



CONTACTセンター・アワード
センター表彰部門申請/受賞企業一覧

2019年版

CONTACTセンター・アワード事務局

www.cc-award.com

主催： 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

コンタクトセンター・アワード2004 申請社数:21 社 申請数:29 申請(順不同)

企業名	タイトル
(株)オーエムシーカード	インバウンドセンターへのキャリアパス制度の導入
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	サービスの見える化 (リアルタイムな情報公開で顧客のCSを向上する。)
トレンドマイクロ(株)	サポートセンターのパフォーマンスコントロール
グラクソ・スミスクライン(株)	GSK のクオリティー・マネジメント・プロセス
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	顧客満足とクオリティー向上につなげる三方向の評価
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	Platinum SAC Results 優良顧客の退会防止率向上の取り組み
カブドットコム証券(株)	「顧客満足度向上の為にCRMの実践サポートセンター」
(株)損保ジャパン・ホットライン	2003年度(技と心のマネジメント)の取り組み
カブドットコム証券(株)	コンタクト・コード別ワークロードサマリー
三井住友カード(株)	コミュニケーターカルテ評価制度
あいおい損害保険(株)	オペレーション品質の向上とオペレータのモチベーションアップの取組
弥生(株)	TSRの要員管理と離職率低下を目的とした人事運用レポート
トレンドマイクロ(株)	モニタリングサマリ
(株)ファンケル	お客様の目委員会報告書
(株)コスモスライフ	クレーム処理の全社的情報共有スキームの構築と実運用
アイフル(株)	2003年度SV,トレーナー向け品質管理研修の実施に関する報告
(株)トウサービスアンドサポート	コール集計
日本アイ・ピー・エム(株)	モニタリング・レポート
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc	カスタマーズ・ボイス・プログラム・レポート
松井証券(株)	お客様の声
ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)	マルチスキルが要求されるセンターのワンストップ化の実現に向けて
トレンドマイクロ(株)	ケース状況管理レポート
弥生(株)	コール係数管理
日本航空(株)	アサインミー座席アサインシステムレポート
ケーブルアンドワイヤレス IDC(株)	(顧客対応の効率化レポート)コールセンターサービスレベル向上策
(株)バッファロー	サポート方法の多角化とサポートセンター集約による生産性の向上について
ANA テレマート(株)	適正なコンタクトセンター運営指標
(株)トータル・オペレイティング・プロダクト	コンタクトセンター・品質チェック月報

受賞申請:

最優秀賞受賞:濃いグリーン

優秀賞・部門賞:薄いグリーン

審査員特別賞:薄い水色

(以下の頁も同様)

コンタクトセンター・アワード2005 申請社数:23社 申請数:31 申請(順不同)

