

事前説明会資料

第22回 CONTACT CENTER AWARDS 2025 第12回 個人表彰部門 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

CONTACT CENTER AWARDS事務局

www.cc-award.com

1. コンタクトセンター・アワード 個人表彰制度とは



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

- 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

勉強会・交流会
会他

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



社内外におけるコンタクトセンターの地位向上

2. 個人表彰部門過去3年の受賞者企業名



- 「コンタクトセンターにこの人あり」と自他ともに認める人材を審査・評価する表彰制度です。
- 応募は推薦人による推薦文の書類審査と候補者本人との面談によって、個人賞審査員が選定します。

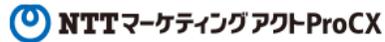


2014年創設
以来
98名受賞



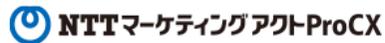
リーダー・オブ・ザ・イヤー
3名

- DHLジャパン
- キューアンドエー
- NTTマーケティングアクトProCX



マネジメント・オブ・ザ・イヤー
4名

- リコージャパン
- DHLジャパン
- アイペット損害保険
- NTTマーケティングアクトProCX



リーダー・オブ・ザ・イヤー
8名

- 大同生命保険
- DHLジャパン
- 三井ダイレクト損害保険
- キューアンドエー
- NTTマーケティングアクトProCX
- サイバーエージェント



マネジメント・オブ・ザ・イヤー
5名

- ジャパネットコミュニケーションズ
- DHLジャパン
- きらぼし銀行
- Kirala
- NTTマーケティングアクトProCX



リーダー・オブ・ザ・イヤー
7名

- リコージャパン
- DHLジャパン
- キューアンドエー
- NTT東日本サービス
- NTTマーケティングアクトProCX

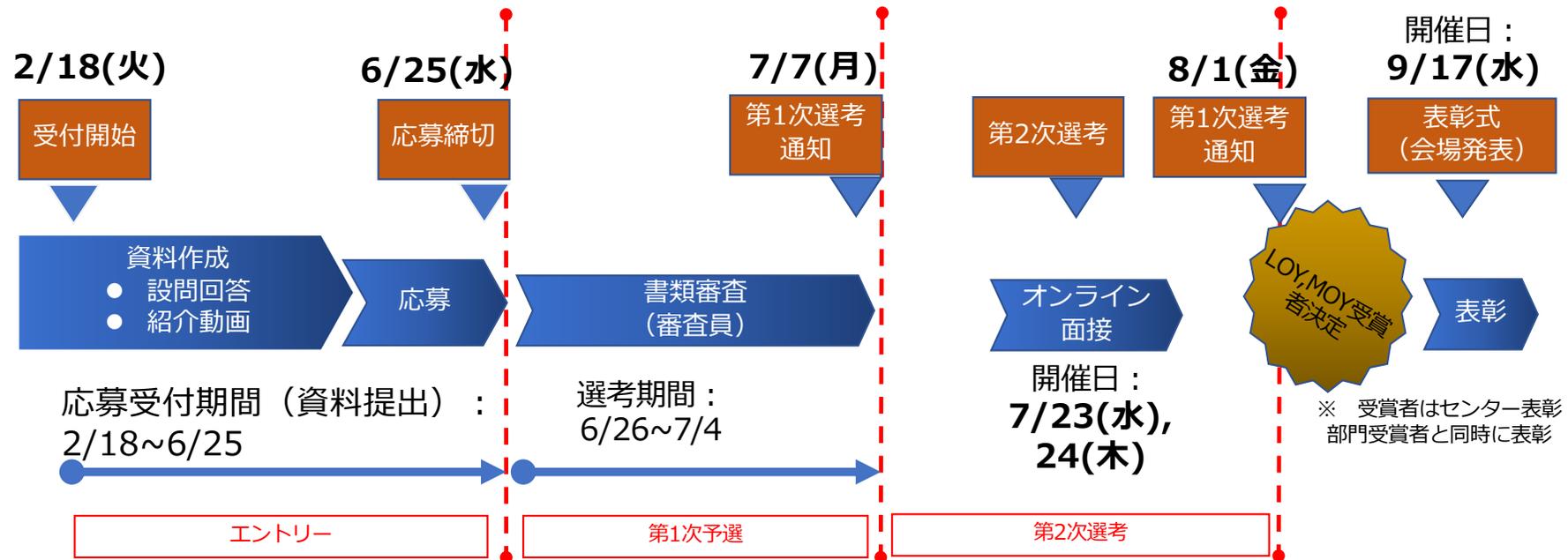


マネジメント・オブ・ザ・イヤー
4名

- DHLジャパン
- 読売新聞東京本社
- ネスレ日本
- NTTマーケティングアクトProCX



3. 2025年個人表彰部門の年間スケジュール



※ 受賞者はセンター表彰部門受賞者と同時に表彰

- リーダー・オブ・ザ・イヤー(LOY)部門
- マネジメント・オブ・ザ・イヤー(MOY)部門

4. 2つの表彰部門



「リーダー・オブ・ザ・イヤー」部門

運営現場の中核管理職であるスーパーバイザー並びに運営支援の専門職を対象とする。

- チームリーダー、スーパーバイザー職等のチーム・マネジメントに携わる方
- トレーナー、プランナー、QA、採用、人事、アナリスト職等のオペレーションサポートに携わるスペシャリストの方々

