

コンタクトセンター・アワード2026
センター表彰部門 最終審査会AGENDA

日 時：2026年9月16日（水）
会 場：KFCホール（東京・両国）

開始	所要時間 (分)	内容
09:30	30	開場/受付
10:00	10	【第1部 発表会】本日のご案内
10:10	30	【ピープル部門賞受賞】 C26017 株式会社NTTフィールドテクノ 生成AIでロープレからメンタルケアまで 平均年齢55歳のセンタが現場内製でCX・EX向上した軌跡
	10	休憩
10:50	30	【ピープル部門賞受賞】 C26006 株式会社生活総合サービス/情報工房株式会社 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
	10	休憩
11:30	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C26015 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
	60	昼食休憩
13:00	30	【テクノロジー部門賞受賞】 C26032 株式会社NTTマーケティングアクトProCX/ブラザー販売株式会社 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～
	10	休憩
13:40	30	【オペレーション部門賞受賞】 C26011 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～
	10	休憩
14:20	30	【オペレーション部門賞受賞】 C26004 KDDI株式会社/アルティウスリンク株式会社 ～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
	20	休憩
15:10	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C26020 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
	10	休憩
15:50	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C26016 NTT ME株式会社/NTTテクノクロス株式会社 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へ～
	10	休憩
16:30	30	【ストラテジー部門賞受賞】 C26018 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
	10	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