企業名	タイトル
松下電器産業(株)	VOC(Voice of Customer)活動
NEC パーソナルプロダクツ(株)	先進的サービスを活用したCS向上の実践
GE コンシューマーファイナンス(株)	インバウンドコールセンターにおけるシックスシグマ活動
(株)リコー	コールセンター統合後の委員会活動による効果創出
トレンドマイクロ(株)	サポートセンターリスク撃退大作戦～リスクを早期に発見・早期解決する「リスクマネジメントプロセス」の導入～
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	コールセンターによる全社サービス改善への取り組み(コールセンターからマネージメントセンターへ)
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	生産性向上のメカニズム
(株)プレステージ・インターナショナル	地方都市における新産業の創出
ソニー(株)	初心者ダイヤル(顧客特性に応じたサービス提供)による顧客満足度の向上
日本メジフィジックス(株)	受注ミス低減
(株)プレステージ・インターナショナル	地域雇用定着を目指した女性重視の職場環境整備
(株)バーチャレクス	ITツールを活用したコミュニケーター採用業務のパフォーマンス向上
(株)損保ジャパン・ホットライン	ホットラインway
(株)損保ジャパン・ホットライン	ホットライン道場
トレンドマイクロ(株)	コールセンターから、マーケティングセンターへ
トレンドマイクロ(株)	目指せ！顧客満足度 100% ～パーソナライズ化されたサービスを通して～
トレンドマイクロ(株)	Sales Information Center ～最強のプロフィットセンターを目指して～
NECフィールドイング(株)	グローバル水準での顧客満足を追求したセンター運営
住友信託銀行(株)	リテール分野におけるダイレクトチャネル戦略についてーダイレクトシステム再構築ー
コスモスライフ(株)	部門内での個人別スキルアップ研修の組み立てと成果
ソニー(株)	MultiSkill 体制における生産性向上とCS 向上
(株)テレマーケティングジャパン	大手カード会社 休眠顧客活性プロジェクト
(株)テレマーケティングジャパン	大手通信教育問合せ窓口 ワンプッシュ企画ー退会連絡時にも顧客満足度を上げるー
弥生(株)	アウトバウンドのインハウス運用による収益の拡大
(株)オーエムシーカード	社内WEBコミュニケーションツールを用いたコンタクトセンターマネージメント
ソニーコミュニケーションネットワーク(株)	「近い」地方センターの立上げと品質管理体制の構築
ソニーコミュニケーションネットワーク(株)	(元)証券マンがコールセンターを変えた
アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.	24x7センター運営のための職務分担と連携によるコスト削減とクオリティー向上のための取り組み
エイ・ジー・サービス(株)	One Stop Service による店長様支援サービス
ファーストコンタクト(株)	ヘルプデスクにおける DWH 多角分析によるコスト削減と提案能力向上について
グラクソ・スミスクライン(株)	小規模コール・センターにおけるマニュアルによる KPI 管理プロセス&ツール

コンタクトセンター・アワード 2006 申請社数:17 社 申請数:17 申請(順不同)

企業名	タイトル
ソニー(株)	専門チーム体制によるコールセンターオペレーションの改革の実現
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	カスタマーサービス系のエージェンにもセリングは出来る！
(株)リコー	コールセンターによる販売現場への技術サポート活動
NECフィールディング(株)	受付処理の効率化を目指した音声認識への取り組み
アイテック阪神(株)	コール履歴標準化によるミス削減の取り組み 既存 IT 資源のリニューアル
松下電器産業(株)パナソニック AVC ネットワークス社	グローバルVOC活動(Voice of Customer) 経営貢献を目指したコンタクトセンター価値創出
(株)ファンケル	スペシャリスト育成プログラムと定着率向上施策
ソースネクスト(株)	電話サポート重視から web サポート重視への軌跡
バリューコマース(株)	Face to Face での対応(社内サポートカウンター)試行による顧客満足度の向上
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	受電率を ALL DAY 最低でも 90%にしようぜ大作戦
(株)オーエムシーカード	電話対応品質向上の取り組みについて
(株)プレステージ・インターナショナル	業務改善への取り組み ー地方進出後のセンター文化作りー
エプソン販売(株)	コールセンターの見える化 (ECSIS システムの稼働)
(株) NTT データ3C	1.5 ヶ月で実現！ 全社で取り組んだコンタクトセンター移転プロジェクト
三井生命保険(株)	コールセンターから始まる 全社お客様サービス改革について
グラクソ・スミスクライン(株)	コンタクト・センターを活用した一般生活者への直接的なアプローチによる市場開拓への貢献
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	【0】からのコールセンターシステムの構築と継続的改善

コンタクトセンター・アワード 2007 申請社数:27 社 申請数:29 申請(順不同)

