



コンタクトセンター・アワード 2025

オフィス環境賞決定！「働きやすいセンター」を表彰

「コンタクトセンター・アワード 2025」（主催：株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、共催：イー・パートナーズ有限会社）で、コンタクトセンターの設備を評価・表彰する「オフィス環境賞」（協賛：コクヨ）が決定しました。

本アワードのセンター表彰部門表彰は、企業で運営されているコールセンター（コンタクトセンター）における業務改善の取り組みを申請し、参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度です。併せてオフィス環境に優れた設計と働きやすい環境を表彰する「オフィス環境表彰部門表彰制度」を設けています。同賞は3年に1度、開催しており、従業員の働きやすさやモチベーションを高めるオフィスを評価（在宅ワーク含む）、表彰しました。

今年は、以下の9社に決定しました。なお、同賞の表彰式は11月13日、東京・池袋サンシャインシティ文化会館で開催される「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」で行います。受賞センターの紹介も実施します（一般参加も可能）。

審査は、申請企業からの資料をもとに協賛であるコクヨとアワード事務局が「働きやすい設備」「業界全体に参考になるか否か」などを基準に実施。各社の受賞理由は以下の通りです。

【オフィス環境賞】

東京ガスカスタマーサポート株式会社

受賞拠点名：コンシェルジュセンター 東京・新宿

受賞理由： クロスコミュニケーション・ワークプレイス”を掲げた、オープンな個人執務環境と、それを取り巻くコミュニケーション環境の多様性を評価します。WEB 会議を前提としたモニタ中心のスタイルや、人同士がカジュアルにコミュニケーション出来るスタンドタイプなど、従業員の望む環境が、すぐに使えることに配慮した環境計画であることを評価します。

株式会社きらぼし銀行

受賞拠点名：相模原カスタマーセンター 神奈川・相模原

受賞理由： 移転を機会として、それまでの課題を人中心で解決しているプロセスを評価します。現場の声を起点として、音環境に配慮した個人ブースの導入や、マッサージチェアやお菓子コンビニの導入など、目指すことのひとつに掲げた「小さな満足の積み重ね」をしっかりと実践し、社員が WELL-being を体感できる計



画であることを評価します。

アイテック阪急阪神株式会社

受賞拠点名：i-TEC Prime Center Osaka 大阪・福島

受賞理由：モチベーションが向上するオフィスを標榜し、環境を多様なビタミンカラーでバリエーション豊かに構成するなど、社員の体感に訴求する環境構築を評価します。またリフレッシュ環境等も、過度に目線が通り過ぎないように植栽でコントロールするなど、細やかな工夫が従業員のモチベーションに寄与していると考えます。

株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX

受賞拠点名：NTT-WEST i-CAMPUS 大阪・京橋

受賞理由：24時間/365日、セキュリティを守るための多様な環境的な配慮が行われています。モニタリングオペレーションフローに最適化された各機能を有する個室配置や、ICTシステムとの連動に適した各種モニタリング設備と環境の融合など、高い業務提供品質の維持担保に向けて、最適化された機能的な環境であることを評価します。

【オフィス環境賞 優秀賞】

楽天証券株式会社

受賞拠点名：カスタマーサービスセンター 神奈川・横浜

受賞理由：従来の環境で執務する従業員の多様な要望を重視し、社員の声に答える心理的安定性の高い環境構築や、その要望に沿った運用を実践していることを評価します。特に“食”に拘り無料提供することを通じて、従業員同士のインフォーマルコミュニケーション促進や、企業エンゲージメント醸成に大きく繋がっていることは、差別性の高い施策としてその企業努力を評価します。

株式会社朝日ネット

受賞拠点名：CSセンター長崎 長崎・長崎

受賞理由：“つながり”というコンセプトでの環境構築を、企業価値向上に繋げています。オペレーション環境と特徴的なメディテーションルームなどを、中央にあるリフレッシュスペースで繋いでおり、社員の交流とWELLを自然と高める工夫がみられます。また企業CIを環境デザインに積極的に取り込むことにより、環境デザインそのものが企業ブランディング表現の独自性に繋げており、高く評価します。



