1/19オンライン事前説明会資料

第21回コンタクトセンター・アワード2024
開催概要＆募集要綱

2024.1.19

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

コンタクトセンター・アワードのお約束

私たちはコンタクトセンターを運営する、
あるいは支援する皆様方と力を合わせて、
より良い顧客体験と経営貢献を目指します。

潜在課題を認識し、専門性を最大限に発揮して
挑戦を続けます。

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・アワード2024 Center of Excellence

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。2004年に創立され2024年は21年目となります。

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439社528申請の英知の蓄積

勉強会・交流会他

- 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

個人表彰部門

- 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87名のリーダーが受賞しました

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。
- 次回開催は2025年となります。

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. 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2024 Center of Excellence

2021

28社/33申請

富士フィルムサービスクリエイティブ
スカパー・カスタマーリレーションズ
SOMPOコミュニケーションズ
日本コンセントリクス
トヨタファイナンス
EPファーマライン
アフラック生命保険
オリックス生命保険
明治安田生命保険
三井住友銀行
DHLジャパン
NTT東日本/キューアンドエー
NTT東日本－南関東
NTT東日本サービス
オリンパス
GMOメディア
SBI証券
ニッセン
TMJ
みずほ証券
TDCX Japan
アドレス・サービス
アイペット損害保険
PGF生命保険
きらぼし銀行
エヌ・ティ・ティレゾナント
ARアドバンストテクノロジ
楽天インシュアランスプランニング
セゾン情報システムズ

2022

24社/25申請

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

最優秀部門賞受賞
部門賞受賞
審査員特別賞受賞

青字：当該年度初参加

2023

20周年

31社/37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アドバンストテクノロジ
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
Kirala
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

のべ
439社
528申請

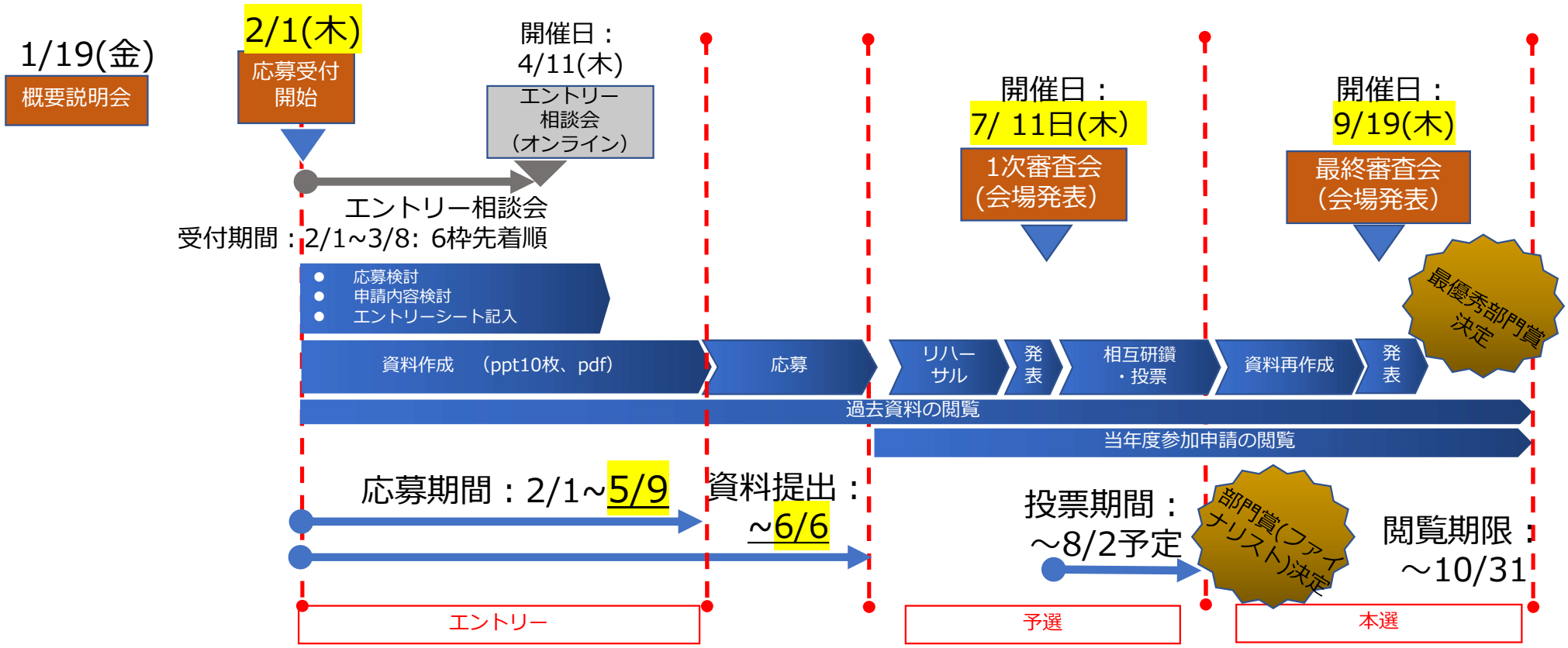
Gold Sponsor
ComDesign / Rakuten Communications / Advanced Media, Inc. / TMJ / NTT東日本
Silver Sponsor
salesforce / Jabra / NUANCE / BIZTEL / NTTテクノクロス / GENESYS

