コンタクトセンター・アワード２０16　申請社数：22 社　申請数：25 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
情報工房（株）	ワンモアトークで顧客離脱率 20%ダウン！ 「お客様と長く話すこと」は「クライアントの利益につながる」 ～アウトソーシング会社の挑戦～
（株）SBI 証券	顧客向け“リモートサービス”を活用したロールプレイングの効率化
（株）アシスト	サポート業務を至急効率化せよ！ ～解決のカギは Wiki と DIY システムの徹底活用～
（株）ベルシステム２４	360 度評価から創造された人材成長機会 －社員全員が成長と貢献を実感できる職場づくり－
（株）WOWOW コミュニケーションズ	顧客中心データから構築する共創型マッチングシステム ～ 顧客の気付きの広がりによるロイヤルティ向上と事業成果 ～
大同生命保険（株）	高齢のお客さまに“びっくりぽん”なサービスを！ ～トリプルＷＩＮの実現～
富士ゼロックスサービスクリエイティブ（株）	人材育成体系とＷＦＭの融合（全員野球で目指したスキルとパフォーマンスの向上）
TOTO（株）	『答える』から『応える』センターへの変革 ～一人ひとりのマインドチェンジによる経営貢献～
（株）ブロードリーフ	定期コール便 -専任担当者による顧客接点活動の歩み-
日本コンセントリクス（株）	Change the World　～ IT と改善力の融合～
（株）バッファロー	やっちゃえ！改善 ～つながる窓口・見つかる Q&A でお客様を HAPPY に～
オリックス生命保険（株）	3 つの壁、3 つのヒラメキ
メットライフ生命保険（株）	コンタクトセンターへの道のり ～テクノロジーに『足』で命を吹き込め！～
DHL ジャパン（株）	ＮＰＡ - セカンドコールが鍵　～顧客ロイヤルティの向上～
三井住友海上火災保険（株）	ＥＳはパッションだ！
（株）三井住友銀行	ボトムアップで取り組む業務改善活動～業務改善コンテスト～
（株）三井住友銀行	二人のお客さま満足度向上を目指して～コールセンター改革～
（株）スカパー・カスタマーリレーションズ	テクニカル業務改革 ～お客様不満の撲滅から期待を超えるサービスへ～
大正富山医薬品（株）	「製薬企業くすり相談の IT による全国ナレッジ活用」 ～メディカルインフォメーションのイノベーション～
GMO クラウド（株）	ミッション！『崩壊寸前のコンタクトセンターを立て直せ！』
（株）スカパー・カスタマーリレーションズ	限られた工数の中で、生産性・応対品質・獲得率を同時に高めるオペレーション構築の取り組み【生産性×説明力】　【応対表現×獲得率】
GMO メディア（株）	人が人でつくる現場力のサイエンス～巻き込みからうまれる責任感の活用～
（株）ＰＦＵ	顧客ロイヤルティ向上に向けて顧客に響くサポート活動への進化を目指す －メーカー品質の問合せ対応からＶＯＣ活動による商品付加価値向上に寄与する活動へ －
（株）スカパー・カスタマーリレーションズ	「運用の品質」を向上させてお客様をお待たせしないセンターを実現 ～　応答率からサービスレベル達成率へ　～
エム・ユー・コミュニケーションズ（株）	お客さま起点での『お客さまのＡＨＴ』短縮