

TCCTA จัดงานใหญ่ประจำปี “TCCTA Contact Center Awards” เดินหน้าส่งเสริมไทยเป็นศูนย์กลางบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ของเอเชีย



สมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA : Thai Contact Center Trade Association) จัดงานยิ่งใหญ่มอบรางวัล “TCCTA Contact Center Awards 2015” ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจและศักยภาพ คอนแทคเซ็นเตอร์ไทยให้มีคุณภาพเทียบเท่าสากล พร้อมเตรียมยกระดับเป็นศูนย์กลางบริการของเอเชีย

สรวิทย์ บัวศรี นายกสมาคม Thai Contact Center Trade Association (TCCTA) และผู้อำนวยการสถาบัน Thailand Call Center Academy เผยว่าปัจจุบันธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือคอนแทคเซ็นเตอร์ (Contact Center) ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นช่องทางการสื่อสารจากธุรกิจหรือหน่วยงานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ ทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ ในขณะที่เดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนซึ่งทางสมาคมฯ มีภารกิจหลักในการส่งเสริมธุรกิจและพัฒนาระบบคอนแทคเซ็นเตอร์ โดยการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่นการจัดสัมมนาและการจัด Site Visit และยังเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข่าวสารระหว่างบุคคล สถาบันองค์กร หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงเป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของสมาชิกและผู้บริโภค อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการประกวด “Contact Center Awards” มีวัตถุประสงค์ช่วยขับเคลื่อนบริการคอนแทคเซ็นเตอร์ให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมและบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้บริการในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ตามเป้าหมายส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมนี้ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งทางสมาคมจะมีการจัดประกวดขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี โดยในปีี้จัดขึ้นเป็นครั้งแรก โดยได้รับความสนใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ทางสมาคม TCCTA ยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก Asia Pacific Contact Centre Association Leaders (APCCAL) ซึ่งเป็นสมาคมที่จัดตั้งโดยผู้ประกอบการธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งมีสมาชิกรวมกว่า 15 ประเทศจากประเทศ สิงคโปร์ จีน ฟิลิปปินส์ ฮองกง ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ทั่วเอเชีย

รางวัล TCCTA Contact Center Awards แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทศูนย์บริการภาคเอกชน (Corporate) ศูนย์บริการภาครัฐ (Government) และประเภทพนักงาน (Individual) โดยมีผู้ได้รับรางวัล ประเภทศูนย์บริการภาคเอกชน (Corporate) ดังนี้

1. The Best facility Contact Center ได้แก่ บริษัท DHL Express International (Thailand) จำกัด

2. The Best Effective Technology Contact Center ได้แก่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
 3. The Best Effective Software Contact Center ได้แก่ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 4. The Best Human Care Contact Center ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ
 5. The Best WorkFlow Contact Center ได้แก่ บริษัท DHL Express International (Thailand) จำกัด
 6. The Best Customer Satisfaction Contact Center ได้แก่ บริษัท BROTHER COMMERCIAL (THAILAND) จำกัด
 7. The Best Professional Management Contact Center ได้แก่ บริษัท 1577 HOME SHOPPING จำกัด
 8. The Best Social Responsibility Contact Center ได้แก่ ศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (TTRS) โดยการสนับสนุนจาก กสทช.
 9. The Best Tele Marketing Contact Center ได้แก่ บริษัท Direct Asia (Thailand) จำกัด
 10. The Best Service Strategy Contact Center ได้แก่ ผู้ชนะคือ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 11. The Best Contact Center Awards 2015 ได้แก่ บริษัท 1577 HOME SHOPPING จำกัด
- ประเภทศูนย์บริการภาครัฐ (Government) รายละเอียดรางวัลดังนี้
1. The Best Effective Software Contact Center ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- ประเภท Individual หรือรางวัลประเภทพนักงาน มีผู้ได้รับรางวัลดังนี้
1. The Best Contact Center Agent Awards ได้แก่ คุณสุชานันท์ ระวังชื่อ จาก โรงพยาบาลกรุงเทพ
 2. The Best Contact Center Supervisor Awards ได้แก่ คุณรุ่งนภา จวบสมัย จาก ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 3. The Best Contact Center Support Professional of the year ได้แก่ คุณนุชฎาภรณ์ ศรีบุญเรือง จาก ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 4. The Best Contact Center Manager Awards ได้แก่ คุณฉัตรนพพัทธ์ แจ่มไพโรจิตร จากโรงพยาบาลกรุงเทพ
- สามารถติดตามข่าวงานประกวดและกิจกรรมอื่นๆของสมาคมได้ที่ www.tccta.or.th