



**コンタクトセンター・アワード**  
**センター表彰部門申請/受賞企業一覧**

2025 年版

コンタクトセンター・アワード事務局

[www.cc-award.com](http://www.cc-award.com)

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2004 申請社数：21社 /申請数：29申請(順不同)**

企業名	タイトル
(株)オーエムシーカード	インバウンドセンターへのキャリアパス制度の導入
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	サービスの見える化 (リアルタイムな情報公開で顧客のCSを向上する。)
トレンドマイクロ(株)	サポートセンターのパフォーマンスコントロール
グラクソ・スミスクライン(株)	GSKのクオリティ・マネジメント・プロセス
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	顧客満足とクオリティ向上につなげる三方向の評価
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	Platinum SAC Results 優良顧客の退会防止率向上の取り組み
カブドットコム証券(株)	「顧客満足度向上のためのCRMの実践サポートセンター」
(株)損保ジャパン・ホットライン	2003年度(技と心のマネジメント)の取り組み
カブドットコム証券(株)	コンタクト・コード別ワークロードサマリー
三井住友カード(株)	コミュニケーターカルテ評価制度
あいおい損害保険(株)	オペレーション品質の向上とオペレータのモチベーションアップの取組
弥生(株)	TSRの要員管理と離職率低下を目的とした人事運用レポート
トレンドマイクロ(株)	モニタリングサマリ
(株)ファンケル	お客様の目委員会報告書
(株)コスモスライフ	クレーム処理の全社的情報共有スキームの構築と実運用
アイフル(株)	2003年度SV,トレーナー向け品質管理研修の実施に関する報告
(株)トゥーサービスアンドサポート	コール集計
日本アイ・ピー・エム(株)	モニタリング・レポート
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	カスタマーズ・ボイス・プログラム・レポート
松井証券(株)	お客様の声
ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)	マルチスキルが要求されるセンターのワンストップ化の実現に向けて
トレンドマイクロ(株)	ケース状況管理レポート
弥生(株)	コール係数管理
日本航空(株)	アサインミー座席アサインシステムレポート
ケーブルアンドワイヤレスIDC(株)	(顧客対応の効率化レポート) コールセンターサービスレベル向上策
(株)バッファロー	サポート方法の多角化とサポートセンター集約による生産性の向上について
ANAテレマート(株)	適正なコンタクトセンター運営指標
(株)トータル・オペレイティング・プロダクト	コンタクトセンター・品質チェック月報

受賞申請：

最優秀賞受賞：濃いグリーン

優秀賞・部門賞：薄いグリーン

審査員特別賞：薄い水色

(以下の頁も同様)

**コンタクトセンター・アワード2005 申請社数：23社 /申請数：31申請(順不同)**

企業名	タイトル
松下電器産業(株)	VOC (Voice of Customer) 活動
NECパーソナルプロダクツ(株)	先進的サービスを活用したCS向上の実践
GEコンシューマーファイナンス(株)	インバウンドコールセンターにおけるシックスシグマ活動
(株)リコー	コールセンター統合後の委員会活動による効果創出
トレンドマイクロ(株)	サポートセンターリスク撃退大作戦～リスクを早期に発見・早期解決する「リスクマネジメントプロセス」の導入～
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	コールセンターによる全社サービス改善への取り組み(コールセンターからマネージメントセンターへ)
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	生産性向上のメカニズム
(株)プレステージ・インターナショナル	地方都市における新産業の創出
ソニー(株)	初心者ダイヤル(顧客特性に応じたサービス提供)による顧客満足度の向上
日本メジフィジックス(株)	受注ミス低減
(株)プレステージ・インターナショナル	地域雇用定着を目指した女性重視の職場環境整備
(株)バーチャレクス	ITツールを活用したコミュニケーター採用業務のパフォーマンス向上
(株)損保ジャパン・ホットライン	ホットラインw a y
(株)損保ジャパン・ホットライン	ホットライン道場
トレンドマイクロ(株)	コールセンターから、マーケティングセンターへ
トレンドマイクロ(株)	目指せ!顧客満足度100%～パーソナライズ化されたサービスを通して～
トレンドマイクロ(株)	Sales Information Center ～最強のプロフィットセンターを目指して～
NECフィールドイング(株)	グローバル水準での顧客満足度を追求したセンター運営
住友信託銀行(株)	リテール分野におけるダイレクトチャネル戦略について～ダイレクトシステム再構築～
コスモスライフ(株)	部門内での個人別スキルアップ研修の組み立てと成果
ソニー(株)	MultiSkill体制における生産性向上とCS向上
(株)テレマーケティングジャパン	大手カード会社 休眠顧客活性プロジェクト
(株)テレマーケティングジャパン	大手通信教育問合せ窓口 ワンプッシュ企画～退会連絡時にも顧客満足度を上げる～
弥生(株)	アウトバウンドのインハウス運用による収益の拡大
(株)オーエムシーカード	社内WEBコミュニケーションツールを用いたコンタクトセンターマネージメント
ソニーコミュニケーションネットワーク(株)	「近い」地方センターの立上げと品質管理体制の構築
ソニーコミュニケーションネットワーク(株)	(元)証券マンがコールセンターを変えた
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.	24x7センター運営のための職務分担と連携によるコスト削減とクオリティー向上のための取り組み
エイ・ジー・サービス(株)	One Stop Serviceによる店長様支援サービス
ファーストコンタクト(株)	ヘルプデスクにおけるDWH多角分析によるコスト削減と提案能力向上について
グラクソ・スミスクライン(株)	小規模コール・センターにおけるマニュアルによるKPI管理プロセス&ツール

## コンタクトセンター・アワード 2006 申請社数：17 社 /申請数：17 申請(順不同)

企業名	タイトル
ソニー (株)	専門チーム体制によるコールセンターオペレーションの改革の実現
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	カスタマーサービス系のエージェンツにもセリングは出来る！
(株) リコー	コールセンターによる販売現場への技術サポート活動
NECフィールドイング (株)	受付処理の効率化を目指した音声認識への取り組み
アイテック阪神 (株)	コール履歴標準化によるミス削減の取り組み 既存 IT 資源のリニューアル
松下電器産業 (株) パナソニック AVC ネットワークス社	グローバルVOC活動 (Voice of Customer) 経営貢献を目指したコンタクトセンター価値創出
(株) ファンケル	スペシャリスト育成プログラムと定着率向上施策
ソースネクスト (株)	電話サポート重視から web サポート重視への軌跡
バリューコマース (株)	Face to Face での対応 (社内サポートカウンター) 試行による顧客満足度の向上
(株) 損保ジャパン・ハートフルライン	受電率を ALL DAY 最低でも 90%にしようぜ大作戦
(株) オーエムシーカード	電話応対品質向上の取り組みについて
(株) プレステージ・インターナショナル	業務改善への取り組み - 地方進出後のセンター文化作り -
エプソン販売 (株)	コールセンターの見える化 (ECSIS システムの稼働)
(株) NTT データ 3 C	1.5 ヶ月で実現！ 全社で取り組んだコンタクトセンター移転プロジェクト
三井生命保険 (株)	コールセンターから始まる 全社お客様サービス改革について
グラクソ・スミスクライン (株)	コンタクト・センターを活用した一般生活者への直接的なアプローチによる市場開拓への貢献
オムロンフィールドエンジニアリング (株)	【0】からのコールセンターシステムの構築と継続的改善

