

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
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・ビー・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)