# コンタクトセンター・アワード 2024 の各賞が決定！
# 最優秀部門賞、部門賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

**最優秀部門賞は、SBI 証券、カインズ、ネスレ日本、アルティウスリンク/KDDI の４申請**

「コンタクトセンター・アワード 2024」（主催：株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、共催：イー・パートナーズ有限会社）の最終審査会が９月 19 日に開催され、最優秀部門賞および部門賞、審査員特別賞が決定しました。

本アワードは、企業で運営されているコールセンター（コンタクトセンター）における業務改善の取り組みを応募し、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。

申請部門は、「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」の４部門で、27 社・31 申請の申し込みがありました。参加企業のみで行われた一次発表会、参加企業による投票、審査員審査を経て部門賞９申請が決定。９月、東京都の KFC ホール（両国）で最終審査会が開催され、最優秀部門賞５社４申請が決定しました（１申請は２社による連名）。また、審査員特別賞および個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー」「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の発表と表彰も同日、行われました。

なお、ご支援いただいたスポンサー各社は次の通りです。

**ゴールドスポンサー**：株式会社コムデザイン、株式会社アドバンスト・メディア、カラクリ株式会社、株式会社 Helpfeel、株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX、東日本電信電話株式会社

**シルバースポンサー**： Kore.ai Japan 合同会社、モビルス株式会、GN オーディオジャパン株式会社、株式会社リンク、ジェネシスクラウドサービス株式会社、NTT テクノクロス株式会社、株式会社セールスフォース・ジャパン、株式会社 RightTouch、

**＜受賞企業　-センター表彰部門-＞**

最優秀部門賞は次の５社４申請が受賞しました。

**最優秀テクノロジー部門賞**は、初出場の**アルティウスリンク/KDDI** 2 社連名申請の「音声認識ツールを活用した「全音源自動評価による品質改善」」です。QA の理想である全件評

価を、特別な投資をせずに音声認識ツールをうまく使いこなして実現し、加えて VOC の素材抽出まで行うことのできる汎用性の高いアドオンを開発した創意工夫が評価されました。

**最優秀ピープル部門賞**は**ネスレ日本**の「それってほんとに“カスハラ”ですか？楽しい！？ゲーミフィケーション風クレーム研修で真の ES 課題を解決」申請です。
ゲーム風研修コンテンツを開発し、クレームを誘発しない話法を楽しみながら習得できる、腑に落ちて実践できる環境を作ったという内容ですが、人材育成は業界共通課題であり応用性に富むこのメカニズムは多くのセンターで利用してほしいと思えるものでした。

**最優秀ストラテジー部門賞**は**カインズ**の「ＩＴ小売業におけるコンタクトセンターのあるべき姿を目指して～“電話番“だった私たちが生成ＡＩを活用するまでの変革のキセキ～」です。
前近代的組織を 2 年の短期間で戦略的に近代化されたコンタクトセンターに変革したプロセスを総花的に紹介されているのですが、あるべき姿のグランドデザインが明確で、全社的な応援とリソース活用が適確・迅速かつ戦略的に行われた秀逸な事例でした。

**最優秀オペレーション部門賞**は **SBI 証券**の「固定観念をくつがえせ！ ～三方よしのガイダンス細分化に挑戦～」です。
高いルーティング精度とオペレータスキルのマッチングはセンター運営のイロハのイですが、この時代において AI と様々なチャネルを活用して温故知新の運営手法を洗練した形で蘇らせた事例であり、多くのセンターに改めて自社のルーティングの見直しをするきっかけを提供して頂けた内容でした。

