CCJA Contact Center Japan Awards

コンタクトセンター・アワード２０13　申請社数：22 社　申請数：28 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ノバルティスファーマ㈱	圧倒的・感動コミュニケーションセンターを目指して 医療用医薬品・問い合わせ部門の『親身な対応』への取り組み
オルビス㈱	コールセンターの挑戦！　Ｔｗｏ ｗａｙコミュニケーションを実現したプロセス・イノベーション　～お客様への最適アプローチ～
ソフトバンクテレコム（株）	Knowledge on demand with Smart Device　～セルフサービス型動画研修～
BB コール（株）	ヒューマンエラー撲滅への取り組み　～オペレーションミスを科学する～
㈱SBI 証券	「量」と「質」は両立できる！　～品質を維持したまま生産性を向上させる KPI マネジメント～
富士通コミュニケーションサービス㈱	セールス革命への挑戦　～コンタクトセンター起点の営業活動～
㈱ ベルシステム 24	SNS サービスの中で未成年を守れ　-SNS 業界で取り組んだセンター改善施策-
BB コール（株）	究極の解決トーク　～4Step インストラクションによる応対革命～
メットライフ アリコ生命保険㈱	苦情は○○
㈱バンダイ	「Ｗｅｂ相談センター」で自己解決　～ママ社員が考えた Web 版お客様サポート～
プラス（株）ジョインテックスカンパニー	コールセンターにおけるワークシェアへの取り組み～残業０を目指して～
ヤフーカスタマーリレーションズ㈱	お客様の課題は、ここにある!　～センター起点の現場体験型研修～
ＮＴＴコミュニケーションズ㈱	目指せ『世界語』　～スーパーヘルプデスク 多言語サポートへの挑戦～
ソフトバンクテレコム㈱	「BPM ソリューション」の活用で最速・最適プロセス構築
㈱バンダイ	応答率ＵＰへの道　～圧倒的Ｎｏ.１の顧客サービスへの挑戦～
西日本鉄道㈱	より永く勤めていただくために
ディー・エイチ・エル・ジャパン㈱	世界一宣言　見せましょう！日本の底力　～GMSP 最下位からトップ２になるまで～
㈱ベネフィット・ワン	Ｃａｌｌ ｔｏ Ｗｅｂ ７０%の挑戦　～地方誘致（愛媛県松山市）の真意～
㈱ベネフィット・ワン	明日に架ける橋　～事務処理・営業支援・サービス企画までも行う事務センター～
㈱ミクシィ	お客様に誓ったユーザーファースト　～効率化から非効率化への転換～
㈱ミクシィ	すべての人に「安心・安全な」心地よいつながりを
ソフトバンクテレコム（株）	フリーシナリオ オートエントリシステム ～市場変化を超えたスピードリリース体制構築～
（株）ベネッセコーポレーション	人とシステムのシナジーで、更なる高みへ！～ 応援自動化のしくみ構築への道のり ～
パナソニックコンシューマーマーケティング（株）	新規事業受け入れ体制の改革
ＧＭＯメディア（株）	ぐるぐる巻き込み三段計画　～主体性を育み、変化に対応できるチームの作り方～
（株）エヌ・ティ・ティ　エムイー	全員一丸となった応対品質コンテスト　～楽しくなければ成果は出ない～
（株）ＮＴＴホームテクノ 東海支店	「お客様の事前期待を上回る故障応対サービス」への変革
（株）ＮＴＴマーケティングアクト	クレド活動の推進によるセンター現場力の向上について