



コンタクトセンター・アワード 2025 の各賞が決定！

最優秀部門賞、部門賞、審査員特別賞、個人賞を表彰

最優秀部門賞は、ネスレ日本、明治安田生命保険、関西ビジネスインフォメーション、エヌ・ティ・ティエムイーの4申請

「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）の最終審査会が9月17日に開催され、最優秀部門賞および部門賞、審査員特別賞が決定しました。

本アワードは、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応募し、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。

申請部門は、「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」の4部門で、23社・32申請の申し込みがありました。参加企業のみで行われた一次発表会、参加企業による投票、審査員審査を経て部門賞9申請が決定。9月17日東京都のKFCホール（両国）で最終審査会が開催され、最優秀部門賞4申請が決定しました。また、審査員特別賞および個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー」「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の発表と表彰も同日、行われました。

なお、ご支援いただいたスポンサー各社は次の通りです。

ゴールドスポンサー：株式会社コムデザイン、株式会社アドバンスト・メディア、株式会社 RightTouch、株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX、カラクリ株式会社、NTT 東日本株式会社

シルバースポンサー：モビルス株式会、株式会社セールスフォース・ジャパン、GN オーディオジャパン株式会社、株式会社電話放送局、Kore.ai Japan 合同会社、株式会社日本 HP、ジェネシスクラウドサービス株式会社

<受賞企業 -センター表彰部門->

最優秀部門賞は次の4申請が受賞しました。

最優秀オペレーション部門賞：

● 明治安田生命保険相互会社

「感動」をお届けするための明治安田センター革新」

全社組織を巻き込んだコンタクトのピークアライバル対策やデジタル窓口の強化、そして包容力のあるセンタースタッフの働き方意識改革など全方位の施策展開を進めた軌跡を紹介されました。全社的かつ複合的な施策展開の重要性とその効果が良く分かります。



最優秀テクノロジー部門賞：

● **株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー**

「最新技術と共創するコンタクトセンターへの挑戦 ～生成 AI チャットボット導入・活用ストーリー～」

あまたある生成 AI の中から何を選び、どのような工夫と段階を踏んで成果を生んだかの軌跡が語られました。ツールとしての AI 導入・展開のお手本となる事例です。

最優秀ピープル部門賞：

● **関西ビジネスインフォメーション株式会社**

「現場ファーストのナレッジマネジメント ～そこに愛はあるのか？ ツールだけではないナレッジ共創へのアプローチ～」

センター運営の 1 丁目 1 番地である「ナレッジ」を再整備・再構築する過程と、それを“人”が使うための愛ある展開の工夫が共感を呼びました。

最優秀ストラテジー部門賞：

● **ネスレ日本株式会社**

「“受け身”卒業。コンタクトセンターが仕掛けた逆転劇」

リモートで顧客対応を行うことはセンターの得意技。通常のコンタクト対応ではない“コミュニティ”運営もセンター主導でやればロイヤルティの高い顧客を作り出すことができ繋がりを紡ぐことができる、というどちらのセンターにも応用してもらいたい事例でした。

部門賞は、7 社 5 申請が受賞しました。

ピープル部門賞：

● **株式会社エヌ・ティ・ティエムイー**

「生産性アップのカン・コツの見える化 ～優良オペレータの暗黙知を形式知へ～」

オペレーション部門賞：

● **株式会社 N T T フィールドテクノ**

「初めてでも怖くない！ AI ロープレで加速する 即戦力の作り方」

オペレーション部門賞：

- **アルティウスリンク株式会社/首都高速道路株式会社**
「『切電』が変える?お客さま対応の未来
～社員を守る新たなカスタマーハラスメント対策のかたち～」

テクノロジー部門賞：

- **株式会社 N T T マーケティングアクト ProCX/株式会社 USEN NETWORKS**
「生成 AI が変えるコンタクトセンター
ー “人×AI”で実現する業務効率化と価値創出」

ストラテジー部門賞：

- **KDDI 株式会社**
「チャット Bot をつくったけど上手くいかない…を打破！
シナリオ磨き上げ×利用促進で実現する効果最大化」

また、**審査員特別賞**には以下の 6 社が選ばれました。

- **株式会社 NTT 東日本サービス**
「“使われない補助金”から“使える補助金”への変革
～社会課題から新規ビジネス創出、生成 AI による DX 化～」
- **株式会社アイシン**
「電話受付負荷低減による職場満足度向上への取組」
- **KDDI 株式会社**
「～頑張らなくて、いい価値を～
デジタルヒューマンによる新たなサポート体験の提供」
- **株式会社アイティ・コミュニケーションズ**
「成約ゼロ件コミュニケーターからの脱出！
～AI とコンタクトセンターの二人三脚～」

