

コンタクトセンター・アワード2012 申請社数：20社 申請数：22申請(順不同)

会社名	申請タイトル
サンスター (株)	事業の急成長を支えた環境品質 ～“伝道師”が委託先へ展開した自社ベストプラクティス～
(株) SBI証券	やっと見つけた！お客様中心主義のメール対応 ～お客様からのメールを心で感じ、心で伝える～
(株) ベルシステム24	ハイパフォーマーは一日にして成る！？ ～性格タイプ把握による効率的な人材マネジメント～
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	リーダーシップの見える化 ～やる気のある人材”育成を目指して～
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	“Customer Delight” を目指して ～ QA の深化とコンタクトセンターの進化 ～
コクヨ (株)	シャワーのように顧客の声を浴びせる環境づくり ～VOC からソーシャルの声まで、顧客起点の風土醸成へ挑戦～
ヤマハ (株)	“お客様の声”社内共有への取り組み
富士通コミュニケーションサービス (株)	人材育成のあたらしいカタチ だれでもダイヤモンドエージェントになれる！～在宅活用へのチャレンジ～
プラス (株) ジョインテックスカンパニー	解決時間2時間から30分への挑戦
日本興亜損害保険 (株)	『老舗センターの変革』 大宮CC 2009年度～2011年度 ～3年間のキセキ～
NECフィールディング (株)	コンタクトセンター改革 ～顧客接点を重視したエリアコンタクトセンター構想の実現～
オルビス (株)	全員で掴んだ No.1 ～チームワークが実を結ぶ～
トレンドマイクロ (株)	『大海の一滴を探知』 ～重要案件の早期解決と再発防止サイクル～
オムロン (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 ～目指せ“問題解決 100%”～
メットライフアリコ生命保険 (株)	コールセンターと営業との架け橋として ～CS アドバイザーチームの取り組み～
(株) ハウコム	離職率を半減させるパラレルアクション～4つのアプローチが鍵を握る～
ソフトバンクBB (株)	情報のデータベース化と検索機能を駆使した業務の効率化と業務品質の向上 ～ パーチェスワン購買センターの取り組み ～
ライフネット生命保険 (株)	人生に、大切なことを、わかりやすく ～お客さま目線のセンター作り～
MSD (株)	転身！ 薬剤師から DI コミュニケーターへ
MSD (株)	「BC (事業継続) と人間力」 ～「IT より人間だ！」 ～
日興通信 (株)	コールセンター品質改革への第一歩
(株) ベルシステム24	繁忙期の課題を解決!! ～現場生まれの「手作りソリューション」で繁忙期の業務品質を改善！～