

事前説明会資料

第22回 コンタクトセンター・アワード2025年度 センター表彰部門 概要紹介

2025.1.吉日

主催：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

コンタクトセンター・アワード事務局

www.cc-award.com

1. コンタクトセンター・アワード センター表彰制度とは



コンタクトセンター業界最大の専門誌「コールセンタージャパン」を発刊するリックテレコムが主催する日本国内最大規模を誇る表彰制度です。2003年に創立され2025年は22年目となります。

- マネジメントのための学習機会を提供します。
 - センター視察
 - 勉強会
 - 交流会

センター
表彰部門

- チームあるいはセンターの組織としての取り組み/施策と成果を4部門で審査
 - オペレーション部門
 - ピープル部門
 - ストラテジー部門
 - テクノロジー部門
- 参加者の相互投票による審査
- 過去466社559申請の英知の蓄積

勉強会・交流
会他

- センターで働く“人”の取り組み姿勢・施策・実績・成果を審査します。
- 上位マネジメント、中核マネジメントの2部門それぞれに審査します。
- 2014年に創設され、過去98名のリーダーが受賞しました

個人表彰部門

オフィス環境
表彰部門

- センターの環境・設備・オフィスコンセプトを審査します。
- 2013年に創設され、3年に1度の開催サイクルで開催されています。
- 過去34作品が表彰されています。

参加するコンタクトセンター・マネジメント同士の相互研鑽



Contact Center Japan Award
Center of Excellence

社内外におけるコンタクトセンターの地位向上

2. センター表彰部門過去3年の参加企業と協賛企業

敬称略、順不同

コンタクトセンター・アワード
Center of Excellence



富士ゼロックスサービスクリエイティブ
NTTマーケティングアクトProCX
スカパー・カスタマーリレーションズ
エヌ・ティ・ティレゾナント
セゾン情報システムズ
トヨタファイナンス
NTT東日本サービス
NTT東日本-南関東
アフラック生命保険
アイペット損害保険
明治安田生命保険
EPファーマライン
ベルシステム24
アドレスサービス
キューアンドエー
バッファロー
SBI生命保険
みずほ証券
NTT東日本
DHLジャパン
NTTドコモ
SBI証券
弥生
オズビジョン

2022
24社/25申請

ベネッセコーポレーション/TMJ/HmComm
スカパー・カスタマーリレーションズ
東日本電信電話/キューアンドエー
NTTマーケティングアクトProCX
ARアドバンステクノロジー
エヌ・ティ・ティレゾナント
SOMPOひまわり生命保険
NTT東日本サービス
NTT東日本-南関東
アフラック生命保険
アイペット損害保険
明治安田生命保険
サイバーエージェント
EPファーマライン
リコージャパン
ワイズヒューマン
みずほ証券
DHLジャパン
SBI証券
弥生
Kiral
アソビュー
イマクリエ
ネスレ日本
エムオーテックス
Works Human Intelligence
ジャパネットコミュニケーションズ
ソニーネットワークコミュニケーションズ

20周年
2023
31社/37申請

ソニーネットワークコミュニケーションズ
スカパー・カスタマーリレーションズ
GMOペイメントゲートウェイ
東日本電信電話/キューアンドエー
NTTマーケティングアクトProCX
富士フイルムサービスクリエイティブ
アルティウスリンク株式会社
ARアドバンステクノロジー
エヌ・ティ・ティ エムイー
NTT東日本サービス
NTT東日本-南関東
NTTエフィールドテクノ
アフラック生命保険
明治安田生命保険
EPファーマライン
エムオーテックス
リコージャパン
LINEヤフー
NSグループ
ネスレ日本
みずほ証券
NTTドコモ
DHLジャパン
SBI証券
KDDI
LIXIL
カインズ
カウシエ
NSグループ
イーデザイン損害保険
東京ガスカスタマーサポート