## コンタクトセンター・アワード 2007 申請社数：27 社 /申請数：29 申請(順不同)

企業名	タイトル
ソフトバンク BB (株)	ソフトバンク BB におけるマネジメントシステムの構築
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	「1 本も落とさないセンター」実現までの軌跡
ソニー (株)	新たな顧客タッチポイントから生まれた新しいソリューションの展開
(株) NTT-ME (仙台 OCN サービスセンタ)	やる気創造とセンター運営 (従業員管理) の改革
日本アイビーエム・ビジネスサービス (株)	お客様満足度向上
シャープ (株)	「おもてなしの心」を伝える応対への取り組み強化
日本ベーリンガーインゲルハイム (株)	製薬企業小規模コンタクトセンターにおける 派遣社員の積極的活用による更なる業務改善
花王 (株)	お客様の声を全社で活用、「よきモノづくり」への革新的取組み
グラクソ・スミスクライン (株)	コールセンターがもたらした伝統的手法の劇的な革新 ～治験被験者募集活動の生産性向上の取り組み～
リコーテクノシステムズ (株)	電話受付と自動通報による CS 向上を目指したシステム/業務連携の改善活動
(株) テレマーケティング ジャパン	品質と獲得率の両立 ～電話だけで傷害保険を売れますか?～
日本メジフィジックス (株)	小規模コールセンターの「やる気」と「成果」を掴んだ最強チームの作り方
(株) ぷららネットワークス	トリプルプレイによるコールセンターのパワーアップ達成!!
ファイザー (株)	専門性向上と効率化への挑戦～より健康な世界の実現のために～
ソースネクスト (株)	日本一「感じのいいサポート」を目指して ～分析から実践まで～
(株) ファンケル	ファンケルマインドを育むための取り組み
メディアコミュニケーション (株)	業務センターアウトソーシングサービスの再生 “ベンダー”から“ビジネスパートナー”への変革
ソニーマーケティング (株)	お買い物相談窓口におけるミロ Q 対応の実践!
(株) プレステージ・インターナショナル	人材確保のための取り組み -高卒新卒の採用と CSR の正社員登用-
日本ビジネスコンピューター (株)	マーケティング貢献最大化のための新たなコンタクトセンター運用の仕組み
(株) 外為どっとコム	マルチスキル対応力への施策実行と共に発展した CS 向上
シャープ (株)	“断トツ”サポート体制構築に向けた相談センターオペレーションの改革
中央コンピュータシステム (株)	「つながる、つたわるサポートセンター」を目指して
エプソン販売 (株)	問い合わせ窓口・修理窓口一本化によるお客様満足度の向上
(株) セブン銀行	海外カードサービス開始への取り組み
(株) セブン銀行	クレーム対応力の強化
富士通 (株)	効率運営とお客様が期待するソリューションの提供に向けて
(株) アイティ・コミュニケーションズ	オンリー・ワンの戦略と実践による付加価値あるコンタクトセンターへ
(株) リコー	どうするの? 販売終了製品のお問い合わせ対応

**コンタクトセンター・アワード2008 申請社数：22社 /申請数：26申請(順不同)**

会社名	申請タイトル
(株)セブン銀行	BEST FOR YOUへの挑戦
ソフトバンクBB(株)	コールスクリプトソリューションの開発 (現場力を活かしたトータルナレッジマネジメントの取り組み)
松下電器産業(株) パナソニックAVCネットワークス社	全従業員によるお客様の声 モニタリング研修
ジョンソン・エンド・ジョンソン(株) ビジョンケアカンパニー	Delighters を探せ！ ～人材育成は採用時からスタート～
ソニー(株)	お客様の使用価値を最大限に拡大するサポート体制の構築 ～究極の専門チーム「ソニー製品接続サポートチーム」の発足～
富士通コミュニケーションサービス(株)	弊社におけるサポートサイエンスの実践 "スーパーバイザースキル認定制度"構築への取り組み
リコーテクノシステムズ(株)	ダウンタイムゼロへの挑戦 ～テレメンテナンスの向上～
ソフトバンクBB(株)	ソフトバンクBB "100%ペーパーレス"への挑戦
アポットジャパン(株)	ISO 9004 による 1,140 時間教育とプロセス・マネジメントの構築
NECパーソナルプロダクツ(株)	ますます高度・複雑化するテクサポ現場の 技術力の戦略的向上
NECネットエスアイ(株)	■ DailyWorkによるミス撲滅 ■ -日常業務における見落とし防止のための改善活動-
(株)NTT-ME (仙台 OCN サービスセンタ)	コールセンター業務における受付状況の自動収集ツール化
(株)社ぐるなび	100名を超えるスタッフが団結した！ ～スタッフの「自主性」を大切にES向上施策～
グラクソ・スミスクライン(株)	「最高品質」の評価獲得の目標を成し遂げた GSKのテレフォン・スキル・エクセレンス
サンスター(株)	「Pride of the Contact Center」 私たちはマーケッター であり、営業マンであり、会社の広告塔である。～私たちはビジネスの中心にいる～
ソフトバンクテレコム(株)	ソフトバンクテレコム お客様センターワンストップ対応の推進 ～お問合せを一本のコールで解決～
ソースネクスト(株)	問合せ対応時間短縮の取り組み ～ハガキ作成ソフト『筆王』テクニカルサポート奮闘記～
ソフトバンクBB(株)	マルチサイト運営におけるコマンドセンターの役割 ～最繁忙シーズン(3月)受電率80%への挑戦
大和証券(株)	辞めるな新人 TSR たち ～「新人 TSR3ヶ月未満退職率」の軽減に向けた取り組み～
大和証券(株)	コールセンタービジネスとは『教育』である～ 「応答品質AランクTSR50%以上」への取り組み～
デル(株)	顧客満足度追求のカスタマーセンター運営
トレンドマイクロ(株)	コンタクトセンターの脅威を未然に防ぐ
日本ヒューレット・パッカド(株)	進化する24時間コンタクトセンター成功事例紹介 2日でサービス開始します
日本ビジネスコンピューター(株)	アウトバウンド・テレマーケティング活動によるITビジネス開拓の仕組みの確立
ピーシーフェーズ(株)	モバイルインターネットメールコンタクトセンター
富士通コミュニケーションサービス(株)	企業内サービスデスクのサービス品質向上 ～マルチスキル・マルチタスクを少人数で実現するためのセンター運営手法～

## コンタクトセンター・アワード2009 申請社数：20社 /申請数：25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)ぐるなび	『絆』可視化への挑戦
(株)テレマーケティングジャパン	コールセンターにおけるQCサークル活動をベースとした「小さな改善」活動の導入と推進の成功事例
日本ランスエンド(株)	手作りイントラネットによるオペレーションの効率化 ～アバダン・レート1%以下への挑戦～
富士通コミュニケーションサービス(株)	富士通人事総務サービスセンター One for all, all for one! の実現 ～素人集団がプロ集団に変わった!～
アリコジャパン	コールセンターオペレーション改善への取り組み ～628日間の奇蹟～
クロス・コンセプト(株)	モバイルユーザーの満足度の極大化を実現したコンタクトセンター ～1000万人のモバイルサイトカスタマーセンター運営と、モバイルユーザーへの対応の秘訣～
ソフトバンクBB(株)	FLAT7 ～e-Learningを活用したスタッフ教育体制の構築～
(株)ベネッセコーポレーション	「顧客接点の効率を最大化しCS改善を目指すプロセス」 -繁忙期に“つながりやすさ”を確保してお客様にファン・シンパになっていただく-
(株)リクルート	ありがとう Willbee 「楽しく働きたい」から始まる相談員発信の取り組み
情報工房(株)	「お客さまの声」活用事例 コンタクトセンター発ペルソナデザイン -“お客さまを一番知っている”のは、コンタクトセンターのコミュニケーター。コミュニケーターの対話経験によるお客さまの“見える化”が、成功するマーケティングの原動力となる!-
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	メンタルヘルスの取り組み ～いきいきと健康で働きやすい職場づくりを目指して～
損保ジャパンDIY生命保険(株)	離脱率0%を目指した! アドバイザーが輝く職場の実現 ～1人の100歩より100人の1歩～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー (仙台 OCN サービスセンタ)	故障対応品質向上の追求 ～ナレッジ強化!で対応手順を標準化～
オットージャパン(株)	プロフィットセンター化への取り組み =変動費ゼロへの挑戦=
NEC ネットズエスアイ(株)	サービスの見える化 「サービスの見える化で受注促進」
(株)セブン銀行	『オペレータYさんのキャリアアップと組織の活性化』 ～きっかけはキャリアパス制度～
(株)セブン銀行	全てのお客さまに BEST FOR YOU ～ATMコールセンターのお客さま対応の取組み～
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	顧客の声に答えるんだ! ～ワンストップ回答から始まった挑戦物語～
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	目指せ!品質向上! ～愛されるために不満を潰せ!～
(株)テレマーケティングジャパン	育成(成長)の見える化
東京海上日動あんしん生命保険(株)	コ・ソーシングへのモデル転換 ～東京(渋谷)で立ち上げた半年間の軌跡～
Neusoft 情報技術サービス有限会社	クライアントが安心できるセンター運営 -成功させる海外アウトソーシング業務運営 3つのアクション
日興コーディアル証券(株)	営業ミックスモデルへの挑戦 ～「金融ソリューション」の提供プロセスに革命を!!～
日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	「世界一知りたい理論」を活用した、モチベーション向上と企業文化の変革
日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	コールセンターは、組織風土改革を導くことができるのか? ～継続的な付加価値提供への挑戦～