企業名	タイトル
ソフトバンク BB(株)	ソフトバンク BB におけるマネジメントシステムの構築
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	「1 本も落とさないセンター」実現までの軌跡
ソニー(株)	新たな顧客タッチポイントから生まれた新しいソリューションの展開
(株)NTT-ME(仙台 OCN サービスセンタ)	やる気創造とセンター運営(従業員管理)の改革
日本アイピーエム・ビジネスサービス(株)	お客様満足度向上
シャープ(株)	「おもてなしの心」を伝える対応への取り組み強化
日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	製薬企業小規模コンタクトセンターにおける 派遣社員の積極的活用による更なる業務改善
花王(株)	お客様の声を全社で活用、「よきモノづくり」への革新的取組み
グラクソ・スミスクライン(株)	コールセンターがもたらした伝統的手法の劇的な革新 ～治験被験者募集活動の生産性向上の取り組み～
リコーテクノシステムズ(株)	電話受付と自動通報による CS 向上を目指したシステム/業務連携の改善活動
(株)テレマーケティング ジャパン	品質と獲得率の両立 ～電話だけで傷害保険を売れますか?～
日本メジフィジックス(株)	小規模コールセンターの「やる気」と「成果」を掴んだ最強チームの作り方
(株)ぶららネットワークス	トリプルプレイによるコールセンターのパワーアップ達成!!
ファイザー(株)	専門性向上と効率化への挑戦～より健康な世界の実現のために～
ソースネクスト(株)	日本一「感じのいいサポート」を目指して ～分析から実践まで～
(株)ファンケル	ファンケルマインドを育むための取り組み
メディアコミュニケーション(株)	業務センターアウトソーシングサービスの再生 “ベンダー”から“ビジネスパートナー”への変革
ソニーマーケティング(株)	お買い物相談窓口におけるミロQ 対応の実践!
(株)プレステージ・インターナショナル	人材確保のための取り組み -高卒新卒の採用と CSR の正社員登用-
日本ビジネスコンピューター(株)	マーケティング貢献最大化のための新たなコンタクトセンター運用の仕組み
(株)外為どっとコム	マルチスキル対応力への施策実行と共に発展した CS 向上
シャープ(株)	“断トツ”サポート体制構築に向けた相談センターオペレーションの改革
中央コンピュータシステム(株)	「つながる、つたわるサポートセンター」を目指して
エプソン販売(株)	問い合わせ窓口・修理窓口一本化によるお客様満足度の向上
(株)セブン銀行	海外カードサービス開始への取り組み
(株)セブン銀行	クレーム対応力の強化
富士通(株)	効率運営とお客様が期待するソリューションの提供に向けて
(株)アイティ・コミュニケーションズ	オンリー・ワンの戦略と実践による付加価値あるコンタクトセンターへ
(株)リコー	どうするの? 販売終了製品のお問い合わせ対応

コンタクトセンター・アワード2008 申請社数:22社 申請数:26申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)セブン銀行	BEST FOR YOUへの挑戦
ソフトバンクBB(株)	コールスクリプトソリューションの開発 (現場力を活かしたトータルナレッジマネジメントの取り組み)
松下電器産業(株) パナソニック AVC ネットワークス社	全従業員によるお客様の声 モニタリング研修
ジョンソン・エンド・ジョンソン(株) ビジョンケアカンパニー	Delighters を探せ! ～人材育成は採用時からスタート～
ソニー(株)	お客様の使用価値を最大限に拡大するサポート体制の構築 ～究極の専門チーム「ソニー製品接続サポートチーム」の発足～
富士通コミュニケーションサービス(株)	弊社におけるサポートサイエンスの実践 “スーパーバイザースキル認定制度”構築への取り組み
リコーテクノシステムズ(株)	ダウンタイムゼロへの挑戦 ～テレメンテナンスの向上～
ソフトバンクBB(株)	ソフトバンク BB “100%ペーパーレス”への挑戦
アボットジャパン(株)	ISO 9004 による 1,140 時間教育とプロセス・マネジメントの構築
NECパーソナルプロダクツ(株)	ますます高度・複雑化するテクサポ現場の 技術力の戦略的向上
NECネットエスアイ(株)	■ DailyWorkによるミス撲滅 ■ 一日常業務における見落とし防止のための改善活動～
(株)NTT-ME (仙台 OCN サービスセンタ)	コールセンター業務における受付状況の自動収集ツール化
(株)社ぐるなび	100名を超えるスタッフが団結した! ～スタッフの「自主性」を大切にES向上施策～
グラクソ・スミスクライン(株)	「最高品質」の評価獲得の目標を成し遂げた GSK のテレフォン・スキル・エクセレンス
サンスター(株)	「Pride of the Contact Center」 私たちはマーケッターであり、営業マン であり、会社の広告塔である。～私たちはビジネスの中心にいる～
ソフトバンクテレコム(株)	ソフトバンクテレコム お客様センターワンストップ対応の推進 ～お問合せを一本のコールで解決～
ソースネクスト(株)	問合せ対応時間短縮の取り組み ～ハガキ作成ソフト『筆王』テクニカルサポート奮闘記～
ソフトバンクBB(株)	マルチサイト運営におけるコマンドセンターの役割 ～最繁忙シーズン(3月)受電率 80%への挑戦
大和証券(株)	辞めるな新人 TSR たち ～「新人 TSR3 ヶ月未満退職率」の軽減に向けた取り組み～
大和証券(株)	コールセンタービジネスとは『教育』である～ 「応答品質AランクTSR50%以上」への取り組み～
デル(株)	顧客満足度追求のカスタマーセンター運営
トレンドマイクロ(株)	コンタクトセンターの脅威を未然に防ぐ
日本ヒューレット・パッカド(株)	進化する 24 時間コンタクトセンター成功事例紹介 2 日でサービス開始します
日本ビジネスコンピューター(株)	アウトバウンド・テレマーケティング活動による IT ビジネス開拓の仕組みの確立
ピーシーフェーズ(株)	モバイルインターネットメールコンタクトセンター
富士通コミュニケーションサービス(株)	企業内サービスデスクのサービス品質向上 ～マルチスキル・マルチタスクを少人数で実現するためのセンター運営手法～

