



2026 年度 第 23 回コンタクトセンター・アワード

センター表彰部門

受賞申請

審査員特別賞

●株式会社 バッファロー様

「AI は敵か、味方か？ ～ AI 検索時代における問い合わせ導線の再設計 ～」

●NTT-ME 株式会社様

「AI ロープレで実現した育成オペレーション改革 ～人に依存する応対演習から、自律的な成長サイクルへ～」

●株式会社 LIXIL

「「AI だけでは、人は動かない。」 ～オペレーターの不安を自信に変えたコンタクトセンター改革～」

●トランスコスモス株式会社

「AI 時代に、なぜ人か？ 顧客接点価値の再定義」

部門賞

テクノロジー部門賞

●株式会社 NTT 東日本サービス

「コンタクトセンターの"答える力"を育て続ける AI エージェント型チャットボット」

ピープル部門賞

●株式会社 N T T フィールドテクノ

「生成 A I でロープレからメンタルケアまで 平均年齢 5 5 歳のセンタが現場内製で C X ・ E X 向上した軌跡」

オペレーション部門賞

●トレンドマイクロ株式会社

「なぜ 9 年間、満足度 90%を割らないのか？ ～365 日・80 種類以上のデバイス・サービスに寄り



添い続ける仕組みの全貌～」

ストラテジー部門賞

●株式会社カウネット

「現場力×デジタルの融合 呼量爆発に対する即応の軌跡」

●楽天証券株式会社

「お問い合わせは増やさない！全社員で挑むお客様立場からの先回り戦略」

最優秀部門賞

テクノロジー部門最優秀賞

●株式会社N T Tマーケティングアクト ProCX 様/ブラザー販売株式会社様

「人×AI 効果最大化に資する「AI オンボーディング」の秘訣 ～人がなじみやすい AI 利用環境を整え、現場の対応を支える取り組み～」

ピープル部門最優秀賞

●株式会社生活総合サービス様/情報工房株式会社様

「アフィニティマップが目指す コンタクトセンターの新しい目的地」

オペレーション部門最優秀賞

●KDDI 株式会社様/アルティウスリンク株式会社様

「～誰もデジタルから取り残さない！～豊かな暮らしの実現と事業拡大につなげるスマートサポートの挑戦」

ストラテジー部門最優秀賞

●NTT-ME 株式会社様/N T Tテクノクロス株式会社様

「生成 AI を活用した自動受付 ～お客様を待たせない次世代コンタクトセンターへ～」

【お問い合わせ先】

コンタクトセンター・アワード事務局

お問い合わせはお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

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