## コンタクトセンター・アワード2010 申請社数：25社 /申請数：26申請(順不同)

会社名	申請タイトル
大同生命保険(株)	『音声認識システム』と『苦情確率モデル』を融合したコールセンター苦情把握体制の強化 ～お客さまの「生の声」を捉える～
富士通コミュニケーションサービス(株)	《現場とのギャップを埋める!!》 全社を挙げた運用品質改善サイクルへの取り組み
アスクル(株)	「100-1」から「100+1」へ! コミュニケーター参加型施策によるCS向上の王道
オリンパス(株)	世界一流の顕微鏡相談センターを目指して ～CS向上・利益直結型体制への構造改革～
(株)ベネッセコーポレーション	コンタクトセンター現場発! 「お客様の声」活用推進・改善の軌跡 -我々がやらねば誰がやる?-
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	顧客起点に立った、真のコールセンターに向けた取り組み
(株)ベネッセスタイルケア	お客様の『不安・心配』を『期待・希望』に変える窓口を目指して -「オペレーションセンター」から「ハイタッチセンター」へ-
シャープ(株)	売りにつながる電話対応の実践 ～全員営業の成果～
アールエスコンポーネンツ(株)	楽しく働く環境づくりとお客様視点で行動できる人づくり ～「CF2.0」の活動を通じて、変化に強い組織と人を作る～
(株) タカギ	「チャレンジ&チェンジ」 ～水深1万メートルからの浮上～
日興コーディアル証券(株)	マルチサイト運営における効果的なKPIマネジメント ～SVの問題解決力の開発・向上と拠点を越えた改善活動体制の構築～
(株)キタムラ	すべての問合せを一挙に受け付ける社内コールセンターに挑戦
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	Care & Innovation 進化する組織 カスタマーケアセンター
(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ	3WIN モデルの構築を目指せ! インハウスセンターのプロフィット化へのチャレンジ
クロス・コンセプト(株)	ケータイユーザの「トリセツ」 ～今どきのユーザ気質と、対応のノウハウ～
アメリカン・ライフ・インシュアランス カンパニー	3-year strategy
アメリカン・ライフ・インシュアランス カンパニー	現場主導型リーダーシップ研修
損保ジャパン DIY 生命保険(株)	アドバイザーシップが発揮される 職場への挑戦 ～人材第一主義コールセンターの実現～
アメリカンファミリー生命保険会社	コールセンターの品質向上システム構築
大和ライフネクスト(株)	ライフネクスト24 ナレッジ共有でワンストップサービスの実現
日本電産シンボ(株)	機械加工業界 No1 のお客様満足企業を目指して
伊藤忠アーバンコミュニティ(株)	インバンド・インハウスコールセンターのコストセンターからの自立
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	とあるコールセンターの挫折と栄光 ～精緻なコール予測と要員増強への取り組み～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	はじまりは受信専用コールセンター～現在は全国でセミナー・社内外の研修を開催、アウトコールへの取り組み、そして進化し続けるコールセンターへ～
パナソニック(株)	「ネットで使い方ガイド」を活用した VOCリレーションシップマネジメントの展開 ～次世代相談窓口をめざして～
日本ランズエンド(株)	お客様に『スマイル・インフォメーション』を届けたい! ～コストセンターからプロフィットセンターへ～

## コンタクトセンター・アワード2011 申請社数：22社 /申請数：24申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)SBI証券	マインドを覚醒させる！ ～三つ星を実現させた「ありがとうコール」のすべて～
アメリカンファミリー生命保険会社	「銀行窓販全面解禁」 窓販サポートにおけるベストプラクティス ～NO.1 サポートセンターを目指して～
(株)ベルシステム24	対話の力で世界を変える ～ライフライン企業における顧客対応事例より～
(株)リクルート	F A Qを活用した問合せ削減とV O C活動 ～応用可能な「問合せ率分析」「CPC分析」のご紹介～
アスクル(株)	「アクティブサポートの実現」 インバウンド主体のパッシブサポートからの進化
(株)リクルート	永遠(とわ)にともに ～じゃらん 国内旅行思いやりのイノベーション～
(株)ベネッセコーポレーション	整いました！提案力向上に向けて 『三位一体で解約阻止』『いい情報は伝えなきゃ！』でオペレータのマインドチェンジ
日本マイクロソフト(株)	KPI マネージメントを中核とした戦略的アウトバウンド
名古屋眼鏡(株)	“稼げるチーム”ができるまで ～全社一丸、多部署連携による顧客との信頼構築で目指せ！企業の安定成長！！～
M S D(株)	“Invisible から Visible”へ” ”コストセンターからプロフィットセンター”への挑戦
NTT Com CHEO(株)	トータル・クオリティ・コントロール目指して ～限らない在宅業務のパワー～
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険(株)	お客さま満足日本一をめざして 単純処理型コールセンターからコンサルティング型コールセンターへ
ライフネット生命保険(株)	人を幸せにするチーム作りが結果を出す
SMBC 日興証券(株)	センター成長物語 ～ひとりがみんなのために。みんなでお客様のために！～
チバビジョン(株)	企画チームの成長日
(株)K D D I エボルバ	コンタクトセンター・マネジメントプロセスの応用
ヤマトコンタクトサービス(株)	間違いだらけの地方進出
M S D(株)	新生カスタマーサポートセンター発足！ 「医学・薬学のプロフェッショナルチーム」になるまでの課題と軌跡 ～スタッフすべてが派遣社員！ 巣立ちまでの記録
アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー	大規模コールセンターのオペレーション均一化の実現 ～マニュアル・資料一元管理体制の構築～
(株)タカギ	「VOC」が定着した理由 ～コミュニケーターの想いが新しい風を・・・～
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	計画停電を乗り越えて～お客様第一主義による3つの成果～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	1本のお電話から全社ボランティア活動へ
富士通コミュニケーションサービス(株)	テクニカルセンターから ソリューションセンターへの変革 ～お客様の問題解決のためのサポートへの取り組み～
ヤフーカスタマーリレーションズ(株)	0から100へ

## コンタクトセンター・アワード2012 申請社数：20社 /申請数：22申請(順不同)

会社名	申請タイトル
サンスター (株)	事業の急成長を支えた環境品質 ～“伝道師”が委託先へ展開した自社ベストプラクティス～
(株) SBI証券	やっと見つかった！お客様中心主義のメール対応 ～お客様からのメールを心で感じ、心で伝える～
(株) ベルシステム24	ハイパフォーマーは一日にして成る！？ ～性格タイプ把握による効率的な人材マネジメント～
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	リーダーシップの見える化 ～やる気のある人材”育成を目指して～
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	“Customer Delight” を目指して ～ QAの深化とコンタクトセンターの進化 ～
コクヨ (株)	シャワーのように顧客の声を浴びせる環境づくり ～VOCからソーシャルの声まで、顧客起点の風土醸成へ挑戦～
ヤマハ (株)	“お客様の声”社内共有への取り組み
富士通コミュニケーションサービス (株)	人材育成のあたらしいカタチ だれでもダイヤモンドエージェントになれる！～在宅活用へのチャレンジ～
プラス (株) ジョイントテックスカンパニー	解決時間2時間から30分への挑戦
日本興亜損害保険 (株)	『老舗センターの変革』 大宮CC 2009年度～2011年度 ～3年間のキセキ～
NECフィールディング (株)	コンタクトセンター改革 ～顧客接点を重視したエリアコンタクトセンター構想の実現～
オルビス (株)	全員で掴んだ No.1 ～チームワークが実を結ぶ～
トレンドマイクロ (株)	『大海の一滴を探知』 ～重要案件の早期解決と再発防止サイクル～
オムロン (株)	顧客起点に立った真のコールセンターに向けた取り組み ～目指せ“問題解決 100%”～
メットライフアリコ生命保険 (株)	コールセンターと営業との架け橋として ～CS アドバイザーチームの取り組み～
(株) ハウコム	離職率を半減させるパラレルアクション～4つのアプローチが鍵を握る～
ソフトバンクBB (株)	情報のデータベース化と検索機能を駆使した業務の効率化と業務品質の向上 ～ パーチェスワン購買センターの取組み ～
ライフネット生命保険 (株)	人生に、大切なことを、わかりやすく ～お客さま目線のセンター作り～
MSD (株)	転身！ 薬剤師からDIコミュニケーターへ
MSD (株)	「BC(事業継続)と人間力」 ～「ITより人間だ！」 ～
日興通信 (株)	コールセンター品質改革への第一歩
(株) ベルシステム24	繁忙期の課題を解決!! ～現場生まれの「手作りソリューション」で繁忙期の業務品質を改善！～