コンタクトセンター・アワード2009 申請社数:20社 申請数:25 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)ぐるなび	『絆』可視化への挑戦
(株)テレマーケティングジャパン	コールセンターにおけるQCサークル活動をベースとした「小さな改善」活動の導入と推進の成功事例
日本ランズエンド(株)	手作りイントラネットによるオペレーションの効率化 ～アバンダン・レート1%以下への挑戦～
富士通コミュニケーションサービス(株)	富士通人事総務サービスセンター One for all, all for one! の実現 ～素人集団がプロ集団に変わった!～
アリコジャパン	コールセンターオペレーション改善への取り組み ～628日間の奇蹟～
クロス・コンセプト(株)	モバイルユーザーの満足度の極大化を実現したコンタクトセンター ～1000万人のモバイルサイトカスタマーセンター運営と、モバイルユーザーへの対応の秘訣～
ソフトバンクBB(株)	FLAT7 ～e-Learningを活用したスタッフ教育体制の構築～
(株)ベネッセコーポレーション	「顧客接点の効率を最大化しCS改善を目指すプロセス」 -繁忙期に“つながりやすさ”を確保してお客様にファン・シンパになっていただく-
(株)リクルート	ありがとう Willbee 「楽しく働きたい」から始まる相談員発信の取り組み
情報工房(株)	「お客さまの声」活用事例 コンタクトセンター発ベルソナデザイン -“お客さまを一番知っている”のは、コンタクトセンターのコミュニケーター。コミュニケーターの対話経験によるお客さまの“見える化”が、成功するマーケティングの原動力となる!-
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	メンタルヘルスの取り組み ～いきいきと健康で働きやすい職場づくりを目指して～
損保ジャパンDIY生命保険(株)	離脱率0%を目指した! アドバイザーが輝く職場の実現 ～1人の100歩より100人の1歩～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー (仙台 OCN サービスセンタ)	故障対応品質向上の追求 ～ナレッジ強化! で対応手順を標準化～
オトージャパン(株)	プロフィットセンター化への取り組み = 変動費ゼロへの挑戦 =
NEC ネットズエスアイ(株)	サービスの見える化「サービスの見える化で受注促進」
(株)セブン銀行	『オペレータYさんのキャリアアップと組織の活性化』～きっかけはキャリアパス制度～
(株)セブン銀行	全てのお客さまに BEST FOR YOU ～ATMコールセンターのお客さま対応の取組み～
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	顧客の声に応えるんだ! ～ワンストップ回答から始まった挑戦物語～
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	目指せ! 品質向上! ～愛されるために不満を潰せ!～
(株)テレマーケティングジャパン	育成(成長)の見える化
東京海上日動あんしん生命保険(株)	コ・ソーシングへのモデル転換 ～東京(渋谷)で立ち上げた半年間の軌跡～
Neusoft 情報技術サービス有限会社	クライアントが安心できるセンター運営 -成功させる海外アウトソーシング業務運営 3つのアクション
日興コーディアル証券(株)	営業ミックスモデルへの挑戦 ～「金融ソリューション」の提供プロセスに革命を!!～
日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	「世界一知りたい理論」を活用した、モチベーション向上と企業文化の変革
日本ベーリンガーインゲルハイム(株)	コールセンターは、組織風土改革を導くことができるのか? ～継続的な付加価値提供への挑戦～

