

コンタクトセンター・アワード 2022 申請社数：23 申請数：25(順不同)

会社名	申請タイトル
東日本電信電話(株)	シニアマイスターの流儀 ～マイスターが教えるシニア対応の3つの極意～
NTT マーケティングアクト ProCX	効率的な対応品質の向上に向けた Act Quality Management (AQM) の導入
(株)EP ファーマライン	コロナ禍の医療現場へ適正情報を届けるために 卸が繋ぐ医師とコンタクトセンターのMR
みずほ証券(株)	Try & Learn! ～「AI 音声ボット」を起点とした、挑戦し、成長できる組織運営の再始動～
(株)NTT ドコモ	全国 2310 店舗! ドコモショップ 来店予約 完全自動化へのロードマップ
(株)NTT 東日本-南関東	電話での解決を目指せ! 手にしたアイテム、その名は「RAT」～百聞は一見に如かず! お客様のお困りごとを目視で確認せよ～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	無理な引き留めを行わない! サブスク商品の解約抑止
アフラック生命保険(株)	横断的組織とアプローチ手法の確立～感動的なユーザー体験の創出に向けて～
DHL ジャパン(株)	やらされ感からヤル気へ! ペーパードライバーから F1 ドライバーに～現場主導の KAIZEN 活動～
弥生(株)	CAREER SHIFT-退職者 100 人時代の行動戦略 ～キャリア支援による人材定着への取り組み～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	スカパー・カスタマーセンターの成果創出サイクルを支える システムと現場の架け橋 ～ DX 推進の秘訣はデータ活用の内製チームづくり ～
東日本電信電話(株)	エッセンシャルワーカーがテレワーカーへと変貌を遂げた 在宅の扉を開いた成功の鍵
SBI 生命保険(株)	仕事を遊ぶ ～改革担当者がぶつかった壁、そして覚醒!～
(株)オズビジョン	離職を防げ! ジワジワと沈み込む沼からの脱出 ～eNPS を活用したチーム健全化のサイクル～
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	お客さまの and Wow! を追い求めて～お客さまの CX 向上と、オペレーターの EX 向上に向けた取り組み～
明治安田生命保険相互会社	ボトムアップ活動から生まれたアイデアによる コミュニケーションセンター運営の改革
(株)NTT 東日本サービス	「オンラインコミュニケーション 2.0」リモートワークでも価値を生み出せるコンタクトセンターへのチャレンジ
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	いつでも好きなタイミングでセルフ解決! ～最高の顧客体験をめざして～
(株)セゾン情報システムズ	「時代に乗り遅れるな! カスタマーサクセス組織への進化～お客様対応の深化～」
トヨタファイナンス(株)	やればできる! 脱電話・FAX! コールセンターSV による DX への道
アイペット損害保険(株)	ASV 白書 ～わたしたちの軌跡～
リコージャパン(株)	CX 実現に向けた変革 伴走型活用サポート
(株)バッファロー (株)NTT マーケティングアクト ProCX	とことんやります! LINE・WEB チャット ～「当たり前」を「非当たり前」に～
(株)バッファロー (株)ベルシステム 24	次世代コンタクトセンター構築への挑戦～ヒトと AI の共存による顧客体験価値 (CX) の創出～
アドレス・サービス(株)	新人から「オペレーター」、そして「コンシェルジュ」へ ～デジタル時代に求められる顧客満足から顧客感動への対応～