

コンタクトセンター・アワード2022
センター表彰部門 最終審査会AGENDA

日 時：2022年9月29日（木）
会 場：KFCホール（東京・両国）

開始時刻	所要時間	内容
09:30	30	開場/受付
10:00	15	【第1部 発表会】 本日のご案内
10:15	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C22024 株式会社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
10:45	10	休憩
10:55	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C22023 NTTマーケティングアクトProCX株式会社 効率的な応対品質の向上に向けた Act Quality Management (AQM) の導入
11:25	10	休憩
11:35	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C22026 東日本電信電話-南関東株式会社 電話での解決を目指せ！手にしたアイテム、その名は「R A T」～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～
12:05	60	昼食休憩
13:05	30	【オペレーション部門賞受賞】 C22021 株式会社スカパー・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
13:35	10	休憩
13:45	30	【オペレーション部門賞受賞】 C22015 株式会社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
14:15	10	休憩
14:25	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C22003 みずほ証券株式会社 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～
14:55	20	休憩
15:15	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C22022 アフラック生命保険株式会社 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～
15:45	10	休憩
15:55	30	【ピープル部門賞受賞】 C22028 東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社 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～
16:25	15	休憩
		【第2部 表彰式】
16:40	55	個人賞「リーダーシップアワード」発表&授賞式
17:35	10	休憩
17:45	50	部門最優秀賞/審査員特別賞の授与
18:35		閉会のご案内

※ 各申請発表時間内訳：トロフィー授与・写真撮影(5分) + 発表(20分) + 質疑応答(5分) 計30分