



2021年9月22日

各位

会社名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ  
代表者名 代表取締役社長 渡邊 壽信  
コード番号 7173 東証第一部  
問合せ先 取締役経営企画部長 安田 信幸  
(TEL 03-6447-5799)

## コンタクトセンター・アワード 2021「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」 および「リーダー・オブ・ザ・イヤー」の二冠受賞について

当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）は、株式会社リックテレコムが主催するコンタクトセンター・アワード 2021<sup>\*</sup>の個人表彰部門「リーダーシップ・アワード 2021」において、下記のとおり、「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」および「リーダー・オブ・ザ・イヤー」を受賞いたしましたのでお知らせいたします。

なお、今回の受賞は、地方銀行として初の受賞となります。

<sup>\*</sup>コンタクトセンター・アワードは、コンタクトセンターやコールセンターを運営する企業の相互研鑽を図るとともに、優れた業務改善の取組みと成果を決定する業界最大の表彰制度です。

### 記

#### 1. 受賞の内容

きらぼし銀行では、3つのコンタクトセンターを統合して設置した「相模原カスタマーセンター」において、全営業店を対象とした集中受電体制の構築を進める中、キャリアアップ支援や柔軟な働き方など、働きやすい環境づくりに取り組んでまいりました。今般、こうした取組みに対するマネジメント力やリーダーシップが高く評価され、個人表彰部門においてダブル受賞いたしました。

##### ・「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」

相模原カスタマーセンター 所長 藤原 知子

(受賞内容)

「3センター統合」と「キャリアアップ」、「雇用改善」、「働き方改革」への取組み



##### ・「リーダー・オブ・ザ・イヤー」

相模原カスタマーセンター 鹿内 明美

(受賞内容)

「エージェント・コンシェルジュ」としてエージェントの公私を支える取組み



## 2. 相模原カスタマーセンターについて

相模原カスタマーセンターは、営業店の電話を集中して受け付ける「営業店代行受電」と、複数のフリーダイヤルからのお問い合わせ対応を行うコンタクトセンターです。お客さまからのお問い合わせに「よりスピーディーに、より分かりやすく」お答えできるよう、コールシステムの刷新やオペレーターを増員するほか、人材の育成にも努めております。

今後もセンター運営において、職場環境の整備に取り組むとともに、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

なお、今回受賞した取組みは、当社が掲げる SDGs の取組みの一つである「働き方改革とダイバーシティ推進」において、多様な人材の育成および働き方の実現につながるものです。当社グループは今後も SDGs 経営に取り組み、地域経済と地域社会の持続的な発展に貢献してまいります。

以上