

**コンタクトセンター・アワード2024**  
**センター表彰部門 最終審査会AGENDA**

日 時：2024年9月19日（木）  
会 場：KFCホール（東京・両国）

開始	所要時間	内容
09:30		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】 C24010 リコージャパン株式会社 デジタルで「はたらく」をサポート VOCからのアプリ開発、提供、活用推進でDX～CXへのスパイラルアップ
10:45	10	休憩
10:55	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C24024 アルティウスリンク株式会社/KDDI株式会社 音声認識ツールを活用した「全音源自動評価による品質改善」
11:25	10	休憩
11:35	30	【ピープル部門賞受賞】 C24008 株式会社NSグループ 顧客満足度1位の意地！ 店舗ビジネスの課題を巻き取る、カラオケパセラのお問合せ集約&DX化
12:05	55	昼食休憩
13:00	30	【ピープル部門賞受賞】 C24005 ネスレ日本株式会社 それってほんとに“カスハラ”ですか？楽しい！？ ゲーミフィケーション風クレーム研修で真のES課題を解決
13:30	10	休憩
13:40	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C24001 株式会社カインズ I T小売業におけるコンタクトセンターのあるべき姿を目指して ～“電話番”だった私たちが生成A Iを活用するまでの変革のキセキ～
14:10	10	休憩
14:20	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C24033 ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 窓口運営コスト「75%削減！」革新的自動化で挑むバックオフィス改革
14:50	20	休憩
15:10	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C24017 アフラック生命保険株式会社 デジタルの利便性 × 人の温かみ=『電話デジタル』～お客様の60%は、まだ感動を知らない～
15:40	10	休憩
15:50	30	【オペレーション部門賞受賞】 C24015 株式会社SBI証券 固定観念をくつがえせ！～三方よしのガイダンス細分化に挑戦～
16:20	10	休憩
16:30	30	【オペレーション部門賞受賞】 C24016 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ 感情解析でオペレータのココロを守るセンター運営 ～感情カルテでフォロー・育成の効率化と対応評価自動化を実現～
17:00	5	休憩
17:10	30	個人賞「リーダーシップアワード」発表&授賞式
移動10分		第2部/パーティー
17:50	90	パーティ/部門最優秀賞/審査員特別賞の授与
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