## コンタクトセンター・アワード2013 申請社数：22社 /申請数：28申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ノバルティスファーマ(株)	圧倒的・感動コミュニケーションセンターを目指して 医療用医薬品・問い合わせ部門の『親身な対応』への取り組み
オルビス(株)	コールセンターの挑戦！ Two wayコミュニケーションを実現したプロセス・イノベーション ～お客様への最適アプローチ～
ソフトバンクテレコム(株)	Knowledge on demand with Smart Device ～セルフサービス型動画研修～
BB コール(株)	ヒューマンエラー撲滅への取り組み ～オペレーションミスを科学する～
(株)SBI証券	「量」と「質」は両立できる！ ～品質を維持したまま生産性を向上させる KPI マネジメント～
富士通コミュニケーションサービス(株)	セールス革命への挑戦 ～コンタクトセンター起点の営業活動～
(株)ベルシステム24	SNS サービスの中で未成年を守れ -SNS 業界で取り組んだセンター改善施策-
BB コール(株)	究極の解決トーク ～4Step インストラクションによる対応革命～
メットライフ アリコ生命保険(株)	苦情は〇〇
(株)バンダイ	「Web相談センター」で自己解決 ～ママ社員が考えた Web 版お客様サポート～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	コールセンターにおけるワークシェアへの取り組み～残業0を目指して～
ヤフーカスタマーリレーションズ(株)	お客様の課題は、ここにある！ ～センター起点の現場体験型研修～
NTTコミュニケーションズ(株)	目指せ『世界語』 ～スーパーヘルプデスク 多言語サポートへの挑戦～
ソフトバンクテレコム(株)	「BPM ソリューション」の活用で最速・最適プロセス構築
(株)バンダイ	応答率UPへの道 ～圧倒的No.1の顧客サービスへの挑戦～
西日本鉄道(株)	より永く勤めていただくために
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	世界一宣言 見せましょう！日本の底力 ～GMSP 最下位からトップ2になるまで～
(株)ベネフィット・ワン	Call to Web 70%の挑戦 ～地方誘致(愛媛県松山市)の真意～
(株)ベネフィット・ワン	明日に架ける橋 ～事務処理・営業支援・サービス企画までも行う事務センター～
(株)ミクシィ	お客様に誓ったユーザーファースト ～効率化から非効率化への転換～
(株)ミクシィ	すべての人に「安心・安全な」心地よいつながりを
ソフトバンクテレコム(株)	フリーシナリオ オートエントリスシステム ～市場変化を超えたスピードリリース体制構築～
(株)ベネッセコーポレーション	人とシステムのシナジーで、更なる高みへ！～ 応援自動化のしくみ構築への道のり～
パナソニックコンシューマーマーケティング(株)	新規事業受け入れ体制の改革
GMOメディア(株)	ぐるぐる巻き込み三段計画 ～主体性を育み、変化に対応できるチームの作り方～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー	全員一丸となった対応品質コンテスト ～楽しくなければ成果は出ない～
(株)NTTホームテクノ 東海支店	「お客様の事前期待を上回る故障対応サービス」への変革
(株)NTTマーケティングアクト	クレド活動の推進によるセンター現場力の向上について

## コンタクトセンター・アワード2014 申請社数：21社 /申請数：22申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	HEAD,HEART & GUTS ～DHL Expressの21世紀型リーダーを目指せ～
サンスター (株)	～VOC草の根活動『お客様の声を聴こう会』～ 3年間の軌跡 硬直化した組織がお客様の声に動いた!
(株) SBI証券	ナレッジツールを活用した音声研修の導入 ～コスト「0」で実現した業務効率化～
富士通コミュニケーションサービス (株)	契約打ち切りの危機から真のパートナーへ ～ミス撲滅し独自のマネジメントシステムを構築～
(株) LIXIL	対応品質と生産性を向上する音声認識活用術 ～LIXIL『お客さま相談センター』の取組み～
アメリカン・エクスプレス・ジャパン	マルチスキル化の実現による社員・カスタマー・株主への貢献
(株) TMJ	ローパフォーマーはもういない! ～IE手法によるプロセス改善で業務処理効率向上を実現～
(株) NTTフィールドテクノ東海支店	長い歴史に培われたセンター風土、変わったらいいと思いますが・・・ 「えっ、私が変わるの?」 ～次代を担うリーダーを育て、センターを活性化!～
サイボウズ (株)	感動サイクルによるファン作りへの道
バーチャレクス・コンサルティング(株)	ミス率の壁を乗り越えろ! ～突破の鍵は心と体にある～
(株) バンダイ	子供たちと笑顔でつながるリアルありがとう♪ ～多品種・短周期商材 バックオフィスの改善～
日立システムズ (株)	未来の職場は私たちが変える ～音声認識IVRで業務半分・人員半分～
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ (株)	オフショア通説：“やっぱり日本人じゃないと無理”を覆す!
BBコール (株)	年代別顧客アプローチ How to Approach for Generation
(株) TMJ	全員セールスで目指すプロフィットセンターへの道 ～拠点から広がる新価値展開
富士ゼロックスサービスクリエイティブ (株)	オール富士ゼロックス コンタクトセンターの統合 ～"つよい""やさしい""おもしろい"コンタクトセンターを目指して～
メットライフ生命保険 (株)	為替が動けば、お客様が動く ～お客様目線のコールセンター改善～
GMOメディア (株)	左脳と右脳を刺激する、モチベーション管理法
パナソニックコンシューマーマーケティング (株)	コンタクトセンターが主導する顧客満足向上 ～関係部門をリードできる仕組み作りへの挑戦～
プラス (株) ジョイントテックスカンパニー	プラスαトーク 50%への挑戦
GMOクラウド (株)	Revolution! ～これが次世代の顧客満足度調査!!～
(株) エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト	高齢化社会における「シニア向けライフサポートサービス」の展開

## コンタクトセンター・アワード2015 申請社数：22社 /申請数：25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)バッファロー	終わらないだからあ～改善～ 動画と自動音声ガイダンスを駆使して 入電件数大幅低減!
メットライフ生命保険(株)	真・お客さま中心主義 ～「つながる」コンタクトセンターへの変貌～
(株)TMJ	高齢者対応を科学する ～科学的アプローチで「CSと生産性の両立」を実現～
(株)SBI証券	エスカレーション率を限りなく"ゼロ"に近づけた新人研修プログラム
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	インハウスとアウトソーサーの統合的なオペレーションを構築し、コストの適正化と品質向上⇒顧客満足度向上を実現 ～3年6ヶ月にわたって実施したSPCC構造改革の取り組み～
DHL ジャパン(株)	一日15分がもたらすミラクル ～毎日のプリーフィングがチームを変えた～
富士通コミュニケーションサービス(株)	コンタクトセンターの壁を超えろ! ～大手流通業のプロジェクト成功事例～
GMOメディア(株)	超簡単!動画を活用したハイパーフォーマーへの道
(株)三井住友銀行	現場の「声」と「提案」でサービスを変える ～お客さまと本部の架け橋になるために～
アメリカン・エクスプレス・ジャパン(株)	やる気!モチベーション!育む文化 「全てのコンサルタントをハイパーフォーマーへ!!!」
(株)コーカス	コミュニケーターがドリームメンバーになる仕組み
(株)バンダイ	コールセンター管理の見える化 ～SaaS型音声システム導入から始まった最適化への道～
スターティア(株)	文化の異なるコンタクトセンターの統合 ～生産性と顧客満足向上の両立への挑戦～
三井住友海上火災保険(株)	ICTによるコンタクトセンター改革 Watson Explorer、WFMシステム活用によるセンター運営の最適化事例
大同生命保険(株)	高齢のお客さまに快適にご利用いただけるコールセンターを目指して ～ご契約の長期継続に向けた取り組み～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー	クライアントにささる付加価値の提供 ～アウトソーサーからベストパートナーへ～
(株)ジャックス	安心と信頼の電話応対品質を目指して ～「意識・風土・効率」3つの改革への挑戦～
大正富山医薬品(株)	「VOC社内フィードバックのスピード化」～製薬企業くすり相談窓口のITによる効率化～
(株)三井住友銀行	お客さまと営業店をつなぐ継続的な関係づくり ～私たちにできることからはじめよう!～
(株)三井住友銀行	「ホスピタリティ」に見えるかたちに ～正確・迅速+満足の実現～
大同生命保険(株)	期待を上回る電話サービスに向けて ～システムの力で感動を創出する仕掛け～
(株)グランドビジョン	よくキキます。"エンゲージセンター"で損失回避
エム・ユー・コミュニケーションズ(株)	インターネット時代に高齢者を支えるテレフォンバンキング 時代の潮流と向き合う対応改善策
NTTフィールドテクノ 東海支店	「きく」ってなんて難しいの! ～相手の気持ちを見抜き、伝わるように伝える力を養う～
(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト 北陸支店	金沢オペレーションサポートセンター 350人 団結の力がもたらすES・CS向上のその先