コンタクトセンター・アワード2010 申請社数:25社 申請数:26申請(順不同)

会社名	申請タイトル
大同生命保険(株)	『音声認識システム』と『苦情確率モデル』を融合したコールセンター苦情把握体制の強化 ～お客さまの「生の声」を捉える～
富士通コミュニケーションサービス(株)	《現場とのギャップを埋める！！》全社を挙げた運用品質改善サイクルへの取り組み
アスクル(株)	「100-1」から「100+1」へ！ コミュニケーター参加型施策によるCS向上の王道
オリンパス(株)	世界一流の顕微鏡相談センターを目指して ～CS向上・利益直結型体制への構造改革～
(株)ベネッセコーポレーション	コンタクトセンター現場発！「お客様の声」活用推進・改善の軌跡 -我々がやらねば誰がやる？-
オムロンフィールドエンジニアリング(株)	顧客起点に立った、真のコールセンターに向けた取り組み
(株)ベネッセスタイルケア	お客様の『不安・心配』を『期待・希望』に変える窓口を目指して -「オペレーションセンター」から「ハイタッチセンター」へ-
シャープ(株)	売りにつながる電話対応の実践 ～全員営業の成果～
アールエスコンポーネンツ(株)	楽しく働く環境づくりとお客様視点で行動できる人づくり ～「CF2.0」の活動を通じて、変化に強い組織と人を作る～
(株)タカギ	「チャレンジ&チェンジ」 ～水深1万メートルからの浮上～
日興コーディアル証券(株)	マルチサイト運営における効果的なKPIマネジメント ～SVの問題解決力の開発・向上と拠点を越えた改善活動体制の構築～
(株)キタムラ	すべての問合せを一挙に受け付ける社内コールセンターに挑戦
チュールビ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	Care & Innovation 進化する組織 カスタマーケアセンター
(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ	3WINモデルの構築を目指せ！ インハウスセンターのプロフィット化へのチャレンジ
クロス・コンセプト(株)	ケータイユーザの「トリセツ」 ～今どきのユーザ気質と、対応のノウハウ～
アメリカン・ライフ・インシュアランス カンパニー	3-year strategy
アメリカン・ライフ・インシュアランス カンパニー	現場主導型リーダーシップ研修
損保ジャパンDIY生命保険(株)	アドバイザーシップが発揮される 職場への挑戦 ～人材第一主義コールセンターの実現～
アメリカンファミリー生命保険会社	コールセンターの品質向上システム構築
大和ライフネクスト(株)	ライフネクスト24 ナレッジ共有でワンストップサービスの実現
日本電産シンボ(株)	機械加工業界 No1 のお客様満足企業を目指して
伊藤忠アーバンコミュニティ(株)	インバンド・インハウスコールセンターのコストセンターからの自立
(株)損保ジャパン・ハートフルライン	とあるコールセンターの挫折と栄光 ～精緻なコール予測と要員増強への取り組み～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	はじまりは受信専用コールセンター～現在は全国でセミナー・社内外の研修を開催、アウトコールへの取り組み、そして進化し続けるコールセンターへ～
パナソニック(株)	「ネットで使い方ガイド」を活用した VOCリレーションシップマネジメントの展開 ～次世代相談窓口をめざして～
日本ランズエンド(株)	お客様に『スマイル・インフォメーション』を届けたい！ ～コストセンターからプロフィットセンターへ～