Gold Sponsor
ComDesign / Rakuten Communications / Advanced Media, Inc. / NTT東日本
Silver Sponsor
NTTテクノクロス / Jabra / BIZTEL / Me-Rise Co., Ltd. / NUANCE / TMJ / salesforce / GENESYS

Gold Sponsor
NTTマーケティングアクトProCX / salesforce / NTT Data / NTT東日本 / ComDesign / Advanced Media, Inc. / KARAKURI
Silver Sponsor
NUANCE / Rakuten Communications / BIZTEL / kore.ai / NTTテクノクロス / Jabra / GENESYS / RightTouch

※過去参加企業/受賞企業/申請タイトル一覧はHPからダウンロードして頂けます。

2-1. 2024年センター表彰部門の年間スケジュール



※　日程は諸般の都合により変更となる可能性があります。ご了承下さい。

2-2. コンタクトセンター・アワード センター表彰制度の特徴

- 他には類を見ない「相互研鑽」を旨とした制度
  - 自社の取り組みを公開することによって他社の活動を学ぶ
  - 過去の申請資料が閲覧可能（500超の英知の結晶）
- エントリーのハードルの低さ
  - 提出資料はpowerpoint10枚（表紙除く）のみ（＋紹介動画）
  - 十分な時間的余裕
  - 参加費用は据え置きの104,500円（税込）
- 参加の容易さ
  - HPからCGIフォームに記入するだけ
  - 発表は1回の東京会場のみ(ファイナリストには２回目の発表機会あり）
- 参加者同士で決める受賞者
  - 参加者自身の投票権10票の活用で決まる受賞者
- 参加することによって得られるご利益
  - 他社の取り組みを学べる
  - 他社と交流できる
  - 資料作成を通じて自社の取り組みの棚卸ができる
  - 発表するにあたって表現力のトレーニングができる
  - 受賞の暁には社内外の認知/コールセンタージャパン誌面の受賞紹介記事

2-3. 参加に際しての確認事項

- HPでのメンバー登録
- 参加申し込み責任者の選定/グループ登録

- HPの記載内容の確認
  - ※ 審査部門(4部門)の内１つを選択
    - ●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
  - ※ 応募と参加料金振込
    - 過去資料の閲覧は料金振込完了後
  - ※ 資料作成ガイドライン等の確認
  - ※ 参加規約
    - 申請資料はアーカイブの対象となります。
  - ※ 資料提出
    - ppt/pdf
    - 紹介映像
  - ※ 参加者にお願いすること
    - 期日厳守
    - 投票