2024
27社/31申請

のべ
466社
559申請

あらゆる業種
様々な規模
多彩な施策

Gold Sponsor

ComDesign, Rakuten Communications, Advanced Media, Inc., NTT 東日本

Silver Sponsor

NTTテクノロズ, Jabra GN, BIZTEL, Me-Rise Co., Ltd., NUANCE, TMU, salesforce, GENESYS

Gold Sponsor

NTTマーケティングアクトProCX, salesforce, NTT 東日本, ComDesign, Advanced Media, Inc., KARAKURI, NTT DATA

Silver Sponsor

NUANCE, Rakuten Communications, BIZTEL, kore.ia, NTTテクノロズ, Jabra GN, GENESYS, Right Touch

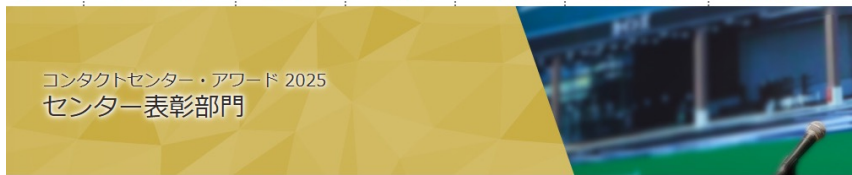
Gold Sponsor

NTTマーケティングアクトProCX, Helpfeel, NTT 東日本, ComDesign, Advanced Media, Inc., KARAKURI

Silver Sponsor

MOBILUS, BIZTEL, Right Touch, NTTテクノロズ, Jabra GN, salesforce, GENESYS, kore.ia





HOME » センター表彰部門

> センター表彰の目的
 メンバーの相互研鑽の場となることを目的とします。
 ▶ 成果を生む工夫や施策を共有します。
 ▶ 着眼点・実行方法・成果の測定評価を理解します。
 ▶ 障害・課題の克服手段やヒントを学びます。

> 審査部門
 オペレーション部門 : 運用面での施策と成果を審査します。
 ピープル部門 : 人材面での施策と成果を審査します。
 ストラテジー部門 : 戦略面での施策と成果を審査します。
 テクノロジー部門 : テクノロジーの活用に関する施策と成果を審査します。

> 受賞カテゴリー
 各部門賞 : 参加者投票による選考
 各部門最優秀賞 : 審査員審査による選考
 審査員賞 : 申請企業による相互審査（投票）の結果とは関係なく、審査員が独自の視点で選定

> 参加者にお願ひすること
 申請企業がしなくてはならないことは以下のことです。

背景情報入力	: 申請時に定型フォームに記入します。
アーカイブ学習	: 過去の申請資料ライブラリーを見て英知を学びます。
応募資料作成/アップロード	: 規定の資料を作成し、ファイルを提出します。
発表/質疑応答	: 1次審査会で申請内容を発表します。
相互審査（投票）	: 他社の申請/発表を審査し、投票します。
審査員審査用資料作成	: 相互審査の結果、部門賞を獲得した場合、最終発表会（審査員審査）用に資料を再作成します。
発表/質疑応答	: 最終審査発表会で発表します。

> センター表彰部門 TOP
 > 参加規約
 > 申請資料作成ガイドライン
 > 紹介映像投稿ガイドライン
 > 審査員
 > 受賞者の声
 > 過去の受賞者

情報満載のニュースをお届け！

 コンタクトセンター・アワード
メールマガジン
[メルマガお申込み >](#)

Gold Sponsor

ComDesign

Advanced Media, Inc.
株式会社アドバンス・メディア

RightTouch
Silver Sponsor

MOBILUS

運営組織
 主催

CALL CENTER JAPAN

3. センター表彰部門参加に際しての留意事項

まずは

- 申し込み責任者選任
 - ※ 請求/振込
 - ※ 事務局との連絡窓口
 - ※ 申請内容すべての責任
- 申込
- 関連メンバーのグループ登録

申請資料の検討

- 審査部門(4部門) の選定
 - ▶ ピープル
 - ▶ オペレーション
 - ▶ テクノロジー
 - ▶ ストラテジー
- 申請資料はアーカイブ対象

4. 申込以降の手続き

● 請求書

● 領収書

請求書が未発行の購入一覧

未発行の請求書はありません。

請求書を発行する

領収書が未発行の購入一覧

購入日	摘要	購入金額
2024/3/5 13:06	センター&LOYパッケージ【2024年度】	115,500 円
2023/8/21 14:52	【最終審査会/センター表彰】本年度申請企業用 来場チケット	16,500 円

