

## コンタクトセンター・アワード 2010

### 富士通 CSL が最優秀アウトソース/ヘルプデスク部門賞

富士通コミュニケーションサービス（富士通 CSL）は、「コンタクトセンター・アワード 2010」（リックテレコム月刊コンピューターテレフォニー編集部主催）で、「最優秀アウトソース/ヘルプデスク部門賞」を受賞した。

同アワードは、コンタクトセンター運営者が運営上の課題に対して行った施策/成果を発表し、参加企業が相互に審査するプロセスを経て優れた取り組みを決定するもの。業界関係者が他社のノウハウを知り自ら研鑽する場となっている。

7回目の今年、計 25 社 26 申請の中から、第 1 次審査を経て、9 月 28 日に東京・品川のкокヨ・ホールで開催された最終審査会で、「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」「アウトソース/ヘルプデスク」部門の部門賞および、最優秀部門賞、審査員特別賞が決定した。

富士通 CSL からは、サポートサイエンス推進室が出場。発表内容は、同社が提供するアウトソーシングサービスの運用品質改善サイクル確立に向け、社内の様々なセンター運営者と協働して行った取り組み。

同社は本アワードにおいて、3年連続で部門賞を受賞した。

電波新聞社様の許諾をいただいで記事を全文掲載しております。