株式会社 JAL ナビア

受賞拠点名：天王洲オフィス 東京・天王洲

受賞理由：大規模拠点リニューアルを機会として、社員1人ひとりの“自分らしさ”に拘った環境構築によりエンゲージメントを向上しています。執務環境には全席電動昇降デスクを導入するなど、従業員の働く姿勢にまで、最適性／快適性を追求しています。多様なリフレッシュエリアの提供や企業ブランディングを感じさせる環境デザインなど、企業姿勢が感じられる点を評価します。

株式会社ジャパネットコミュニケーションズ

受賞拠点名：札幌オフィス 北海道・札幌

受賞理由：コンタクトセンター人材需要の高い札幌という立地に於いて、差別性の高い環境構築により人材獲得に繋がっている点を評価します。託児所の併設運用により様々な年代の社員が安心して業務に集中できること、執務環境も均一なレイアウトでは無く、多様なコミュニケーションに合わせたアクティビティ溢れる環境であること、とくに休憩室/メディテーションに繋がる環境を用意するなど、差別性のある多様な特徴を持つ環境であると考えます。

株式会社プレステージ・インターナショナル

受賞拠点名：岩手 BPO フォートレス 岩手・一関

受賞理由：解決したい経営課題解決に向け、特徴的な建築計画から実施しています。高い人材獲得力や企業ブランド醸成に向け、中央に中庭を持つ建築特徴は継承しつつ、地方ごとで特徴溢れるアーキテクトは、地域のランドマークとして広く認知され、活動の基盤となっています。保育園の併設や広い駐車場を有しているなど、従業員の利便性向上に寄与している点を評価します。

● コンタクトセンター・アワード 2025「オフィス環境賞」を振り返って

審査員 事務局代表 谷口 修

コンタクトセンターは大勢の人を抱える組織です。AIをはじめとする先進技術の導入も盛んで顧客対応もシステムで行われるようにはなっているものの、やはり“人”との応答が最も求められるものです。

簡単な対応はシステムで行えるようになると、人との対応は勢い高度かつ複雑なものになります。

顧客の期待に応える人（オペレータ）は多くの知識を学び、正確かつ丁寧に対応しなければならない骨の折れる仕事に益々なっています。

難しい仕事をこなすナレッジワーカーには「学びの場」が必要であり、「集中する場」で顧客対応に勤しみ、



「癒される場」で気持ちを切り替える必要があります。

コンタクトセンターにはそれらを実現する空間が必要です。

多様な雇用形態、多彩な業務、多種多様な人が長く快適に執務できる空間はどうあれば良いだろうか、そこにはどのような工夫を施すべきかを学び合おうと始めたのがこのオフィス環境賞です。

既に過去4回の開催で累計34センターの優良拠点表彰を行ってきましたが、今年新たに9センターが加わることになりました。

顧客満足は従業員満足なしには果たせません。今回の受賞作品で働く従業員が紡ぐお客様との絆、品質の良い応対での顧客満足が続々と生み出されることを期待します。

併せて多くのセンターにもこれら受賞企業の作品をご覧頂き、考え方と多くの工夫を参考にして頂きたいと思います。

<参考資料>

※コンタクトセンター・アワードについて

本アワードは、コンタクトセンター現場運営者の意識高揚と相互研鑽の場を提供することを目的に、Webによる公募・レポートの相互評価など、国内初のオープンな表彰制度を目指し、2004年から開催されています。

2025年のセンター運営のマネジメントの工夫や成果を競う「センター表彰部門」には、さまざまな業種から30申請が参加しました。全申請内容を発表する申請発表会を経て、参加企業による投票および審査員審査によって得票数上位9社の部門賞受賞企業を選出。最終審査会ではその受賞企業が改めて申請内容のプレゼンテーションを行い、審査員による審査によって各部門における最優秀部門賞を決定しました。

人の組織であるコンタクトセンターにおいて、“このセンターにこの人あり”と個人にスポットライト当てた「個人表彰部門」では、12名のマネジメント並びにリーダーを選出しました。

2013年に第1回オフィス環境賞を創立し、3年に1度の開催を行う「オフィス環境部門」表彰制度は、今年度はコクヨ株式会社の協賛により実施しました。





<本件に関するお問い合わせ先>

コンタクトセンター・アワード事務局

- ▼ 公式ホームページ : <http://www.cc-award.com/>
- ▼ お問い合わせ先 : award.info@cc-award.com

以上