナー

～従業員幸福度のために今、センターは何をするべきか？～

2022年06月：Well-being Customer Center Award 2022 エントリー開始

2022年11月：Well-being Customer Center Award 2022 開催

最新情報の受け取りをご希望される方は以下のフォームより弊社メールマガジンにご登録下さい。

https://proseed.co.jp/subscribe_form/

以上

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード

代表取締役社長 根本 直樹

東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 6 号 日本生命丸ノ内ビル 22 階

1991 年 設立

【問い合わせ先】 電話：03-6212-2107（担当）石井

ホームページ：<https://proseed.co.jp/>