領収書を発行する



Contact Center Japan Awards
Center of Excellence

領収書発行

すべての領収書を表示

領収書に記載する宛名

会社名 必須

領収書（発行する領収書をご選択ください）

センター&LOYパッケージ【2024年度】

この領収書を発行する

領収書	未発行
購入日	2024年3月5日 (火) 13:06
購入金額	115,500 円

【最終審査会/センター表彰】本年度申請企業用 来場チケット

この領収書を発行する

領収書	未発行
購入日	2023年8月21日 (月) 14:52
購入金額	16,500 円

入力内容を確認する

マイページトップに戻る

> 日程

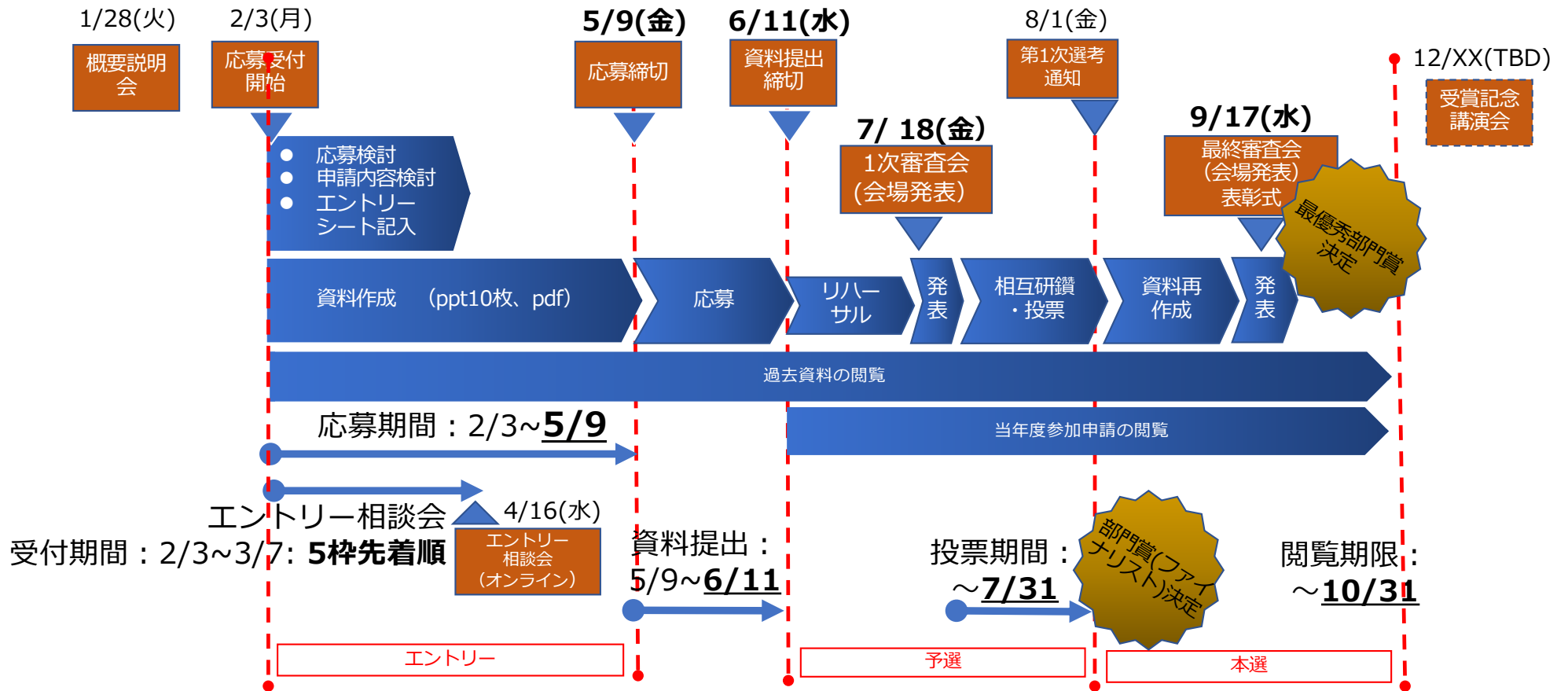
1月28日(火)	: センター表彰 事前説明会 (オンライン)
2月3日(月)~3月7日(金)	: エントリー相談会 申込受付期間 ※5社限定・先着順
2月3日(月)~3月31日(月)	: 早割での申請受付期間
2月3日(月)~5月9日(金)	: センター表彰 申込受付期間
4月16日(水)	: エントリー相談会
2月3日(月)~6月11日(水)	: 1次審査会 申請資料提出期間 ※締め切り日の1週間前までにテストアップロードをお願いします ※この期間内に必ず提出をお願いします
6月12日(木)~6月19日(木)	: 申請資料の事務局チェック期間
6月20日(金)	: 1次審査会 AGENDA公開
6月23日(月)~10月31日(木)	: 申請資料・紹介映像 閲覧期間
7月中旬 (TBD)	: 1次審査会 ※会場にて開催
1次審査会~7月31日(木)	: 投票期間
8月6日(水)	: 最終審査会選考通知
8月12日(火)	: 最終審査会AGENDA公開
9月17日(水)	: 最終審査会 / 表彰式 ※会場のみ(オンライン無し)
10月8日(水)~10月31日(金)	: 審査員からのコメント公開