コンタクトセンター・アワード2011 申請社数:22社 申請数:24申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)SBI証券	マインドを覚醒させる！ ～三つ星を実現させた「ありがとうコール」のすべて～
アメリカンファミリー生命保険会社	「銀行窓販全面解禁」 窓販サポートにおけるベストプラクティス ～NO.1 サポートセンターを目指して～
(株)ベルシステム24	対話の力で世界を変える ～ライフライン企業における顧客対応事例より～
(株)リクルート	FAQを活用した問合せ削減とVOC活動 ～応用可能な「問合せ率分析」「CPC分析」のご紹介～
アスクル(株)	「アクティブサポートの実現」 インバウンド主体のパッシブサポートからの進化
(株)リクルート	永遠(とわ)に ともに ～じゃらん 国内旅行思いやりのイノベーション～
(株)ベネッセコーポレーション	整いました！提案力向上に向けて 『三位一体で解約阻止』『いい情報は伝えなきゃ！』でオペレータのマインドチェンジ
日本マイクロソフト(株)	KPI マネージメントを中核とした戦略的アウトバウンド
名古屋眼鏡(株)	“稼げるチーム”ができるまで ～全社一丸、多部署連携による顧客との信頼構築で目指せ！企業の安定成長！！～
MSD(株)	“Invisible から Visible”へ“ “コストセンターからプロフィットセンター”への挑戦
NTT Com CHEO(株)	トータル・クオリティ・コントロール目指して ～限りない在宅業務のパワー～
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険(株)	お客さま満足日本一をめざして 単純処理型コールセンターからコンサルティング型コールセンターへ
ライフネット生命保険(株)	人を幸せにするチーム作りが結果を出す
SMBC 日興証券(株)	センター成長物語 ～ひとりがみんなのために。みんなでお客様のために！～
チバビジョン(株)	企画チームの成長日
(株)KDDIエボルバ	コンタクトセンター・マネジメントプロセスの応用
ヤマトコンタクトサービス(株)	間違いだらけの地方進出
MSD(株)	新生カスタマーサポートセンター発足！ 「医学・薬学のプロフェッショナルチーム」になるまでの課題と軌跡 ～スタッフすべてが派遣社員！ 巣立ちまでの記録
アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー	大規模コールセンターのオペレーション均一化の実現 ～マニュアル・資料一元管理体制の構築～
(株)タカギ	「VOC」が定着した理由 ～コミュニケーターの想いが新しい風を・・・～
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	計画停電を乗り越えて～お客様第一主義による3つの成果～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	1本のお電話から全社ボランティア活動へ
富士通コミュニケーションサービス(株)	テクニカルセンターからソリューションセンターへの変革 ～お客様の問題解決のためのサポートへの取り組み～
ヤフーカスタマーリレーションズ(株)	0から100へ

コンタクトセンター・アワード2012 申請社数:20社 申請数:22 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
サンスター(株)	事業の急成長を支えた環境品質 ～“伝道師”が委託先へ展開した自社ベストプラクティス～
(株)SBI証券	やっと見つかった！お客様中心主義のメール対応 ～お客様からのメールを心で感じ、心で伝える～
(株)ベルシステム 24	ハイパフォーマーは一日にして成る！？ ～性格タイプ把握による効率的な人材マネジメント～
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	リーダーシップの見える化 ～やる気のある人材”育成を目指して～
チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド	“Customer Delight”を目指して ～ QA の深化とコンタクトセンターの進化 ～
コクヨ(株)	シャワーのように顧客の声を浴びせる環境づくり ～VOC からソーシャルの声まで、顧客起点の風土醸成へ挑戦～
ヤマハ(株)	“お客様の声”社内共有への取り組み
富士通コミュニケーションサービス(株)	人材育成のあたらしいカタチ だれでもダイヤモンドエージェントになれる！～在宅活用へのチャレンジ～
プラス(株)ジョインテックスカンパニー	解決時間2時間から30分への挑戦
日本興亜損害保険(株)	『老舗センターの変革』 大宮CC 2009年度～2011年度 ～3年間のキセキ～
NECフィールディング(株)	コンタクトセンター改革 ～顧客接点を重視したエリアコンタクトセンター構想の実現～
オルビス(株)	全員で掴んだ No.1 ～チームワークが実を結ぶ～
トレンドマイクロ(株)	『大海の一滴を探知』 ～重要案件の早期解決と再発防止サイクル～
オムロン(株)	顧客起点に立った真のコールセンターに向けた取組み ～目指せ“問題解決 100%”～
メットライフアリコ生命保険(株)	コールセンターと営業との架け橋として ～CS アドバイザーチームの取組み～
(株)ハウコム	離職率を半減させるパラレルアクション～4つのアプローチが鍵を握る～
ソフトバンクBB(株)	情報のデータベース化と検索機能を駆使した業務の効率化と業務品質の向上 ～ パーチェスワン購買センターの取組み ～
ライフネット生命保険(株)	人生に、大切なことを、わかりやすく ～お客さま目線のセンター作り～
MSD (株)	転身！ 薬剤師からDI コミュニケーターへ
MSD (株)	「BC(事業継続)と人間力」～「IT より人間だ！」～
日興通信(株)	コールセンター品質改革への第一歩
(株)ベルシステム 24	繁忙期の課題を解決!! ～現場生まれの「手作りソリューション」で繁忙期の業務品質を改善！～

