

コンタクトセンター・アワード2014 申請社数：21社 申請数：22申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ディー・エイチ・エル・ジャパン (株)	HEAD,HEART & GUTS ～DHL Express の 21 世紀型リーダーを目指せ～
サンスター (株)	～VOC 草の根活動『お客様の声を聴こう会』～ 3 年間の軌跡 硬直化した組織がお客様の声に動いた!
(株) SBI 証券	ナレッジツールを活用した音声研修の導入 ～コスト「0」で実現した業務効率化～
富士通コミュニケーションサービス (株)	契約打ち切りの危機から真のパートナーへ ～ミスを撲滅し独自のマネジメントシステムを構築～
(株) LIXIL	対応品質と生産性を向上する音声認識活用術 ～L I X I L 『お客さま相談センター』の取組み～
アメリカン・エクスプレス・ジャパン	マルチスキル化の実現による社員・カスタマー・株主への貢献
(株) T M J	ローパフォーマーはもういない! ～IE 手法によるプロセス改善で業務処理効率向上を実現～
(株) N T T フィールドテクノ東海支店	長い歴史に培われたセンター風土、変わったらいいと思いますが・・・ 「えっ、私が変わるの?」 ～次代を担うリーダーを育て、センターを活性化!～
サイボウズ (株)	感動サイクルによるファン作りへの道
バーチャレクス・コンサルティング(株)	ミス率の壁を乗り越えろ! ～突破の鍵は心と体にある～
(株) バンダイ	子供たちと笑顔でつながるリアルありがとう♪ ～多品種・短周期商材 バックオフィスの改善～
日立システムズ (株)	未来の職場は私たちが変える ～音声認識 IVR で業務半分・人員半分～
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ (株)	オフショア通説：“やっぱり日本人じゃないと無理”を覆す!
BB コール (株)	年代別顧客アプローチ How to Approach for Generation
(株) T M J	全員セールスで目指すプロフィットセンターへの道 ～拠点から広がる新価値展開
富士ゼロックスサービスクリエイティブ (株)	オール富士ゼロックス コンタクトセンターの統合 ～"つよい""やさしい""おもしろい"コンタクトセンターを目指して～
メットライフ生命保険 (株)	為替が動けば、お客様が動く ～お客様目線のコールセンター改善～
GMO メディア (株)	左脳と右脳を刺激する、モチベーション管理法
パナソニックコンシューマーマーケティング (株)	コンタクトセンターが主導する顧客満足向上 ～関係部門をリードできる仕組み作りへの挑戦～
プラス (株) ジョインテックスカンパニー	プラスαトーク 50%への挑戦
GMO クラウド (株)	Revolution! ～これが次世代の顧客満足度調査!!～
(株) エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト	高齢化社会における「シニア向けライフサポートサービス」の展開