5.-1. 日程

● 期日・時間厳守

※ 上記日程は変更することがあります。

5.-2. 2025年センター表彰部門の年間スケジュール



6. 過去申請資料から学ぶ

- 過去22年間500超の申請資料のアーカイブ
- 見たい申請を検索可能

アーカイブ一覧・検索

推奨ブラウザ : 【Windows】推奨OS Windows 10 以上・Google Chrome 最新バージョン・Microsoft Edge 最新バージョン
【Mac(Macintosh)】推奨OS macOS 10.15 以上・Google Chrome 最新バージョン・Microsoft Edge 最新バージョン
※上記以外のブラウザの場合、動画が再生しない場合があります。

🔍 過去申請資料を条件で探す ▼

対象申請資料	<input type="checkbox"/> 最優秀賞	<input type="checkbox"/> 部門賞	<input type="checkbox"/> 審査員特別賞
部門	<input type="checkbox"/> オペレーション部門 <input type="checkbox"/> テクノロジー部門 <input type="checkbox"/> BCP部門	<input type="checkbox"/> ピープル部門 <input type="checkbox"/> アウトソース/ヘルプデスク部門	<input type="checkbox"/> ストラテジー部門
業種	<input type="checkbox"/> 銀行 <input type="checkbox"/> 信販・その他金融 <input type="checkbox"/> 流通・小売業 <input type="checkbox"/> その他製造 <input type="checkbox"/> サービス業	<input type="checkbox"/> 証券 <input type="checkbox"/> 通信・情報サービス <input type="checkbox"/> 通信販売 <input type="checkbox"/> 不動産・倉庫 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 生損保 <input type="checkbox"/> 運輸 <input type="checkbox"/> 電器機械製造 <input type="checkbox"/> 電気・ガス・水道
規模	<input type="checkbox"/> 50以下 <input type="checkbox"/> 501~1000	<input type="checkbox"/> 51~250 <input type="checkbox"/> 1000以上	<input type="checkbox"/> 251~500
業務タイプ	<input type="checkbox"/> 電話によるインバウンド対応 <input type="checkbox"/> 電話対応全般 <input type="checkbox"/> マルチチャネルのアウトバウンド対応	<input type="checkbox"/> 電話によるアウトバウンド対応 <input type="checkbox"/> マルチチャネルのインバウンド対応 <input type="checkbox"/> マルチチャネルでの顧客対応全般	
申請年度	選択して下さい ▼ ~ 選択して下さい ▼		
フリーワード	<input type="text"/>		

