

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
日本ランズエンド(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 ～アバンドン・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 サービスセンター)	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～
オトトジャパン(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	顧客の声に応えるんだ! ～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～