

**コンタクトセンター・アワード 2020 申請社数：22 社 申請数：27 申請(順不同)**

会社名	申請タイトル
東日本電信電話(株)	アフターデジタルを見据えたインサイドセールスセンタの取組
東日本電信電話(株)	テクニカルサポート型チャット 成功の鍵 ～カスタマーセンターの力を結集 合言葉は「お待たせしない」～
(株)TMJ	オペレータが安全・安心に働ける環境を目指して ～全社一丸でコロナ禍を乗り越えるためにしていること、してきたこと～
(株)SBI証券	人との繋がりはセンターを活性化させる ～取り組みを継続させるための仕組みづくり～
みずほ証券(株)	お客さまとオペレータを最適につなぐ！データベースルーティング！ ～DX推進による“みずほファン”の拡大～
あいおいニッセイ同和損害保険(株)	コンタクトセンターの新しい役割への挑戦 ～眠れるデータを活かせ！プロフィット化への道～
SOMPOコミュニケーションズ(株)	対応品質 revolution!! ～NPS9,10 獲得のためのオペレーター育成～
オリンパス(株)	現場の医療を止めない ～医療機器メーカーとしての新たな行動様式への取組み～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	テクノロジーと人が向き合うことで定着した「音声認識」活用 ～費用対効果を左右する三つの歯車～
大同生命保険(株)	コロナ禍における取組みをセンター運営のニューノーマルへ！ ～全てのステークホルダーに「安心・満足」を～
(株)大塚製薬工場	100%在宅勤務で応答率 100%をキープ ～コロナで実践 BCP、小規模センターだからこそできた“全員巣ごもり作戦”～
(株)ワイズ・ヒューマン	コンタクトセンターの多種多様な個性を活かす 人材育成の個別対応マニュアル ～鬼軍曹日記から学んだこと～
GMO ペイメントゲートウェイ(株)	問合せを減らせっ！！ 落第センター脱却までのプロセス ～問合せ削減を実現した FAQ 運用と効果～
(株)EP ファーマライン	今だから必要なエモーショナルなコミュニケーション 「幸せな高需要の看護師 24 時間患者対応窓口」～そして、with コロナのこれから、私たちにできること～
キューアンドエー(株)	ICT サポートセンタにおける新型コロナ対策などの BCP に向けた取り組み
アドレス・サービス(株)	ADS コール領域成長戦略 ～コア・コンピタンス獲得に向けて～
TDCX Japan(株)	ワーク@ホームソリューション
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	業務量予測ツール導入による応援体制の構築
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	音声認識による生産性向上 ～ACW 短縮を目指して～
(株) BIZARX	業務開始から 1 年で問合せ件数が倍に！ 0 からのスタートでも対応できた理由とは！？
(株) アシスト	100%在宅勤務を実現させたサポートセンター インフラ構築 9 年の裏側 ～乗り越えた 3 つの壁(東日本震災、台風&北海道地震、COVID-19)～
(株) イマクリエ	試行錯誤の上に成立つ制度設計、マネジメントが鍵！ テレワーク型コンタクトセンターのリーディングカンパニーになるまで
GMO メディア(株)	コミュニティマネジメントを使ったロイヤルティ獲得戦略
東日本電信電話(株)	普通のフィールドセールスマンで構成されたインサイドセンタがわずか 9 か月間でトップ セールスセンタに成長した仕組みについて
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	コンタクトリーズン分析による CX 向上・DX 推進 ～VOC を活用したヒトとデジタル対応領域の可視化～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	-FAQ × TECH ～音声データを活用した新時代の FAQ への取組～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	出でよ課題、いざチームビックロブへ ～提案型センタの実現～

※ 大同生命保険。大塚製薬工場は審査員特別賞「BCP アワード」受賞