

TCCTA จัดงานใหญ่ประจำปี “TCCTA Contact Center Awards”



พร้อมประกาศเตรียมจัดงานใหญ่ระดับเอเชีย เร่งส่งเสริมไทยเป็นศูนย์กลางบริการคอนแทคเซ็นเตอร์อาเซียน สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA : Thai Contact Center Trade Association) จัดงานยิ่งใหญ่มอบรางวัล “TCCTA Contact Center Awards 2016” ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจและศักยภาพ คอนแทคเซ็นเตอร์ไทยให้มีคุณภาพเทียบเท่าสากล พร้อมประกาศเตรียมเป็นเจ้าภาพจัดงานใหญ่ระดับเอเชียแปซิฟิก สรวีย์ บัณฑิตศรี นายกสมาคม Thai Contact Center Trade Association (TCCTA) และผู้อำนวยการสถาบัน Thailand Call Center Academy เผยว่าปัจจุบันธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือคอนแทคเซ็นเตอร์ (Contact Center) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของภาคธุรกิจบริการของประเทศ เนื่องจากเป็นสื่อกลางระหว่างธุรกิจหรือหน่วยงานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ ทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ในขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ส่งต่อกลับไปยังธุรกิจ ซึ่งทางสมาคมฯ มีภารกิจหลักในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร่วมกันสร้างมาตรฐานในการพัฒนาอุตสาหกรรมคอนแทคเซ็นเตอร์ของไทยให้ก้าวทันนานาชาติ อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสมาคมฯ จะเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน เผยแพร่ข่าวสารระหว่างบุคคล สถาบัน องค์กร หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของสมาชิกและผู้บริโภค

โครงการประกวด “Contact Center Awards” เป็นหนึ่งในกิจกรรมของสมาคมฯ เพื่อขับเคลื่อนบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมและบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้บริการในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ตามเป้าหมายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมนี้ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งทางสมาคมฯ จะมีการจัดประกวดขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี ซึ่งได้รับความสนใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างดีเสมอมา

รางวัล TCCTA Contact Center Awards แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทองค์กร (Organization) และประเภทพนักงาน (Individual)

โดยมีผู้ได้รับรางวัล ประเภทองค์กร (Organization) ดังนี้

1. The Best Facilities Contact Center (Over 100 Seats) : บริษัท COL Public Company Limited
- The Best Facilities Contact Center (Under 100 Seats) : บริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.
2. The Best Human Care Contact Center : บริษัท DHL Express International (Thailand) LTD.
3. The Best Effective Technology Contact Center : บริษัท Teledirect Telecommerce (Thailand) Limited
4. The Best Effective Software Contact Center : : บริษัท 1577 HOME SHOPPING LTD.

5. The Best Work Flow Contact Center : บริษัท PHYATHAI HOSPITAL GROUP
6. The Best Professional Management Contact Center : บริษัท DHL Express International (Thailand) LTD.
7. The Best Customer Satisfaction Contact Center (Over 100 Seats) : บริษัท KASIKORNBANK PCL.
The Best Customer Satisfaction Contact Center (Under 100 Seats) : บริษัท BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.
8. The Best Contact Center of The Year : บริษัท DHL Express International (Thailand) LTD.

ผู้ได้รับรางวัล ประเภทบุคคล (Individual) มีดังนี้

1. The Best Contact Center Manager

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- 1.คุณคมคิด ศันสนะเกียรติ จาก ศูนย์ TTRS โดยการสนับสนุนจาก กสทช.
- 2.คุณสุระภา อารีราษฎร์ จาก บริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.
- 3.คุณณัฐมนต์ ไพรวรรณ จาก บริษัท BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.
- 4.คุณปราณี สุวรรณพานิช จาก บริษัท PHYATHAI HOSPITAL GROUP
- 5.คุณสุดารัตน์ บรรณสาร จาก บริษัท KASIKORNBANK PCL.

2. The Best Contact Center Supervisor

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- 1.คุณสุพิศรา เอี่ยมสะอาด จากบริษัท KASIKORNBANK PCL.
- 2.คุณขวัญชวีจิต ภูมิพันธ์ จากบริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.
- 3.คุณพิชญภา ศรีธาราสงวน จากบริษัท Teledirect Telecommerce (Thailand) Limited

3. The Best Contact Center Agent

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- 1.คุณกนกอร วงษ์คำหาญ จาก ศูนย์ TTRS โดยการสนับสนุนจาก กสทช.
- 2.คุณพาณิภัค ทองจันทร์ จาก บริษัท BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) LTD.
- 3.คุณวราพร คงศรี จาก บริษัท Teledirect Telecommerce (Thailand) Limited
- 4.คุณชุติมา หอมชวน จากบริษัท KASIKORNBANK PCL.
- 5.คุณณัฐธิดา ใจห้าว จาก บริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.
- 6.คุณวันรัตน์พร แก้วมะคำ จาก บริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.

4. The Best Contact Center Support Professional of The Year

ผู้ที่ได้รับรางวัลประเภทยอดเยี่ยมได้แก่

- 1.คุณรัฐธิดา ศิริจรรยาวัักษ์ จากบริษัท DIRECT ASIA (THAILAND) LTD.

2. คุณณหพดล รุ่งสว่าง จากบริษัท KASIKORNBANK PCL.

ด้านนายศรัณย์ เวชสุภาพร ที่ปรึกษานายกสมาคมและคณะกรรมการสมาคม กล่าวเพิ่มเติมว่า สมาคม TCCTA ได้ร่วมเป็นสมาชิก Asia Pacific Contact Centre Association Leaders (APCCAL) ซึ่งเป็นสมาคมที่จัดตั้งโดยผู้ประกอบการธุรกิจ คอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งปีนี้ได้รับเกียรติให้เป็นเจ้าภาพจัดงาน APCCAL EXPO 2017 ซึ่งเป็นงานใหญ่ประจำปีในระดับภูมิภาคเอเชีย โดยสมาชิกจาก 10 ประเทศทั่วเอเชีย อาทิ จีน, ฮองกง, อินโดนีเซีย, เกาหลี, มาเลเซีย, ฟิลิปปินส์, นิวซีแลนด์, สิงคโปร์, ไต้หวัน และประเทศไทย เข้าร่วมงาน ซึ่งถือเป็นโอกาสดีของผู้ประกอบการไทยในการสร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้กับสมาชิกที่ร่วมงาน ในปลายปี 2017 นี้ ซึ่งจะเป็นอีกก้าวที่จะนำประเทศไทยไปสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในอนาคต สามารถติดตามข่าวงานประกวดและกิจกรรมอื่นๆของสมาคมได้ที่ www.tccta.or.th