

コンタクトセンター・アワード2019 申請社数：24社 申請数：27申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ダイキン工業(株)	予測困難なセンターの安定した運営への道のり ～WEB活用とリピーター採用～
N T Tコミュニケーションズ(株)	AI自動応答による Smart Customer Experience の実現
(株)TMJ	NPS向上に効く“メール対応” ～思い込みのKPI見直しから始めた、メール対応改善の事例～
(株)テレコムスクエア	In-house Contact Centerにおける“独立型”能力開発 Group 設立のすゝめ ～10年後の自分が見える「人」を使い捨てにしない Contact Center の実現に向けて～
(株)三井住友銀行	コールセンターから企業風土を突破せよ！～走れ若手！「お客さまの声」を届けるために～
(株)パッファロー (株)エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト	LINE・チャットサポートは、でらいいんやけん ～ LINE・チャット窓口 利用者増加へ道 ～
ロイヤルカナン ジャポン合同会社	Lover's voice プロジェクト
(株)S B I証券	音声認識システムを使い倒せ！～生産性だけじゃない！品質・モチベーションも向上させた7つの施策～
(株)ニッセン	メール対応70%減 ～ニッセンカスタマーセンター労働集約からの脱却～
CENTRIC(株)	「感情解析技術の現場活用」～心豊かな社会の実現を目指して、感情解析を用いたOODAループの実施～
東日本電信電話(株)	プロモーションを磨く、リードを創る、攻めのコンタクトセンター
キューアンドエー(株)	シニアと呼ばれる世代の活躍を引き出す取り組み
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	ピンチが生んだセンター革命！～IVRを手のひらに～
(株)EPファーマライン	医薬品コンタクトセンターにありそうでなかった検定基準が創り出す新しい業態？ 「メディカルコミュニケーター」～多数の受託経験に基づく、次の一手と将来像～
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	さんきゅう 3Q：3品質・Thank you
P G F生命	「早い！見やすい！見つけやすい！」ナレッジマネジメントの実現
(株)サイバーエージェント	プロダクトの全体最適にチャレンジし続けるカスタマーサポートへ
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	モニタリング レポリビューション － 不満だらけのモニタリングをぶっ壊せ！ －
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	『顧客情報登録業務の自動化』 ～めざせ！工数の半減～
明治安田生命保険(相)	伝統的生保における「非対面アフターフォロー」の挑戦
freee(株)	満足度92.2%を達成したカスタマーサポートの組織改革
ヤフー(株)	付加価値の創出目標による新たな顧客体験の提供
(株)ワイズ・ヒューマン	見方が変わるバックヤード業務の価値創造 ～こなすだけサポートチームの一年のキセキ～
(株)N T T東日本サービス	ビジネス市場攻略に向けた取り組み
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	新しい価値を創り出す「ガラス張りのセンター運営」
東日本電信電話(株)	多様化するお問い合わせ内容に対応したリモートサポートセンタの解決率向上改革 -VoC分析と現場のノウハウの融合がサポートを変える-
大同生命保険(株)	1本のお電話にプラスαの付加価値を ～入電繁閑差を活用した対応価値向上の取り組み～

※ EPファーマラインは審査員特別賞「イノベーションアワード」受賞