ポイント

※ オペレータは対象となりません。

※ センター運営の能力開発に間接的に寄与した外部ベンダー（テクノロジー・ベンダー、SI会社、ホスティング会社、コンサルタント等）の個人は対象となりません。

「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」

チームの枠を超えたマネジメント領域の上位マネジメントを対象とする。

- コンタクトセンター管掌役員（代表者含む）
- センター統括責任者（センター長）
- オペレーション責任者
- サポートチーム責任者
- 人事/採用責任者
- 経理/財務責任者
- 法務/コンプライアンス責任者
- IT/テレフォニー責任者

5. 審査方法

1次審査 - 書類 -

1. 応募フォームへの記入
2. 応募書類（エントリーフォーム）への記入（規定文字数）
 - ・ 設問6. 候補者の管掌する組織の業務内容
 - ・ 設問7. 候補者に求められた業務への期待値（達成目標）
 - ・ 設問8. 候補者のコンタクトセンター経験
 - ・ 設問9. 候補者本人の使命感
 - ・ 設問10. 候補者個人に起因する革新的成果
 - ・ 設問11. 候補者のパワー
 - ・ 設問12. 候補者の視野の広さとリーダーシップが周囲にもたらした変化や影響
 - ・ 設問13. 本審査への応募理由
3. 写真
4. 紹介動画の提出(5分以内)

2次審査 - 面接 -

- 審査員とのオンライン面接（30分間）
 - 10分間 自己アピール
 - 20分間 審査員との質疑応答

- HP HOME> 個人表彰部門> 申請ガイドライン> から「個人賞審査ガイドライン」をダウンロードして下さい。
- 応募書類には第3者から見た分かりやすさが必要です。
- 信念、情熱、実績、人望を余すことなく表現して下さい。
- 自薦・他薦いずれもOK
但し、記入書類が審査対象となります。

6. 審査基準

【審査基準 1】 ※ 設問 1.~8.	経歴・実績 (バックグラウンド)	① キャリア ② 体験・経験の蓄積 ③ 自ら課した業務達成目標と成果
【審査基準 2】 ※ 設問 9.	信念・情熱・使命感 (マインド)	① 顧客志向 ② 顧客接点業務に対する情熱 ③ 使命感
【審査基準 3】 ※ 設問 10.	革新性・価値 (バリュー)	① 着想 ② 実効性と価値 ③ 独創性
【審査基準 4】 ※ 設問 11.	動員力・推進力 (パワー)	① 共感性 ② 動員力 ③ 推進力
【審査基準 5】 ※ 設問 12.	マネジメント資質 (リーダーシップ)	① 視野の広さ ② バランス感覚 ③ 影響力
【審査基準 6】 ※ 設問全て/面談	表現力・コミュニケーションスキル (アピール)	① 文章力 ② 表現力 ③ コミュニケーション力

- 「審査ガイドライン」はHPに掲載しています。
- 審査員は左記基準に基づいて応募資料（設問回答、紹介動画）を60点満点で書類審査します。
- 審査結果は非公開です。

7. 参加料金

> 料金

リーダー・オブ・ザ・イヤー	44,000円/申請(税込)
マネジメント・オブ・ザ・イヤー	66,000円/申請(税込)

参加費に含まれるもの

- ・1次審査会・最終審査会への参加枠(各2枠)

- 申込者のマイページから請求書をダウンロードしてください。
- 振込の際には企業名と候補者氏名を振込人として記入して下さい。

- 参加者にはご自身を含めて2枠の参加権利があります。
- センター表彰1次審査会と最終審査会(表彰式)は学びも多いので是非ご参加下さい。

> リーダー・オブ・ザ・イヤー賞

8. 2024年度受賞者

> マネジメント・オブ・ザ・イヤー賞

受賞者写真	会社名・申請タイトル
	ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 カスタマーサービス本部 カスタマーケア・シニアCSアドバイザー（トレーニング）
	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 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンター（熊本）
	株式会社シーイー・アドバンス AmebaLIFE事業部 CSチーム マネージャー
	三井ダイレクト損害保険株式会社 お客さまセンター部 お客さまセンター松山 スーパーバイザー
	大同生命保険株式会社 アクティブコミュニケーションセンター 係長
	キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 NTTオペレーション事業部 仙台NTTオペレーション部 第1グループ
	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 マネジメント部門 金沢オペレーションサポートセンター ジョブマネージャー
	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 マネジメント部門 光サービスセンター（金沢第二）

受賞者写真	会社名・申請タイトル
	株式会社Kirala CX戦略Division・執行役員 DivisionDirector
	株式会社ジャパネットコミュニケーションズ 執行役員
	DHLジャパン株式会社 カスタマーサービス本部CSディベロップメントマネージャー
	株式会社 きらぼし銀行 事務統括部 相模原相続デスク・マネージャー
	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 首都圏センター・ジョブマネージャー

9. 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