

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)	楽しんで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)	ケータイユーズの「トリセツ」 ～今どきのユーズ気質と、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 V O C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～