

# コンタクトセンター・アワード2018 最終発表会 AGENDA

日 時：2018年9月27日(木)

会 場：KFCホール（東京・両国）

※前年と会場が違いますので、お間違えの無いようお願い致します

開場：9時30分

開始時間	所要時間 (分)	内容
10:00	15	第一部【発表会】開演のご案内 挨拶並びに総評
10:15	35	<b>C18027 ベネッセコーポレーション</b> ベネッセ式パイロットセンターモデル 成果を生み続けるセンター構築とは ～「人」の活かし方に着目、クローズ寸前から成果に繋がるまでの3年半の歩み～
10:50	10	休憩
11:00	35	<b>C18028 明治安田生命保険</b> 人に一番やさしい「問題解決型コミュニケーションセンター」の実現 ～お客さま志向経営の非対面アフターフォロー戦略～
11:35	10	休憩
11:45	35	<b>C18010 サイバーエージェント Amebaカンパニー</b> BOT/チャットを成功に導くために必要な4つのこと
12:20	60	昼食
13:20	35	<b>C18012 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ カスタマーズフロント</b> デジタルトランスフォーメーションによるコンタクトセンタ変革
13:55	10	休憩
14:05	35	<b>C18024 ハウコム</b> お客様からの「ありがとう」をたくさんもらえるコールセンターへ ～音声認識ソリューション導入による生産性/対応品質の向上～
14:40	10	休憩
14:50	35	<b>C18013 TMJ</b> LINE特性を活かした新たな顧客コミュニケーション ～お客様の利便性と満足度のさらなる向上を目指して～
15:25	10	休憩
15:35	35	<b>C18009 ヤフー</b> 売上前年度比140%! -顧客と共に未来を創り、利益貢献するコンサルタント組織へ-
16:10	10	休憩
16:20	35	<b>C18020 三井住友カード</b> 顧客エンゲージメントを支える新サービスデザイン ～更なるNPSの高みを目指して～
16:55	10	休憩
17:05	40	<b>個人賞「リーダーシップアワード」発表&amp;授賞式</b> 2018年「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」「リーダー・オブ・ザ・イヤー」受賞者発表/表彰
17:45	5	発表会閉会の辞、授賞式へのご案内
17:50	10	休憩・移動
18:00	5	第二部【表彰・懇親会】開演並びに乾杯
18:05	10	審査員挨拶
18:15	5	最終審査会の総評
18:20	40	<b>「5部門最優秀賞」「審査員特別賞」表彰/授与式</b> 受賞企業発表/表彰/挨拶/写真撮影
19:00	40	懇親・ご歓談
19:40		閉会のご案内

各社発表時間は35分間（発表25分+質疑応答10分）（敬称略）