## コンタクトセンター・アワード2016 申請社数：22社 /申請数：25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
情報工房(株)	ワンモアトークで顧客離脱率20%ダウン! 「お客様と長く話すこと」は「クライアントの利益につながる」 ～アウトソーシング会社の挑戦～
(株)SBI証券	顧客向け“リモートサービス”を活用したロールプレイングの効率化
(株)アシスト	サポート業務を至急効率化せよ! ～解決のカギはWikiとDIYシステムの徹底活用～
(株)ベルシステム24	360度評価から創造された人材成長機会 ～社員全員が成長と貢献を実感できる職場づくり～
(株)WOWOWコミュニケーションズ	顧客中心データから構築する共創型マッチングシステム～顧客の気付きの広がりによるロイヤルティ向上と事業成果～
大同生命保険(株)	高齢のお客さまに“びっくりぼん”なサービスを! ～トリプルWINの実現～
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	人材育成体系とWF Mの融合(全員野球で目指したスキルとパフォーマンスの向上)
TOTO(株)	『答える』から『応える』センターへの変革 ～一人ひとりのマインドチェンジによる経営貢献～
(株)ブロードリーフ	定期コール便 -専任担当者による顧客接点活動の歩み-
日本コンセントリクス(株)	Change the World～ITと改善力の融合～
(株)バッファロー	やっちゃんえ!改善 ～つながる窓口・見つかるQ&Aでお客様をHAPPYに～
オリックス生命保険(株)	3つの壁、3つのヒラメキ
メットライフ生命保険(株)	コンタクトセンターへの道のり ～テクノロジーに『足』で命を吹き込み!～
DHL ジャパン(株)	NPA - セカンドコールが鍵～顧客ロイヤルティの向上～
三井住友海上火災保険(株)	ESはパッションだ!
(株)三井住友銀行	ボトムアップで取り組む業務改善活動～業務改善コンテスト～
(株)三井住友銀行	二人のお客さま満足度向上を目指して～コールセンター改革～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	テクニカル業務改革 ～お客様不満の撲滅から期待を超えるサービスへ～
大正富山医薬品(株)	「製薬企業くすり相談のITによる全国ナレッジ活用」 ～メディカルインフォメーションのイノベーション～
GMOクラウド(株)	ミッション!『崩壊寸前のコンタクトセンターを立て直せ!』
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	限られた工数の中で、生産性・応対品質・獲得率を同時に高めるオペレーション構築の取り組み【生産性×説明力】【応対表現×獲得率】
GMOメディア(株)	人が人をつくる現場力のサイエンス～巻き込みからうまれる責任感の活用～
(株)PFU	顧客ロイヤルティ向上に向けて顧客に響くサポート活動への進化を目指す ～メーカー品質の問合せ対応からVOC活動による商品付加価値向上に寄与する活動へ～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	「運用の品質」を向上させてお客様をお待たせしないセンターを実現 ～ 応答率からサービスレベル達成率へ～
エム・ユー・コミュニケーションズ(株)	お客さま起点での『お客さまのAHT』短縮

## コンタクトセンター・アワード2017 申請社数：23社 /申請数：25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株) バッファロー	今までの概念を超えたサポートでお客様の自己解決向上！～スマホで見るマニュアル&サポートサイト改善～
ヤフー (株)	10%ルールと 1on1 ミーティングで一人ひとりの情熱と才能を解き放つ組織づくり
(株) SBI 証券	お客様の性質が判れば対応が変わる！～“DiSC®”を活用したタイプ別対応術～
(株) TMJ	経験学習の観点で取り組む人材育成 ～継続的な管理者育成プログラム「PLATOS」の挑戦～
三井住友カード (株)	ビジネス価値を創造する戦略部門への改革～感動に影響に繋ぐコンタクトセンター～
オリックス生命保険 (株)	初心者でも安心！ 対話型スクリプトシステム誕生！
(株) ベルシステム24 カゴメ (株)	カゴメ通販事業部の「弱み」を「強み」で解決。「テレマーケティング」を活用した「One to One 顧客リレーションシップ」の確立
(株) 三井住友銀行	コールセンターにおける「人とAIの融合」～AIの育て方と活用について～
(株) ベネッセコーポレーション (株) TMJ	モチベーション・スパイラルアップ施策
大正富山医薬品 (株)	みんなのアイデアと工夫で評価向上を実現！ ～全国7拠点の対応バラつき解決策とは～
日本コンセントリクス	Digital Diagnostic Tool ～新ツールの開発で、コンタクト内容の見える化と効率化を実現～
(株) ベネッセコーポレーション (株) TMJ	退会コンサルティングによる継続率UP！
富士通コミュニケーションサービス (株)	最初から〇〇だったら今の成功は無かったかもしれない！
(株) KDDI エボルバ	トップダウンじゃアカン！～全員参加型！コールセンター改善法～
SOMP Oコミュニケーションズ (株)	全社共通言語の策定と浸透
(株) タカギ SCSK (株) SCSK サービスウェア (株)	タカギ コミュニケーションセンターにおける最新 IT 活用実践
(株) スーパー・カスタマーリレーションズ	つくったっていいじゃないか わかってるんだもの げんば
バーチャレクス・コンサルティング (株)	オペレータの声を聞こう！～オペレータの声によりパフォーマンス向上を実現～
(株) ブロードリーフ	営業携帯電話転送大作戦
(株) ディーエイチシー	一人ひとりが成長できるコールセンターを目指して～3年間のチャレンジ～
大同生命保険 (株)	お客さまに寄り添った丁寧な電話対応を求めて
バーチャレクス・コンサルティング (株)	成長をコストの言い訳にいませんか？～コストは下げても品質は下げるな！小規模センターの維持(意地)～
(株) P F U	働き方改革と向き合う「提案型サポート」への挑戦 –顧客ロイヤルティ向上に寄与できる集団へ–
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	社内最悪離職率から離職ゼロへ
GMO メディア (株)	地図と道で成長をガイド～スキル見える化で急成長を目指せ！～

