報道関係者各位

2026 年 10 月 9 日
コクヨ株式会社
株式会社カウネット

「コンタクトセンター・アワード 2026」で「ストラテジー部門賞」を受賞

呼量急増を「現場力×デジタル」で克服し、安定稼働と CX 向上を実現

コクヨグループで購買管理システムおよび E コマースサービスを提供する株式会社カウネット（本社：東京都港区／代表取締役社長：宮澤典友、以下「カウネット」）は、2026 年 9 月 16 日に開催された「コンタクトセンター・アワード 2026」（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 共催：イー・パートナーズ有限会社）において、「ストラテジー部門賞」を受賞したことをお知らせします。



「コンタクトセンター・アワード」は、2004 年に創設された国内最大規模の表彰制度で、業界の優れた取り組みを広く紹介し、企業間の相互研鑽を促進することを目的としています。

1. 受賞概要

受賞部門：センター表彰部門「ストラテジー部門賞」
発表テーマ：『現場力×デジタルの融合　呼量爆発に対する即応の軌跡』
「コンタクトセンター・アワード」公式サイト：https://www.cc-award.com/

2. 受賞の背景と課題：入電急増への即応と CX 向上の両立

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、すべての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しております。単なる利便性の向上にとどまらず、お客様一人ひとりに寄り添った体験価値の提供を通じて、CX（顧客体験価値）の向上を目指しています。

こうした考えのもと、お客様がお電話をかけずともスムーズに疑問や課題を解決できる環境の実現を目指し、2022 年よりお客様の体験と利便性の向上に向けたデジタル投資を進めてきました。まずはクラウド基盤を整え、2024 年には FAQ システムや Web 接客ツールをより使いやすい形に刷新。お客様が

【報道に関するお問い合せ先】
株式会社カウネット　広報担当: 小林・坂田　mail: kaunet_pr@kaunet.net

ご自身で解決できる仕組みづくりを社内全体で推し進めてきました。2025 年以降は、AI も活用しながら、より多くのお客様の疑問をその場で解決できる体制づくりに力を入れています。こうした取り組みの積み重ねにより、2022 年から 2026 年の 4 年間で入電数は約 3 分の 1 まで減少しました。

一方、2025 年には、新規会員登録やご注文に関するお問い合わせが一時的に急増する時期があり、通常の対応体制では十分にお応えしきれず、応答率が大きく低下する事態となりました。お客様には、電話がつながりにくい状況が続き、ご不便・ご迷惑をおかけいたしました。

この状況に対し、カウネットのコンタクトセンターでは「CX 向上」を全社共通の価値観として掲げ、テクノロジーと組織力を掛け合わせた 3 つの施策を短期間で実行しました。

3. 3 つの即応施策

（1）FAQ 即時更新による自己解決支援の強化

問合せ内容を AI ツールで分析し、現場で顕在化したお客様の「お困りごと」を短期間で FAQ へ反映。あわせて AI エージェントによる自動応答の仕組みも活用し、お客様がお電話をかけずともご自身で疑問を解決できる環境を整備しました。

（2）現場からの迅速な経営報告による全社的な改善

コンタクトセンターが日々の問合せ傾向を分析し、現場で捉えた課題を経営層へ即座に共有。スピード感のある意思決定を後押しし、短期間での全社的な改善につなげました。

（3）新人オペレーターの早期戦力化とフォロー体制の強化

入電急増の要因を分析し、対応の優先度が高い問合せ内容を特定。短時間の集中研修により新人の早期デビューを実現しました。あわせて、応対状況を随時確認する見守り体制や、社員の常駐支援、1on1 フォローなどのサポート体制を整え、新人の心理的な不安を払拭。安定した対応品質の確保にもつながりました。

これら 3 つの施策を並行して進めたことで、混乱を早期に収束させることができました。テクノロジーの活用と全社一丸となったサポート体制が、安定稼働の実現につながっています。

4. 今後の展望

カウネットのコンタクトセンターは、今回の取り組みで得た知見を土台に、AI と人が共存する次世代のセンター運営を目指しています。オムニチャネルでの均質な CX 提供、生成 AI による高度な感情把握とオペレーターへのナビゲーション、そして現場主導の VOC（お客様の声）活用サイクルの高速化により、コンタクトセンターを起点とした自律的な全社ビジネス改善を推進してまいります。

お客様からいただく声を会社全体を動かす原動力へと変え、真の CX 向上に向けて、今後も挑戦を続けてまいります。

【報道に関するお問い合せ先】
株式会社カウネット　広報担当: 小林・坂田　mail: kaunet_pr@kaunet.net

■今後のメディア向けご案内

カウネットでは、2026 年 11 月（予定）に、これまでの CX 改善の全容および CX に関する調査結果を発表する「メディア向け説明会」の開催を予定しております。詳細につきましては、確定次第改めましてご案内いたします。

※本記載の情報は発表日現在の情報です。予告なく変更する可能性がございます。あらかじめご了承ください。
※記載されている会社名、サービス名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

＜カウネットについて＞（https://www.kokuyo.com/kaunet/）

カウネットでは、テクノロジーとクリエイティビティで、すべての働く人に価値ある体験を生み出す取り組みを推進しており、超大企業から中小事業所まで、規模に関わらずお使いいただける E コマースプラットフォームを提供しています。クラウドで管理購買システムとしてお使いいただける「べんりねっと（https://www.benrinet.com/）」、素早く簡単にネットで購入いただける「カウネット（https://www.kaunet.com/）」は、長年にわたり多くのお客様のご支持をいただいております。

【報道に関するお問い合せ先】
株式会社カウネット　広報担当: 小林・坂田　mail: kaunet_pr@kaunet.net