

# コンタクトセンター・アワード2019 最終発表会 AGENDA

日 時：2019年9月10日(火)  
会 場：KFCホール（東京・両国）

開場：9時

開始時間	所要時間 (分)	内容
09:30	10	第一部【発表会】開演のご案内
09:40	35	<b>C19014 株式会社テレコムスクエア</b> 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～
10:15	10	休憩
10:25	35	<b>C19013 ロイヤルカナンジャパン合同会社</b> Lover's voiceプロジェクト
11:00	10	休憩
11:10	35	<b>C19025 株式会社三井住友銀行</b> 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～
11:45	10	休憩
11:55	35	<b>C19022 NTTコミュニケーションズ株式会社</b> AI自動応答によるSmart Customer Experience の実現
12:30	50	昼食・休憩
13:20	35	<b>C19007 株式会社バッファロー/株式会社NTTマーケティングアクト</b> 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 ～
13:55	10	休憩
14:05	35	<b>C19030 株式会社TMJ</b> 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～
14:40	10	休憩
14:50	35	<b>C19023 株式会社ニッセン</b> 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～
15:25	20	休憩
15:45	35	<b>C19008 ダイキン工業株式会社</b> 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～
16:20	10	休憩
16:30	35	<b>C19015 株式会社SBI証券</b> 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～
17:05	10	休憩
17:15	35	<b>個人賞「リーダーシップアワード」発表&amp;授賞式</b> 2019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
17:50	10	発表会閉会の辞、授賞式へのご案内、移動
18:00	5	第二部【表彰・懇親会】開演並びに乾杯
18:05	15	最終審査会の総評
18:20	40	<b>「5部門最優秀賞」「審査員特別賞イノベーションアワード」「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）