

## 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)バルシステム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バッシュ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 エポルバ	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