🔍 上記の条件で検索する

参加条件

- ▶ 日本語で資料作成と発表をして下さい。
- ▶ 参加規約に同意して下さい。
- ▶ 申請ガイドラインを遵守して下さい。
- ▶ 紹介映像投稿のガイドラインはこちらをご覧ください。
- ▶ 期日を厳守して下さい。
申込後のキャンセルは出来ません。またお支払頂いた参加料金は返還致しません。
- ▶ 申請資料はアーカイブに登録させていただきます。
- ▶ 必ず投票して頂きます。

申請方法

- ▶ ppt10枚の申請資料の提出
MSパワーポイント10枚（表紙込み11枚）+ pdfを提出資料とします。
（資料作成ガイドラインは別途定めます）
- ▶ 参加費：165,000円（税込）/申請

エントリー相談会の開催

本相談会は、アワード センター表彰部門に参加したいが申請内容に自信がない、シナリオや申請資料、発表のプレゼンをブラッシュアップしたい、という方のために事務局・審査員が個別アドバイスをを行う相談会です。初めてアワードにご参加頂く方、申請内容の完成度を高めたい方のリハーサル会場としてご利用いただく機会となります。

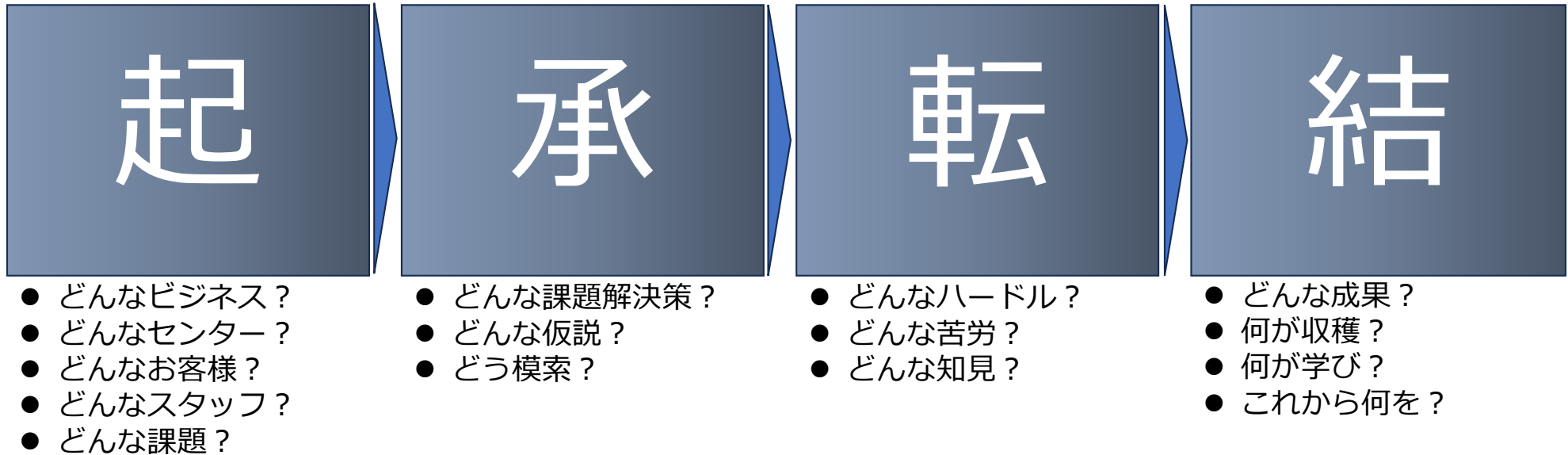
- ▶ エントリーシート(別途書式を規定する)の提出により個別相談を受けることができます。
- ▶ オンラインでのエントリーシートを使つての1時間の個別相談あるいは体験プレゼンの講評を受けることができます。（1申請に対して1回のみ）
- ▶ 参加費：55,000円（税込）/1時間・1申請

