

**コンタクトセンター・アワード2023**  
**センター表彰部門 最終審査会AGENDA**

日 時：2023年9月26日（火）  
 会 場：KFCホール（東京・両国）

開始	所要時間	内容
09:30		開場/受付 於KFCホール
10:00	15	【第1部 発表会】 本日のご案内
10:15	30	<b>【テクノロジー部門賞受賞】</b> <b>C23023 明治安田生命保険相互会社</b> 「みんなにやさしい保険アクセス」で高齢のお客さま等誰ひとり取り残さない対応を推進
10:45	10	休憩
10:55	30	<b>【ピープル部門賞受賞】</b> <b>C23002 株式会社Kiral</b> エンゲージメント戦略がもたらすお客さまとの共創 ～全社巻き込み型超短期CC立ち上げと、ウェルビーイングを目指したチームづくり～
11:25	10	休憩
11:35	30	<b>【オペレーション部門賞受賞】</b> <b>C23020 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ</b> ～カスタマーハラスメントからオペレーターを守る！～3つのハラスメント対策
12:05	55	昼食休憩
13:00	30	<b>【オペレーション部門賞受賞】</b> <b>C23031 株式会社ベネッセコーポレーション/株式会社TMJ/Hmcomm 株式会社</b> お客様エフォートレスとコスト効率化を同時実現！ 音声認識活用 現時点の最適解と今後の可能性
13:30	10	休憩
13:40	30	<b>【ピープル部門賞受賞】</b> <b>C23009 株式会社ワイズヒューマン</b> Kagoshima50～センター存続の危機を救ったカメレオンフォロー～
14:10	10	休憩
14:20	30	<b>【テクノロジー部門賞受賞】</b> <b>C23007 株式会社ジャパネットコミュニケーションズ</b> ジャパネット流、受注システム改善
14:50	20	休憩
15:10	30	<b>【ストラテジー部門賞受賞】</b> <b>C23025 株式会社NTTマーケティングアクトProCX</b> コロナ禍における企業連携コンタクトセンターの挑戦
15:40	10	休憩
15:50	30	<b>【ストラテジー部門賞受賞】</b> <b>C23029 株式会社NTT東日本-南関東</b> お困りごと解決のフルオートメーション ※ Web受付・対応自動化でお客様サポートを充実！
16:20	10	休憩
16:30	30	<b>【ストラテジー部門賞受賞】</b> <b>C23006 株式会社ジャパネットコミュニケーションズ</b> 『本気で』お客様の声からの改善に向き合う コールセンター戦略
17:00	10	休憩
17:10	30	<b>個人賞「リーダーシップアワード」</b> <b>リーダー・オブ・ザ・イヤー/マネジメント・オブ・ザ・イヤー発表&amp;授賞式</b>

移動10分

【第2部/表彰式&懇親会（パーティー）】 於 KFC Hall Annex		
17:50	1:30	部門最優秀賞/審査員特別賞の授与/懇親会
19:20		閉会のご案内

※各社の発表は、5分トロフィー授与/記念撮影+20分発表+5分質疑応答 計30分