コンタクトセンター・アワード2024 Center of Excellence

2-4. 申請資料の注意点

- 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）

2-5. 審査基準：申請内容・シナリオに盛り込むべきポイント

申請資料を作成するにあたっては、以下に示される「審査基準」6項目に照らして適切に記載・表現されているかをチェックされることをお勧めします。※　審査員は全ての申請をこの基準でスコアリングしています。

【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。

※　審査員は全ての申請資料を評価し、その上で印象・コメントをフィードバックします。（10月10日予定）

2-6. 参加料金

コンタクトセンター・アワード2024 Center of Excellence

料金

通常料金

エントリー相談会	38,500円（税込）/1時間・1申請 ※先着順／6社限定
センター表彰部門	104,500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（2枠）

早割り料金 / 受付期間：2/1~3/29

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	88,000円（税込）/申請
センター表彰＋LOY パッケージ	115,500円（税込）/申請
センター表彰＋MOY パッケージ	121,100円（税込）/申請
センター表彰アドオン パッケージ	77,000円（税込）/申請 ※複数申請割引（センター表彰2申請目以降）

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。

- エントリー相談会（任意/有料）
- 会場審査会の参加枠
  - 1次審査会：5名
  - 最終審査会：2名

  ※　追加参加は別料金
  参加企業：　16,500円/名
  一般参加：　38,500円/名
- 3月29日(金)までは早割申し込みがお得

2-7. エントリー相談会

コンタクトセンター・アワード2024 Center of Excellence

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され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。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労：
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労についてご紹介下さい。
8. 相談したい内容：
どの様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。
- 審査員数名で対応
- 有料：38,500円(税込)
- 限定6枠 2月1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

ポイント
※ 初参加で勝手がわからない方、申請内容のシナリオや取り組みのポイントなどについて第3者的意見を必要とする方には貴重な機会となります。

コンタクトセンター・アワード2024　センター表彰部門　エントリー相談会

	4月11日(木)		
10:00-11:00	1	企業名	相談者
		相談内容	
休憩15分			
11:15-12:15	2	企業名	相談者
		相談内容	
休憩60分			
13:15-14:15	3	企業名	相談者
		相談内容	
休憩15分			
14:30-15:30	4	企業名	相談者
		相談内容	
休憩15分			
15:45-16:45	5	企業名	相談者
		相談内容	
休憩15分			
17:00-18:00	6	企業名	相談者
		相談内容	