7.-1. 申請資料作成に際しての注意点

- HP「申請資料作成ガイドライン」の参照
- 他社の参加者が見る/評価することを意識する
言葉の使い方
分かりやすさ
アニメーション
- 締切以降の不備修正/差し替え不可
- 提出資料はそのまま1次審査会での発表用資料に使用
- アーカイブとして保存（閲覧対象）

7.-2. 申請資料の作り方

- ppt10枚(表紙込み11枚) + pdf + 補完動画 (任意)



7.-3. 審査基準：申請内容・シナリオに盛り込むべきポイント

【審査基準 1】	背景・課題・目的	①背景説明がされ、 ②経営や運営の課題が具体的に示され、 ③課題解決の明確な視点、目的や戦略が示されているかどうか。
【審査基準 2】	実行された施策	①期待した目的を達成するために実行された内容が、 ②具体的に示され、 ③適切に実施されたかどうか。
【審査基準 3】	成果	①施策の成果が具体的に示され、 ②期待された効果が得られたことがわかるかどうか。
【審査基準 4】	工夫・独自性・新規性	①着想・実施施策等に工夫や独自性があるかどうか、 ②かつてなかった斬新さや目新しさを感じるかどうか。
【審査基準 5】	モデルとしての模範性、 応用性	①他社への適用も可能で、 ②普遍的に業界水準向上に貢献する内容かどうか。
【審査基準 6】	難易度	①取り組み条件の複雑さ、困難さ、組織の成熟度 ②運営経験年数や会社規模を勘案し評価する。

- 「審査基準」は熟読して下さい。
- 審査員は各項目10点満点合計60点でスコアリングします。
- 審査員のスコアリング結果は公表しません。

8. エントリー相談会

1. 運営の実態(目的と運営概要) : ←
申請の対象となるセンターの全体像、誰のための何をするセンターか、それをどのように実行しようとしているかご説明下さい。←
2. 課題の所在(エントリーの背景) : ←
センター運営を実行するに際して克服すべき課題あるいは越えなければ先に進めない事象が存在したはずですが、それはどのような内容でしたか、ご説明下さい。←
3. 実行された施策 : ←
課題を解決するためのソリューションや施策をその際に考慮した制約や仮説と共にご説明下さい。←
4. その成果 : ←
施策実行の結果、当初計画していた成果は達成されていますか。直接・間接の効果や成果はどれほどだったかご説明下さい。←
5. 独自の工夫 : ←
課題の発見、仮説や計画の立案、実行した施策の中に新規性あるいは独自性のある工夫や思考はどのようなものがありましたか。ご紹介下さい。←
6. 将来の展望 : ←
前述実施後にセンターとして今後対応していくべき事象や積み残し課題などがあればご説明下さい。←
7. 超えてきたハードル及び苦勞 : ←
課題解決の一連の活動を実行あるいはハードルを克服するに際して難儀したところはどういうところだったでしょうか。留意すべきポイントやご苦勞についてご紹介下さい。←
8. 相談したい内容 : ←
どのような内容でも構いません。あれば要約してポイントをお知らせ下さい。←

- 不安/相談/アドバイスをご希望の方向け「相談会」をオンラインで開催します。
(参加：任意)
- 審査員数名で1時間対応
- 有料：55,000円(税込)
- 限定5枠 2月3日申込受付開始・先着順
- 申込シート(全8問)への記入あるいは申請ppt資料(暫定版)
- 参加人数制限なし