## コンタクトセンター・アワード2018 申請社数：22社 /申請数：25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
NTTコミュニケーションズ(株)	デジタルトランスフォーメーションによるコンタクトセンタ変革
(株) TMJ	LINE 特性を活かした新たな顧客コミュニケーション ～お客様の利便性と満足度のさらなる向上を目指して～
明治安田生命保険(相)	人に一番やさしい「問題解決型コミュニケーションセンター」の実現～お客さま志向経営の非対面アフターフォロー戦略～
ヤフー(株)	売上前年度比 140%！-顧客と共に未来を創り、利益貢献するコンサルタント組織へ-
(株) ハウコム	お客様からの「ありがとう」をたくさんもらえるコールセンターへ ～音声認識ソリューション導入による生産性/応対品質の向上～
(株) サイバーエージェント Ameba カンパニー	BOT/チャットを成功に導くために必要な4つのこと
(株) ベネッセコーポレーション	ベネッセ式パイロットセンターモデル 成果を生み続けるセンター構築とは ～「人」の活かし方に着目、クローズ寸前から成果に繋がるまでの3年半の歩み～
三井住友カード(株)	顧客エンゲージメントを支える新サービスデザイン ～更なるNPSの高みを目指して～
(株) スカパー・カスタマーリレーションズ	お客様の声で劇的な意識改革！ ～自発的な改善行動を促すNPS超活用法～
(株) ワイズ・ヒューマン	諦めかけた人財育成 魔法の救済プロジェクト ～人財共育のセンターを目指して～
(株) テレコムスクエア	真実のコミュニケーションを実現し顧客、組織、従業員に満足を提供し続けるビジョン運営への転換
(株) AIサポート	従業員からの紹介入社だけで人材は集まる！！
日本生命保険(相)	新人育成にかける軌跡 ～安心と信頼で離職"ゼロ"を目指す～
(株) バッファロー	委託先とのバッファローファミリー結成と顧客満足度の向上
バーチャレクス・コンサルティング(株)	「処理ミス0件」推進活動 アウトソーサーとしての挑戦 -限られた環境・リソースを言い訳にしない-
富士通コミュニケーションサービス(株)	突き止めた！マルチ化を難しくする「本当の理由」 ～SVの成長と運営視点の転換で成功させたマルチ化～
富士通コミュニケーションサービス(株)	センターのあるべき姿の再定義～3つの声”を聞くことから始まった『平準化』と『匠の技術』の融合による“いいとこ取り”運営～
タイム・コマース(株)	「帰れない」「休めない」職場からの脱出
(株) スカパー・カスタマーリレーションズ	コストマネジメント部署による現場SV支援とコスト改善プロセス - SPCC 稼働管理 Unit 流 仕分術-
オリックス生命保険(株)	人財が生きるセンター 「リアル」と「チャンス」の提供
(株) かんでんCSフォーラム	しなやかなアウトソーサーへ ～パブリッククラウドコンタクトセンターシステムの活用事例～
健康コミュニケーションズ(株)	顧客接点にコミット ～Non-Voice 領域を改善せよ～
三井住友銀行	電話をつながないコールセンター～自己完結への挑戦～
GMOメディア(株)	2018年問題から学んだ仕事のあり方 ～パートナーとの恋愛？結婚！？から考えた、生きがい溢れる場所づくり～
(株) ベネッセコーポレーション (株) TMJ	V字回復の軌跡はVOC活動推進の軌跡

※ AIサポートは審査員特別賞「イノベーションアワード」受賞

**コンタクトセンター・アワード2019 申請社数：24社 /申請数：27申請(順不同)**

会社名	申請タイトル
ダイキン工業(株)	予測困難なセンターの安定した運営への道のり ～WEB活用とリピーター採用～
NTTコミュニケーションズ(株)	AI自動応答による Smart Customer Experience の実現
(株)TMJ	NPS向上に効く“メール対応” ～思い込みのKPI見直しから始めた、メール対応改善の事例～
(株)テレコムスクエア	In-house Contact Centerにおける“独立型”能力開発 Group 設立のすゝめ ～10年後の自分が見える「人」を使い捨てにしない Contact Center の実現に向けて～
(株)三井住友銀行	コールセンターから企業風土を突破せよ！～走れ若手！「お客さまの声」を届けるために～
(株)パッファロー (株)エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト	LINE・チャットサポートは、でらいいんやけん ～LINE・チャット窓口 利用者増加へ道～
ロイヤルカナン ジャポン合同会社	Lover's voice プロジェクト
(株)SBI証券	音声認識システムを使い倒せ！～生産性だけじゃない！品質・モチベーションも向上させた7つの施策～
(株)ニッセン	メール対応 70%減 ～ニッセンカスタマーセンター労働集約からの脱却～
CENTRIC(株)	「感情解析技術の現場活用」～心豊かな社会の実現を目指して、感情解析を用いたOODAループの実施～
東日本電信電話(株)	プロモーションを磨く、リードを創る、攻めのコンタクトセンター
キューアンドエー(株)	シニアと呼ばれる世代の活躍を引き出す取り組み
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	ピンチが生んだセンター革命！～IVRを手のひらに～
(株)EPファーマライン	医薬品コンタクトセンターにありそうでなかった検定基準が創り出す新しい業態？ 「メディカルコミュニケーター」～多数の受託経験に基づく、次の一手と将来像～
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	さんきゅう 3Q：3品質・Thank you
PGF生命	「早い！見やすい！見つけやすい！」ナレッジマネジメントの実現
(株)サイバーエージェント	プロダクトの全体最適にチャレンジし続けるカスタマーサポートへ
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	モニタリング レボリューション - 不満だらけのモニタリングをぶっ壊せ！ -
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	『顧客情報登録業務の自動化』 ～めざせ！工数の半減～
明治安田生命保険(相)	伝統的生保における「非対面アフターフォロー」の挑戦
freee(株)	満足度92.2%を達成したカスタマーサポートの組織改革
ヤフー(株)	付加価値の創出目標による新たな顧客体験の提供
(株)ワイズ・ヒューマン	見方が変わるバックヤード業務の価値創造 ～こなすだけサポートチームの一年のキセキ～
(株)NTT東日本サービス	ビジネス市場攻略に向けた取り組み
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	新しい価値を創り出す「ガラス張りのセンター運営」
東日本電信電話(株)	多様化するお問い合わせ内容に対応したリモートサポートセンターの解決率向上改革 -VoC分析と現場のノウハウの融合がサポートを変える-
大同生命保険(株)	1本のお電話にプラスαの付加価値を ～入電繁閑差を活用した対応価値向上の取り組み～

※ EPファーマラインは審査員特別賞「イノベーションアワード」受賞

**コンタクトセンター・アワード 2020 申請社数：22 社 /申請数：27 申請(順不同)**

会社名	申請タイトル
東日本電信電話(株)	アフターデジタルを見据えたインサイドセールスセンタの取組
東日本電信電話(株)	テクニカルサポート型チャット 成功の鍵 ～カスタマーセンターの力を結集 合言葉は「お待たせしない」～
(株)TMJ	オペレータが安全・安心に働ける環境を目指して ～全社一丸でコロナ禍を乗り越えるためにしていること、してきたこと～
(株)SBI証券	人との繋がりやセンターを活性化させる ～取り組みを継続させるための仕組みづくり～
みずほ証券(株)	お客さまとオペレータを最適につなぐ！データベースルーティング！ ～DX推進による“みずほファン”の拡大～
あいおいニッセイ同和損害保険(株)	コンタクトセンターの新しい役割への挑戦 ～眠れるデータを活かせ！プロフィット化への道～
SOMPOコミュニケーションズ(株)	対応品質 revolution!! ～NPS9,10 獲得のためのオペレーター育成～
オリンパス(株)	現場の医療を止めない ～医療機器メーカーとしての新たな行動様式への取組み～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	テクノロジーと人が向き合うことで定着した「音声認識」活用 ～費用対効果を左右する三つの歯車～
大同生命保険(株)	コロナ禍における取組みをセンター運営のニューノーマルへ！ ～全てのステークホルダーに「安心・満足」を～
(株)大塚製薬工場	100%在宅勤務で応答率 100%をキープ ～コロナで実践 BCP、小規模センターだからこそできた“全員巣ごもり作戦”～
(株)ワイズ・ヒューマン	コンタクトセンターの多種多様な個性を活かす 人材育成の個別対応マニュアル ～鬼軍曹日記から学んだこと～
GMO ペイメントゲートウェイ(株)	問合せを減らせっ！！ 落第センター脱却までのプロセス ～問合せ削減を実現した FAQ 運用と効果～
(株)EP ファーマライン	今だから必要なエモーショナルなコミュニケーション 「幸せな高需要の看護師 24 時間患者対応窓口」～そして、with コロナのこれから、私たちにできること～
キューアンドエー(株)	ICT サポートセンタにおける新型コロナ対策などの BCP に向けた取組み
アドレス・サービス(株)	ADS コール領域成長戦略 ～コア・コンピタンス獲得に向けて～
TDCX Japan(株)	ワーク@ホームソリューション
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	業務量予測ツール導入による応援体制の構築
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	音声認識による生産性向上 ～ACW 短縮を目指して～
(株) BIZARX	業務開始から 1 年で問合せ件数が倍に！ 0 からのスタートでも対応できた理由とは！？
(株) アシスト	100%在宅勤務を実現させたサポートセンター インフラ構築 9 年の裏側 ～乗り越えた 3 つの壁(東日本震災、台風&北海道地震、COVID-19)～
(株) イマクリエ	試行錯誤の上に成立つ制度設計、マネジメントが鍵！ テレワーク型コンタクトセンターのリーディングカンパニーになるまで
GMO メディア(株)	コミュニティマネジメントを使ったロイヤルティ獲得戦略
東日本電信電話(株)	普通のフィールドセールスマンで構成されたインサイドセンタがわずか 9 か月間でトップセールスセンタに成長した仕組みについて
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	コンタクトリーズン分析による CX 向上・DX 推進 ～VOC を活用したヒトとデジタル対応領域の可視化～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	-FAQ × TECH ～音声データを活用した新時代の FAQ への取組～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	出でよ課題、いざチームビックロープへ ～提案型センタの実現～