● エムオーテックス株式会社

「すぐに答えるサポセンなう、生成 AI 使うでしょ！」

～AI チャットボット導入から成功までの軌跡～

【コンタクトセンター・アワード 2025 を振り返って】

審査員 事務局代表 谷口 修

今年度のコンタクトセンター・アワード センター表彰部門への参加申請数は32にものぼり、初参加も2割を数えました。

ほとんどの申請は、顧客に対するデジタルチャネルの適用やオペレータへのデジタル化支援策など昨今のDX化の潮流に対応する施策と関係しています。顧客対応の完全無人化への道はまだまだ先のようにですが、否が応でもリテラシーを高めてシステムとの機能的融合を果たさなければならないコンタクトセンターの苦労と工夫が伺えます。

生成 AI の利用上の制約や、活用条件も明らかになりつつあり、ツールとしての利活用の方法が業界の共通認識となりそうに思えます。

加速する AI 展開の反面、“人”のスキルや品質強化のスピードはそれほど加速するには限界があることがネックであり、センター全体の改善・改革の戦略投資配分も難しさがあります。

そのような AI 対応という前例のない時代にあって、各社の取り組みを知ることができるアワードのセンター表彰制度は各社相互の情報交換と学びの場として他に類を見ない機会となっています。

他社を知る、視野を広げるという意味では、当アワードで開催している“センター視察”というイベントは、今年度実施した山形、長崎で実際に運営中のセンターに伺って運営の機微を知るものですが、いずれも定員を上回って盛況裡に開催しました。

基本的に休みのないコンタクトセンターですので、なかなか他社に訪問する事や勉強に出向くことが難しい環境にあるコンタクトセンターのマネジメントも参加すれば見返りのある当アワードには万難排して参加したいと思って頂けているようです。

環境変化が激しい業界ですので、改めて日本国中のコンタクトセンターが今年度のアワード応募申請を共有し、学習材料として研究し応用して頂ければと切に願います。

● 選考過程について

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。今回は、製造業、金融、販売・サービス業、IT企業など23社（32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。

なお、審査員は次の通りです（敬称略）。

和泉 祐子（カルディアクロス 代表）

山田 和弘（株式会社メルカリ Japan Region Trust and Safety Ops&OpsProgram , Director）

逸見 光次郎（株式会社 CaT ラボ 代表取締役）

上島 千鶴（株式会社 Nexal 代表取締役）

渡部 弘毅（IS ラボ 代表）

小栗 伸（一般社団法人 AICX 協会 代表理事）

矢島 竜児（株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集長）

谷口 修（イー・パートナーズ有限会社 代表取締役、アワード事務局代表）

<受賞企業 -個人表彰部門->

個人表彰部門は、“人”が資産のコンタクトセンターにあって、“このセンターにこの人あり”という個人にスポットライトを当てる表彰制度です。チームの責任者であるスーパーバイザーやトレーニング、品質管理等のスペシャリストを対象とする「リーダー・オブ・ザ・イヤー」と、上位マネジメントであるマネジャー、センター長、役員等を対象とする「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」の2部門があり、書類審査および審査員の面談による選考が行われました。

<リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）>（9名）

- DHL ジャパン株式会社
カスタマーサービス本部 カスタマーケア
トレーニングスーパーバイザー **堀越 直人**
- 株式会社 USEN Contact Center
デジタル BPO 事業部 CC1 部 USEN OP1 課 インフォメーション Group
リーダー **後藤 晃子**
- 株式会社 NTT 東日本サービス
インサイドセールス部門 八戸フロントセンタ
クオリティトレーナー **才神 由佳**



- 同 インサイドセールス部門 東北統括グループ 仙台フロントセンタ
グループリーダー **長谷川 仁**
 - 同 インサイドセールス部門 札幌フロントセンタ
ビジネストレーナー **藤條 弥生**
 - リコージャパン株式会社
デジタルサービス営業本部 CXセンター 首都圏
関東コンタクト部 RTC首都圏グループ **山本 三美子**
 - 株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX
CX ソリューション部 九州センタ 北九州コンタクトセンタ
リード SV **濱元 玲奈**
 - 同 CX ソリューション部 九州センタ 総合アウトソーシングセンタ（熊本）
ジョブマネージャー **西 美和**
 - 株式会社 TENTIAL
ビジネス本部 カスタマーサポート部 **井上 麻衣**
- <マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者（敬称略）>（3名）**
- DHL ジャパン株式会社
カスタマーサービス本部キーアカウントサポート
キーアカウントサポートマネージャー **汐待 久寿**
 - moomoo 証券株式会社
カスタマーサービス部
部門長 **李 海華**
 - 株式会社 TENTIAL
ビジネス本部 カスタマーサポート部
部長 **谷合 北斗**

※両賞は、コンタクトセンターの改善／改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のリーダー／マネジメントを自薦・他薦で募集、書類および面談審査を経て表彰する制度です。

なお、審査員は次の通りです（敬称略）。

和泉 祐子（カルディアクロス 代表）

寺下 薫（クリエイトキャリア 代表）

浮島 由美子（ワイズアップ 代表）

山下 美紗（chotto 代表）

矢島 竜児（株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集長）

谷口 修（イー・パートナーズ有限会社 代表取締役、アワード事務局代表）



<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 : <https://www.cc-award.com/>

▼ お問い合わせ先 : award.info@cc-award.com

※写真をご希望の報道機関の方は、上記までご連絡ください。