**部門賞**は、５社が受賞しました。

**ピープル部門賞：**

**株式会社 NS グループ**

「顧客満足度 1 位の意地！ 店舗ビジネスの課題を巻き取る、 カラオケパセラのお問合せ集約＆DX 化」

**オペレーション部門賞：**

**株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ**

「感情解析でオペレータのココロを守るセンター運営 ～ 感情カルテでフォロー・育成の効率化と応対評価自動化を実現 ～」

**テクノロジー部門賞：**

**リコージャパン株式会社**

「デジタルで「はたらく」をサポート　VOC からのアプリ開発、提供、活用推進で DX～CX へのスパイラルアップ」

**ストラテジー部門賞：**

**アフラック生命保険株式会社**

「デジタルの利便性 × 人の温かみ＝『電話デジタル』 ～お客様の 60%は、まだ感動を知らない～」

**ストラテジー部門賞：**

**ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社**

「窓口運営コスト「75% 削減！」革新的自動化で挑むバックオフィス改革」

また、**審査員特別賞**には次の４社が選ばれました。

**株式会社 NTT 東日本サービス**

「インバウンド 116 オペレーターに地産地仕様の自家製 ChatBot で寄り添う」

**株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー**

「未来を拓く デジタル人材の育成～持続可能なコンタクトセンターモデルの構築～」

**株式会社 EP ファーマライン**

「『採用面接から見極めろ！！』採用担当・研修担当・現場が紡ぐ幸せの三重奏（テルツェット）」

**アフラック生命保険株式会社**

「アフラック 100 周年に向けて「価値を紡ぐコールセンター」への進化 ～問い合わせから契約へ、解約から継続へ～」

● コンタクトセンター・アワード 2024 を振り返って

審査員　事務局代表　谷口 修

今年度のコンタクトセンター・アワード センター表彰部門への参加申請数は 31 と昨年に続き 30 申請を超える応募数となりました。

例年開催している勉強会や実際に運営しているセンターに伺う”センター視察“イベントも定員を上回る応募となり大盛況でした。6 月開催の能登半島復旧支援セミナーとして富山のプレステージインターナショナル富山 BPO タウンには 50 名、8 月開催の熊本センター視察では 70 名のご参加を得て再春館製薬所、えがおの両社に伺いました。

地方都市におけるコンタクトセンターの求人は都市部と比較するとはるかに容易であり、勤勉で責任感の強い県民性の市場環境が存在していることを知ることも参加者には非常に新鮮な印象を与えたようです。

DX 化の潮流が押し寄せているなか、コンタクトセンター業界では顧客に向けての問い合わせ対応無人化施策の導入が進む一方、勢い複雑・高度化する“有人”問い合わせ対応には品質の高い応対を可能とするベテランオペレータの育成が急務となっており、オペレータ負荷軽減のためにもインハウス DX 化が不可欠な状況です。

この状況を打破するため、センター構成要員全てのデジタル化リテラシーを醸成することが焦眉の急であり、アワードへの申請事例もほとんどがなにがしかの DX 化施策となっています。

センター表彰部門に応募された申請のほぼ全てに DX 推進施策並びに AI 展開の紹介があったことは今年度の特徴と言えます。

オペレータの仕事が全て AI あるいはロボットに代替されるとはどの企業も考えてはいませんが、これらのツールは問い合わせ対応の複雑さを軽減するために大いに期待されていることを感じます。

人でなければ成し遂げられない顧客対応を追求し、人でやらなくても良いことは徹底的に AI や機械に任せるという業界の方向性に関する共通認識を新たにしています。

また、センター表彰と併せて開催した個人表彰部門では 11 名が受賞されました。

人が顧客対応において最重要な地位を占めることは如何に自動化が進展しても変わることはなく、各社がそこで必要とされる専門性を高め、益々リテラシーを磨きつつあることを改めて認

識しました。一朝一夕には育てられない”人“のスキルと専門性に着目し、育てる努力を欠かさない各社に敬意を表します。
環境変化が激しい業界ですので、改めて日本国中のコンタクトセンターが今年度のアワード応募申請を共有し、学習材料として研究し応用して頂ければと切に願います。

