

2021 年 7 月 20 日

各位

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

**WOWOW コミュニケーションズ「2021 年度 第 22 期カスタマーサポート表彰制度」にて
特別賞（応対支援向上賞）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 山崎一郎)は
企業における顧客戦略の充実と、それに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与する取組みを審査・
表彰する「カスタマーサポート表彰制度」(主催：公益社団法人企業情報化協会)において、特別賞
(応対支援向上賞)を受賞しました。

なお、同表彰制度へのチャレンジは 2009 年度、2017 年度に続き 3 回目の受賞となります。

特別賞（応対支援向上賞）

テーマ：

**With コロナ時代のカスタマーセンターにおける「対話型オペレーション支援ツール」を
活用し「解決率・生産性向上・離職率抑止」および ICT を活用した「脱：密エスカレ
ーション」へのチャレンジ**

受賞内容：コロナ禍で需要の高まるテレビ視聴に関するテクニカル対応を行うカスタマーサポートにおいて
業務習熟前の離職や目標未達成、センター内の密接触回避が運営課題として挙げられていました。

今回、“コミュニケーターの判断を対話型でサポートする”自社構築のオペレーション支援ツールの導入に
よる顧客対応における効率化とウェアラブル機能を活用した遠隔エスカレーション対応によるコロナ禍での
新しいセンター運営手法が評価されました。



【カスタマーサポート表彰制度とは】

産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定された制度です。受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における企業の顧客戦略の充実と、それに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

◇会社概要

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

代表者：代表取締役社長 山崎一郎

所在地：〒220-8080 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 3F

設立：1998 年 2 月

事業内容：テレマーケティングサービス/デジタルマーケティングサービス/リアルサービス

URL：<https://www.wowcom.co.jp/>

マーケティングブログ：<https://www.wowcom.co.jp/blog/>

＜本件に関するお問い合わせ先＞

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

経営戦略部 担当：米山

E-Mail：pr@wowcom.co.jp