

2014年12月4日

(報道発表資料)

NTTコミュニケーションズ株式会社
NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社

**NTT Com の「お客様の声を生かした業務改善活動の迅速化」が
公益社団法人企業情報化協会の IT 特別賞を受賞
～NTTコム オンラインがソーシャルメディア対応・分析に参画～**

NTTコミュニケーションズ(略称：NTT Com)は、公益社団法人企業情報化協会(所在地：東京、会長：宇治則孝)が2014年12月4日に発表した「IT賞」において、「お客様の声を生かした業務改善活動の迅速化」が評価されIT特別賞(ITフロンティア賞)を受賞しました。

なお、本施策においてNTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(以下NTTコム オンライン)がソーシャルメディア上のお客様の声への対応とその分析に参画しています。

1. 受賞の背景

NTT Comでは、お客様のご意見に真摯に耳を傾け、全社をあげて業務改善・満足度向上を推進するため、①お客様の声の収集とタイムリーな社内共有の仕組み作り、②お客様の声を「カイゼン」につなげるプロセス作り、③ICT時代に即した新たなお客様接点の構築を検討・実施してきました。

具体的には、コールセンターに寄せられるお客様の声の他、ソーシャルメディア上のお客様の声にも対応するため、NTTコム オンラインが提供する「BuzzFinder」を活用し、Twitter(ツイッター)における「つぶやき」の分析を行っており、コールセンターやソーシャルメディア上に寄せられたお客様の声を社内へ毎日メール配信するなど即時の共有をはかっています。また、NTT Comに関するご意見・ご質問をつぶやかれたお客様への能動的なサポートを実施することで、Twitterを新たなお客様との接点として活用しています。

これらの取り組みにより、お客様の声を即日社内の関連部門に届けられるようになったほか、お客様の声に基づいて「OCN モバイル ONE」の機能追加を行い、これに対してご好評をいただく(ソーシャルメディア上でのポジティブな評価が約60%から約70%に増加)などの成果が上がっています。

このような成果を踏まえ、「お客様の声を即時に社内に共有する仕組みを構築し、幹部を含め社内に迅速に展開」「リスクを恐れずTwitterでのお客様サポートを実施するなど意欲的・挑戦的な試み」「実際に新しいサービスや商品の改良といった成果に結びついている」といった点が評価され、今回の受賞に至りました。

2. 受賞内容

IT 特別賞 (IT フロンティア賞)「お客様の声を生かした業務改善活動の迅速化」



3. お客様によりご満足いただくための取り組みについて

NTT Com はこれからも、お客様の声に真っ直ぐに向き合い、より良いサービスを提供していけるよう、一丸となって日々改善に努めていきます。なお、以下の Web ページにてお客様のご意見への回答や改善事例を紹介しています。

「お客様によりご満足いただくために」

NTT コミュニケーションズ お客様によりご満足いただくための取り組みのご紹介

<http://www.ntt.com/cs/qa/>

(参考) IT 賞の概要

公益社団法人企業情報化協会(会長：宇治則孝、以下「IT 協会」)では、わが国の産業界などの業務における生産性向上や事業創造、効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的として、1983 年 3 月に設定した情報化優秀企業・機関・事業所等表彰制度に則り「IT を活用した経営革新」に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・機関・事業所・部門あるいは個人に対して IT 賞を授与しています。

なお、2015 年 2 月 5 日(木)・6 日(金)に開催される同協会主催「第 30 回 IT 戦略総合大会」(東京・港区「東京コンファレンスセンター・品川」)の会期内に、表彰式典ならびに記念講演が行われます。