● 選考過程について

本アワードは、コンタクトセンター現場運営者の意識高揚と相互研鑽の場を提供することを目的に、Web による公募・レポートの相互評価など、国内初のオープンな表彰制度を目指し、2004 年から開催されています。今回は、製造業、金融、販売・サービス業、IT 企業など 27 社（31 申請）が参加しました。全申請内容を発表する申請発表会を経て、参加企業による投票および審査員審査によって得票数上位９社の部門賞受賞企業を選出。最終審査会では、その受賞企業が改めて申請内容のプレゼンテーションを行い、審査員による審査によって各部門における最優秀部門賞を決定しました。
なお、審査員は次の通りです（敬称略）。
和泉　祐子（カルディアクロス 代表）
山田　和弘（株式会社メルカリ Japan Region Trust and Safety Ops＆OpsProgram , Director）
逸見 光次郎（株式会社 CaT ラボ 代表取締役）
上島　千鶴（株式会社 Nexal 代表取締役）
渡部　弘毅（IS ラボ　代表）
矢島　竜児（株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集長）
谷口　修（イー・パートナーズ有限会社 代表取締役、アワード事務局代表）

**＜受賞企業　-個人表彰部門-＞**

個人表彰部門は、”人“が資産のコンタクトセンターにあって、”このセンターにこの人あり“という個人にスポットライトを当てる表彰制度です。チームの責任者であるスーパーバイザーやトレーニング、品質管理等のスペシャリストを対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」と、上位マネジメントであるマネジャー、センター長、役員等を対象とする「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の２部門があり、書類審査および審査員の面談による選考が行われました。

**＜リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）＞（7 名）**

株式会社 NTT 東日本サービス　函館 Web センタ

営業推進本部　デジタルマーケティング部　インサイドセールス部門

北海道統括グループ　函館 Web センタ

**フロント担当　加我　まどみ**

株式会社 NTT 東日本サービス

営業推進本部　デジタルオペレーション部　パートナーコンサル部門

千葉パートナー受付センター フロント担当　品質向上グループ

**インストラクター　松岡　有里**

株式会社 NTT 東日本サービス

営業推進本部コラボレーション推進部門 千葉 光受付センタ

フロント担当 品質向上グループ

**インストラクター　李　思荔**

リコージャパン株式会社　デジタルサービス営業本部

CX センター　センターコンタクト部　SV グループ

**リーダー　小松　健太郎**

DHL ジャパン株式会社

カスタマーサービス本部　カスタマーサービス本部　カスタマーコンタクトセンター

大阪カスタマーコンタクトセンター

**コンタクトセンタースーパーバイザー 河野　晴美**

キューアンドエー株式会社

ビジネスソリューション事業本部　NTT オペレーション事業部

NTT オペレーション部　第 1 グループ

**サブマネジャー　佐々木　美里**

株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX
CX ソリューション部　九州センタ　福岡コンタクトセンタ
**スーパーバイザー　中田　征也**

**＜マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）＞（4 名）**
株式会社読売新聞東京本社
読売新聞東京本社お客さまセンター
**技術・システム担当 多和田　元**

NTT マーケティングアクト ProCX
CX ソリューション部　九州センタ　　鹿児島コンタクトセンタ
**チーフジョブマネージャ　永野　亮**

DHL ジャパン株式会社
カスタマーサービス本部 キーアカウントサポート
**シニアマネージャー　堅木　裕**

ネスレ日本株式会社
マーケティング＆コミュニケーションズ本部　コンシューマーリレーションズ部
**部長　宮崎　康司**

※両賞は、コンタクトセンターの改善／改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のリーダー／マネジメントを自薦・他薦で募集、書類および面談審査を経て表彰する制度です。

＜本件に関するお問い合せ先＞
コンタクトセンター・アワード事務局
▼　公式ホームページ：　https://www.cc-award.com/
▼　お問い合わせ先　：　award.info@cc-award.com

※写真をご希望の報道機関の方は、上記までご連絡ください。