9. 審査会での発表時間

- 1次審査会：リアルプレゼン
※ 15分発表+5分質疑応答

- 最終審査会：リアルプレゼン
※ 20分発表+5分質疑応答

1次審査会の開催

- ▶ 会場でのプレゼンを実施します。
- ▶ 発表プレゼン(15分)及び質疑応答(5分) (合計20分)
- ▶ 審査員との質疑応答及び視聴者からの口答による質疑応答を実施します。
(質疑応答時間を限度とする)
- ▶ 映像・資料はアワードサイトにアーカイブします。(参加者のみ視聴可能)
- ▶ 参加者は会場での発表およびオンデマンド録画を視聴し投票します。
- ▶ 参加者による投票得票と審査員評価を総合してファイナリストを決定します。
- ▶ 参加人数枠とは別に申請に対して1名のカメラマン(プレス)の同行は可能です。
ただし撮影は自社申請のみとさせていただきます。
他社の申請はお聴きいただけませんので、自社申請の撮影が終わりましたら、ご退室ください。
プレス同行を希望される場合は、事前に[事務局へのご連絡](#)をお願いします。

最終審査会の開催

- ▶ 会場でのプレゼンを実施します。
- ▶ プレゼン資料枚数や映像挿入等は自由とします。(時間制限のみ)
- ▶ 再構成された資料(含む映像等)(20分)+質疑応答(5分)(合計25分)
- ▶ 発表の録画配信並びにアーカイブは行いません。
- ▶ 審査員は会場プレゼンを聞き質疑応答をもとに最優秀部門賞を決定します。
- ▶ 参加人数枠とは別に申請に対して1名のカメラマン(プレス)の同行は可能です。
ただし撮影は自社申請のみとさせていただきます。
他社の申請はお聴きいただけませんので、自社申請の撮影が終わりましたら、ご退室ください。
プレス同行を希望される場合は、事前に[事務局へのご連絡](#)をお願いします。

表彰式典の開催

- ▶ 本選終了後即日表彰式典を行います。
- ▶ 式典にて最優秀賞、審査員特別賞を発表します。

> 料金

10. 参加料金

通常料金

エントリー相談会	55,000円（税込）/1時間・1申請 ※先着順/5社限定
センター表彰部門	165,000円（税込）/申請 参加費に含まれるもの ・1申請の提出と発表 ・アーカイブを含む申請資料閲覧権 ・1次審査会への参加枠（5枠）/ 最終審査会参加枠（5枠） （参加枠には発表者も含まれます） なお、発表者の人数制限は設けておりません。

- 会場審査会の参加枠
 - 1次審査会：5名
 - **最終審査会：5名**
 - ※ 追加参加可能（別料金）

早割り料金 / 受付期間：2/1~3/31

参加条件は通常料金と同じとなります。

センター表彰部門	110,000円（税込）/申請 ※複数申請の場合は、申請数分お申し込みください。
----------	---

- 早割（3/31(月) 申込期限）
 - ※ 複数申請希望の場合は必要数申込可能

1次審査会・最終審査会への追加参加料金

本年度参加企業	16,500円（税込）/ 1イベント・1人
一般参加者(含む過去参加企業)	38,500円（税込）/ 1イベント・1人 ※1次審査会への参加は過去参加企業限定となります。

- 過去参加企業かどうか
→ 過去参加企業リスト参照の上
ご確認下さい。

申請に際しての注意事項

センター表彰の申請に際しての注意事項をまとめております。
お申込み前やお申し込み後に、必ずご確認ください。

[資料ダウンロード](#)

審査員

審査員については下記リンク先をご確認ください。

[審査員のご紹介](#)

2024年度 受賞企業の声

受賞企業の声については下記リンク先をご確認ください。

[受賞企業の声](#)

過去の受賞者

過去の受賞者については下記リンク先をご確認ください。

[過去の受賞者](#)

ライブラリー（過去資料アーカイブ）

▶ 過去のアワード申請内容のご紹介（企業名とタイトルの閲覧が可能です）

過去申請資料は、当年度のコンタクトセンター・アワード センター表彰部門に参加する企業だけが閲覧することができます。相互研鑽の精神でお互いに「学び」「磨き」「競う」ことを旨としていますことご承知おき下さい。

11. 参考資料

- 提出資料に不備はないか？
- 過去に同様の取り組みがないか？
- どのような傾向か？
- 何が共感されるか？

12. 質疑応答

Q&A

お問い合わせはサイトのお問い合わせフォームから あるいは
award.info@cc-award.com まで