※ 大同生命保険。大塚製薬工場は審査員特別賞「BCP アワード」受賞

**コンタクトセンター・アワード 2021 申請社数：28 /申請数：33(順不同)**

会社名	申請タイトル
(株)ニッセン	コンタクトセンターの"三方よし"を創りあげる
アフラック生命保険(株)	「拠点分散」と「在宅受電」のハイブリッドでコロナに負けないセンターに！！
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	お客様の真のお問合わせきっかけ（リズン）を分析し、入電予測と改善に繋げる ～機械と人間の対話で初めて正確に分類できたリズンと成果を生む仕組み～
みずほ証券(株)	一人ひとりが主役感！ ～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～
オリックス生命保険(株)	コンタクトセンターの夢を叶えた新システム ～開発成功の「秘訣」教えます～
東日本電信電話(株) キューアンドエー(株)	アフターデジタル時代のシニア顧客のCX 向上の取り組み
(株)NTT 東日本-南関東	Mikke! で見つけた 最速! コールセンター360度見える化 成功の鍵
アイベット損害保険(株)	『電話受付部門』からの脱却 ～コンタクトセンター、はじめました～
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	アナログチャネルからの脱却、DX化への挑戦! ～CCの強みとテクノロジーのシナジー! デジタル接点を10倍にした成功術とは～
GMOメディア(株)	YouTubeでの挑戦 ～サイレントカスタマーの活性化を目指して～
(株)NTT 東日本サービス	SMB業種別課題解決のプロフェッショナル ～「課題解決型営業」でオペレータからITコンサルタントへ～
(株)EP ファーマライン	知識とマインドの高みを目指して『守れ! 医薬情報提供 最後の砦』～サステナブルな情報提供により医療現場を支え続ける～
DHL ジャパン(株)	危機を乗り越え世界とお客さまを繋ぐコンタクトセンターへ パンデミックに負けるな! ピンチをチャンスにするカスタマーサービス
AR アドバンステクノロジー(株) ライフネット生命(株)	お客さまと向き合い、共に進化し続けるセンター構築 ～顧客体験の革新を目指して～
日本コンセントリクス(株)	コロナ禍におけるビジネス成長とプロセス改善への取り組み
日本コンセントリクス(株)	どこにいても One Team Operation への道のり
明治安田生命保険相互会社	「お客さまの声」×「AI分析」で、運営の「進化」をめざす～お客さまへ「感動」をお届けするために～
アドレス・サービス(株)	在宅ワークの環境整備とオペレーターへのメンタルヘルスケア～ニューノーマルでも変わらない「ヒト」が求めるコミュニケーション～
SOMPOコミュニケーションズ(株)	デジタルコミュニケーションの育て方
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	DX&有人によるハイブリッド運営を目指して～ニューノーマル時代のサポートセンターの運用とは～
PGF 生命保険(株)	オペレーターを救済せよ!～音声認識システムを活用したハッピーサイクルの実現～
楽天インシュアランスプランニング(株)	楽天保険グループ3社のセンター運営の統合
トヨタファイナンス(株)	コールセンターからスマートコンタクトセンターへの転換 ～顧客視点の徹底的なデジタルシフトでエフォートレスの実現へ～
(株)セゾン情報システムズ	データに隠れたお客様の想いを探し出せ!～「AI+人」によるお客様の動向予測と解約阻止モデル～
東日本電信電話(株)	コロナ禍における最適なアウトバウンド営業のノウハウ
オリンパス(株)	リモート環境下での顧客満足度向上の取り組み ～医療機器メーカーとしての活動報告～
(株)TMJ	“対話”の方で企業風土を変革する ～経営理念の浸透活動とコーチング推進で成長し続ける組織を目指して～
(株)SBI証券	“おもてなし”でお客さまを救え!～WEB接客ツールを活用したセルフ解決までの道のり～
(株)NTT 東日本-南関東	全てのお客さまの「ありがとう」から見つけた効果的な応対品質向上の取り組み
東日本電信電話(株) キューアンドエー(株)	リモート研修を柱とした教育改革 ～研修の効率化と多様性への適応～
(株)三井住友銀行	コールセンター業務未経験者たちの挑戦～『共創』による早期戦力化の実現～
(株)きらぼし銀行	地銀3行合併に伴うセンター統合と改革～仲間と感情をシェアするセンターへ～
TDCX Japan(株)	New Normal～タレントマネジメント戦略

## コンタクトセンター・アワード 2022 申請社数：23 /申請数：25(順不同)

会社名	申請タイトル
東日本電信電話(株)	シニアマイスターの流儀 ～マイスターが教えるシニア対応の3つの極意～
NTT マーケティングアクト ProCX	効率的な対応品質の向上に向けた Act Quality Management (AQM) の導入
(株)EP ファーマライン	コロナ禍の医療現場へ適正情報を届けるために 卸が繋ぐ医師とコンタクトセンターの MR
みずほ証券(株)	Try & Learn! ～「AI 音声ボット」を起点とした、挑戦し、成長できる組織運営の再始動～
(株)NTT ドコモ	全国 2310 店舗！ドコモショップ 来店予約 完全自動化へのロードマップ
(株)NTT 東日本ー南関東	電話での解決を目指せ！手にしたアイテム、その名は「RAT」～百聞は一見に如かず！お客様のお困りごとを目視で確認せよ～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	無理な引き留めを行わない！サブスク商品の解約抑止
アフラック生命保険(株)	横断的組織とアプローチ手法の確立～感動的なユーザー体験の創出に向けて～
DHL ジャパン(株)	やらされ感からヤル気へ！ペーパードライバーから F1 ドライバーに～現場主導の KAIZEN 活動～
弥生(株)	CAREER SHIFT –退職者 100 人時代の行動戦略 ～キャリア支援による人材定着への取り組み～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	スカパー・カスタマーセンターの成果創出サイクルを支える システムと現場の架け橋 ～ DX 推進の秘訣はデータ活用の内製チームづくり ～
東日本電信電話(株)	エッセンシャルワーカーがテレワーカーへと変貌を遂げた 在宅の扉を開いた成功の鍵
SBI 生命保険(株)	仕事を遊ぶ ～改革担当者がぶつかった壁、そして覚醒！～
(株)オズビジョン	離職を防げ！ジワジワと沈み込む沼からの脱出 ～eNPS を活用したチーム健全化のサイクル～
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	お客さまの and Wow!を追い求めて～お客さまの CX 向上と、オペレーターの EX 向上に向けた取り組み～
明治安田生命保険相互会社	ボトムアップ活動から生まれたアイデアによる コミュニケーションセンター運営の改革
(株)NTT 東日本サービス	「オンラインコミュニケーション 2.0」リモートワークでも価値を生み出せるコンタクトセンターへのチャレンジ
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	いつでも好きなタイミングでセルフ解決！～最高の顧客体験をめざして～
(株)セゾン情報システムズ	「時代に乗り遅れるな！カスタマーサクセス組織への進化～お客様対応の深化～」
トヨタファイナンス(株)	やればできる！脱電話・FAX！コールセンターSVによる DX への道
アイペット損害保険(株)	ASV 白書 ～わたしたちの軌跡～
リコージャパン(株)	CX 実現に向けた変革 伴走型活用サポート
(株)バッファロー (株)NTT マーケティングアクト ProCX	とことんやります！LINE・WEB チャット ～「当たり前」を「非当たり前」に～
(株)バッファロー (株)ベルシステム 24	次世代コンタクトセンター構築への挑戦～ヒトと AI の共存による顧客体験価値 (CX)の創出～
アドレス・サービス(株)	新人から「オペレーター」、そして「コンシェルジュ」へ ～デジタル時代に求められる顧客満足から顧客感動への対応～