3-1. 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
87名受賞

Leadership Awards 2021

リーダー・オブ・ザ・イヤー
５名
- きらぼし銀行
- DHLジャパン
- キューアンドエー
- NTTマーケティングアクト

マネジメント・オブ・ザ・イヤー
2名
- きらぼし銀行
- 日本コンセントリクス

Leadership Awards 2022

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

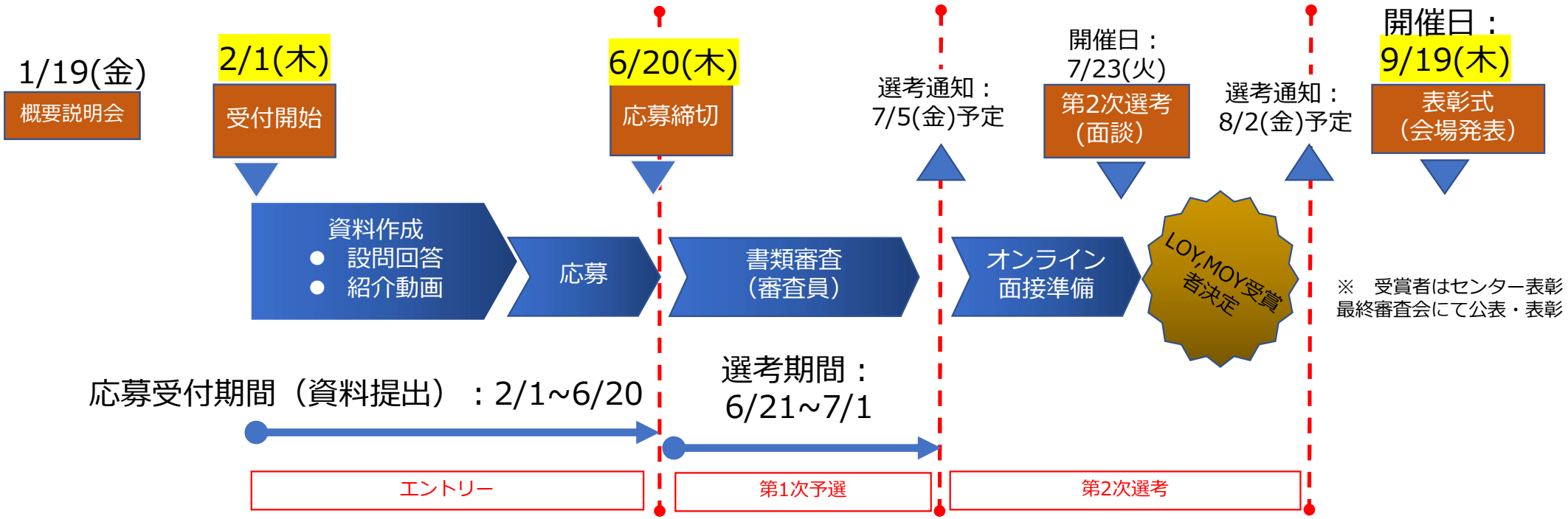
Leadership Awards 2023

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P
- 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

※過去受賞企業/受賞者一覧はHPからダウンロードして頂けます。

3-2. 2024年個人表彰部門の年間スケジュール



- 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

※ 日程は諸般の都合により変更となる可能性があります。ご了承下さい。

3-3. 個人賞には２つの表彰部門

Leader of the year

「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

Management of the year

「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

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。

3-4. 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

ポイント

※　応募書類には第3者から見た分かりやすさが必要

※　信念、情熱、実績、人望を余すことなく表現

← 公式HP HOME＞個人表彰部門＞申請ガイドライン
＞「個人賞審査ガイドライン」のダウンロードと参照

3-5. 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」HP掲載

- 審査員は左記基準に基づいて応募資料を60点満点で書類審査
- 審査結果は非公開
- 書類審査通過者のみ第2次審査-面接-に進む

ポイント
※ 6月20日までに設問への回答並びに写真、動画の提出が必須（その後の変更・追加等はできません）

3-6. 参加料金

パッケージ価格

● センター＆LOYパッケージ

¥115,500/申請　(税込)　(-¥22,000 16%割引)

● センター＆MOYパッケージ

¥121,000/申請　(税込)　(-¥27,500 23%割引)

参加料金

● LOY：

￥33,000 /申請(税込)

● MOY：

￥44,000/申請(税込)

ポイント
※ センター表彰との抱き合わせパッケージの購入は申込期限 3月29日(金)

※ 参加者は推薦者と共に1次審査会/最終審査会（表彰式）に参加できます

4. 勉強会＆交流会 / センター視察＆交流会

コンタクトセンター・アワード2024 Center of Excellence

◆勉強会＆交流会

- 主催：コンタクトセンター・アワード事務局
- 共催/協賛：2024年度 コンタクトセンター・アワードスポンサー
- 参加料：無料　事前登録制
- 定員(収容可能人数) ：　約100名
- 開催日： 4月19日(金)
- 開催地： 福岡商工会議所@福岡

開催確定

◆ センター視察＆交流会　開催概要

- 主催：コンタクトセンター・アワード事務局
- 共催/協賛：2024年度 コンタクトセンター・アワードスポンサー
- 参加料：無料　事前登録制
- 定員(収容可能人数) ： 約40名　※参加人数は、各ホストセンターの収容人数により変動します
- 開催日：5月～10月　※予定
- 開催地・会場(視察先センター)：　(1) 熊本
  (2) 福井

Contact Center Japan Awards 2024 Center of Excellence

※ 詳細につきましては、開催約2か月前にHPに公開します。

質疑応答