

コンタクトセンター・アワード2021 最終審査会 AGENDA

日 時：2021年9月17日(金)

開場：9時00分

会 場：KFCホール（東京・両国）

開始時間	所要時間 (分)	内容
09:30	15	第一部【発表会】本日のご案内
09:45	30	【ピープル部門賞受賞】 C21018 みずほ証券株式会社 一人ひとりが主役感！ ～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～
		休憩
10:15	10	休憩
10:25	30	【BCP部門賞受賞】 C21035 アフラック生命保険株式会社 「拠点分散」と「在宅受電」のハイブリットでコロナに負けないセンターに！！
		休憩
10:55	10	休憩
11:05	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C21013 株式会社ニッセン コンタクトセンターの“三方よし”を創りあげる
		休憩
11:35	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C21032 アイベット損害保険株式会社 『電話受付部門』からの脱却 ～コンタクトセンター、はじめました～
		休憩
12:15	60	昼食・休憩
13:15	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C21028 オリックス生命保険株式会社 コンタクトセンターの夢を叶えた新システム ～開発成功の「秘訣」教えます～
		休憩
13:45	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C21036 株式会社NTT東日本-南関東 Mikke！で見つけた 最速！コールセンター360度見える化 成功の鍵
		休憩
14:25	30	【オペレーション部門賞受賞】 C21012 富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社 アナログチャネルからの脱却、DX化への挑戦！ ～CCの強みとテクノロジーのシナジー！デジタル接点を10倍にした成功術とは～
		休憩
15:05	30	【オペレーション部門賞受賞】 C21020 東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社 アフターデジタル時代のシニア顧客のCX向上の取り組み
		休憩
15:55	30	【オペレーション部門賞受賞】 C21041 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ お客様の真のお問合わせきっかけ（リズン）を分析し、入電予測と改善に繋げる ～機械と人間の対話で初めて正確に分類できたリズンと成果を生む仕組み～
		休憩
16:25	10	休憩
16:35	15	第二部【表彰式】総括
16:50	50	個人賞「リーダーシップアワード」発表&授賞式 2021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
		「5部門最優秀賞」「審査員特別賞」表彰/授与式
17:40	50	受賞企業発表/表彰/挨拶/写真撮影
		閉会のご案内
18:30		

各社発表時間は30分間（表彰5分+発表20分+質疑応答5分）