コンタクトセンター・アワード 2023 申請社数：31 /申請数：37(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)Kirala	エンゲージメント戦略がもたらすお客さまとの共創 ～全社巻き込み型超短期 CC 立ち上げと、ウェルビーイングを目指したチームづくり～
(株)ベネッセコーポレーション/(株) T M J /Hmcomm(株)	お客様エフォートレスとコスト効率化を同時実現！ 音声認識活用 現時点の最適解と今後の可能性
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	ジャパネット流、受注システム改善
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	『本気で』お客様の声からの改善に向き合う コールセンター戦略
(株)ワイズヒューマン	Kagoshima50～センター存続の危機を救ったカメレオンフォロー～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	～カスタマーハラスメントからオペレーターを守る！～3つのハラスメント対策
明治安田生命保険(相)	「みんなにやさしい保険アクセス」で高齢のお客さま等誰ひとり取り残さない対応を推進
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	コロナ禍における企業連携コンタクトセンターの挑戦
NTT 東日本-南関東(株)	お困りごと解決のフルオートメーション > Web 受付・対応自動化でお客様サポートを充実！ <
アフラック生命保険(株)	価値提供型センターの実現 ～コンタクトセンターの強みを活かして！ 型にとらわれない新たな取り組み～
ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)	先進テクノロジーを取り込むコールセンターの変化
(株)EP ファーマライン	臨時特設コンタクトセンターの開設「URGENT コミュニケーター」
エムオーテックス(株)	お客様の利用状況を可視化し、データドリブンサポートを実現 ～データをベースとしたサポートとサクセスの連携サポート～
アイベット損害保険(株)	「電話営業」やめてみた。アウトバウンドグループ、リニューアル中！
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	「働きやすい」「集まりやすい」ジャパネットの拠点戦略
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	転職口コミをマイナスからプラスに転じさせた施策 ～離職率2%台達成への10年戦略～
AR アドバンステクノロジー(株)/ (株)LIXIL	コンタクトセンター業務未経験者による挑戦！ ～企業価値の創造とセンター内製化を人とテクノロジーで実現する～
(株)サイバーエージェント	有人チャット廃止！！メール対応に重点を戻し コストや満足度はどうなるか？！
弥生(株)	人的資本の最大化への挑戦 ～業務自動化で変革を起こす成功の秘訣～
(株)イマクリエ	円滑且つ健康的な『24時間』×『完全在宅』のコンタクトセンター成功の秘訣
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	みんなの成長こそがセンタの躍進に！ ～300人のKAIZEN 戦士 and Wow! ～
(株)Works Human Intelligence	お客様の自己解決力を向上させ、お問い合わせを1万件削減した2つの施策
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	「変化していく研修」採用難を解決した動画研修。そして、活用の多様化～人と丁寧に向き合うことで得られた、様々な成果～
(株)SBI証券	CSの価値を向上しお客様と会社からの期待に応える ～経営貢献を実現したクラウド電話基盤の活用～
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	ふせげ！かえるくん！～たらい回しの海からの脱却～
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	五感を研ぎ澄ませ！品質 KAIZEN の道
アソビュー(株)	顧客便益の向上とコスト削減を同時に実現！～CRE体制構築とAIチャットボットの導入～
東日本電信電話(株)	社員が躍動!! ハイブリッドワーク 成功の鍵 - アフターコロナにおけるコンタクトセンターの新しい働き方 -
リコージャパン(株)	個別要求にあるお客様への対応強化
(株)NTT 東日本サービス	名義変更業務のテックタッチの推進及びDXツールの開発による業務の自動化の実現～デジタル化による“ノンオペ化”と紙流通“ゼロ”化への取り組み～
(株)NTT 東日本サービス	ガチャポン®の導入による意識改革・競争環境の実現 ～業務プロセスのパラダイムシフトによる生産性最大化～
(株)NTT 東日本サービス	ワークプロセスへのデジモノ組込みにより一人ひとりのDXリテラシー向上につなぐ～「DX我がコト化」の実感環境作りでセンタのイノベーション推進～
東日本電信電話(株)/キューアンドエー(株)	もう講師は不要！？ コンタクトセンター研修動画化プロジェクト
S O M P Oひまわり生命保険(株)	お客さまの声×従業員の声÷エスノグラフィで顧客体験/従業員体験向上！
ネスレ日本(株)	対話と教育でコロナ禍の課題を解決、自社・協力会社従業員の笑顔を増やし、お客様対応品質向上に成功
みずほ証券(株)	“プロアクティブ・コミュニケーション”のススメ ～『ポジティブ会話』が広がる職場づくりを目指して～
DHL Japan,Inc.	エンゲージメント向上への革新的なアプローチ～広がるエンゲージメントの輪～

## コンタクトセンター・アワード 2024 申請社数：27 /申請数：31(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)カインズ	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～
ネスレ日本(株)	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
(株)SBI証券	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～
アルティウスリンク(株)／KDDI(株)	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」
リコージャパン(株)	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
アフラック生命保険(株)	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～
ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)	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
(株)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
(株)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・育成の効率化と対応評価自動化を実現～
アフラック生命保険(株)	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～
(株)EPファーマライン	『採用面接から見極める！！』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)
(株)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)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)NTTフィールドテクノ	受付オペレータからセンタ内DX人材へのスキルチェンジ～SV・OPの私がDX戦力になるまで～
LINEヤフー(株)	生成AI時代の人財育成 人の価値を高める2つの施策 長期積立モデル&専門性レベル
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	DX人材育成と3Xの実現。その先の新たなXへ
(株)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
GMOペイメントゲートウェイ(株)	満足度を向上させる本気のシフトレフト～CS・ES向上のための私たちの取り組み～
東京ガスカスタマーサポート(株)	カスタマーハラスメント防止の取り組みについて～働く仲間を守りたい！～
アルティウスリンク(株)	生成AIで変わるメール革命、始動！
イーデザイン損害保険(株)	イーデザイン損害保険 私たちが変わり、私たちで変えた「働きがい」と「お客さま体験」
(株)LIXIL	パーパス浸透活動とアジャイルで全体最適なセンター運営の実現
(株)カウシエ	壁を壊せ！～楽しさを支えるカスタマーサポートの実現に向けて～
(株)NTTドコモ	それガーチャー？ガイド活用でES&生産性めっちゃ上がり♪♪～音声認識から生成AIまで～
東日本電信電話(株)／(株)NTT東日本サービス／キューアンドエー(株)	令和版「やりがい」によるエンゲージメント向上～カスハラ対策とスタッフ認定制度～
エムオーテックス(株)	こんな時代だからこそオフラインコミュニケーション！サポート対応者によるお客様先訪問の取り組み
みずほ証券(株)	選べない時代の人財マネジメントのカタチ～“ベスブラ”を起点としたポジティブ・スパイラルの創出～
NTTマーケティングアクトProCX	有人チャット業務のDX化 バックヤードスタッフがお客様対応の最前線へ
NTTマーケティングアクトProCX	マサトDX5 - H a n d M -
NTTマーケティングアクトProCX	NTTマーケティングアクトProCX 離職抑止プログラム NISE(ニース)の誕生モデルとなった、とあるJOBのリカバリー物語
NTTマーケティングアクトProCX	ピンチを救ったヒトとDXの絶妙なチームワーク～マネジメント努力とデジタル技術の活用で安定雇用と業務効率を支える～
明治安田生命保険相互会社	「明治安田」流BPRで感動のお客さま体験を提供！
(株)NTTフィールドテクノ	受付オペレータからセンタ内DX人材へのスキルチェンジ～SV・OPの私がDX戦力になるまで～
LINEヤフー(株)	生成AI時代の人財育成 人の価値を高める2つの施策 長期積立モデル&専門性レベル
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	DX人材育成と3Xの実現。その先の新たなXへ