コンタクトセンター・アワード2013 申請社数:22社 申請数:28申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ノバルティスファーマ(株)	圧倒的・感動コミュニケーションセンターを目指して 医療用医薬品・問い合わせ部門の『親身な対応』への取り組み
オルビス(株)	コールセンターの挑戦！ Two wayコミュニケーションを実現したプロセス・イノベーション ～お客様への最適アプローチ～
ソフトバンクテレコム(株)	Knowledge on demand with Smart Device ～セルフサービス型動画研修～
BB コール(株)	ヒューマンエラー撲滅への取り組み ～オペレーションミスを科学する～
(株)SBI証券	「量」と「質」は両立できる！ ～品質を維持したまま生産性を向上させるKPIマネジメント～
富士通コミュニケーションサービス(株)	セールス革命への挑戦 ～コンタクトセンター起点の営業活動～
(株)ベルシステム24	SNS サービスの中で未成年を守れ -SNS 業界で取り組んだセンター改善施策-
BB コール(株)	究極の解決トーク ～4Step インストラクションによる応対革命～
メットライフ アリコ生命保険(株)	苦情は〇〇
(株)バンダイ	「Web相談センター」で自己解決 ～ママ社員が考えた Web 版お客様サポート～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	コールセンターにおけるワークシェアへの取り組み～残業0を目指して～
ヤフーカスタマーリレーションズ(株)	お客様の課題は、ここにある！ ～センター起点の現場体験型研修～
NTTコミュニケーションズ(株)	目指せ『世界語』 ～スーパーヘルプデスク 多言語サポートへの挑戦～
ソフトバンクテレコム(株)	「BPM ソリューション」の活用で最速・最適プロセス構築
(株)バンダイ	応答率UPへの道 ～圧倒的No.1の顧客サービスへの挑戦～
西日本鉄道(株)	より永く勤めていただくために
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	世界一宣言 見せましょう！日本の底力 ～GMSP 最下位からトップ2になるまで～
(株)ベネフィット・ワン	Call to Web 70%の挑戦 ～地方誘致(愛媛県松山市)の真意～
(株)ベネフィット・ワン	明日に架ける橋 ～事務処理・営業支援・サービス企画までも行う事務センター～
(株)ミクシィ	お客様に誓ったユーザーファースト ～効率化から非効率化への転換～
(株)ミクシィ	すべての人に「安心・安全な」心地よいつながりを
ソフトバンクテレコム(株)	フリーシナリオ オートエントリーシステム ～市場変化を超えたスピードリリース体制構築～
(株)ベネッセコーポレーション	人とシステムのシナジーで、更なる高みへ！～ 応援自動化のしくみ構築への道のり～
パナソニックコンシューマーマーケティング(株)	新規事業受け入れ体制の改革
GMOメディア(株)	ぐるぐる巻き込み三段計画 ～主体性を育み、変化に対応できるチームの作り方～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー	全員一丸となった応対品質コンテスト ～楽しくなければ成果は出ない～
(株)NTTホームテクノ 東海支店	「お客様の事前期待を上回る故障応対サービス」への変革
(株)NTTマーケティングアクト	クレド活動の推進によるセンター現場力の向上について

コンタクトセンター・アワード2014 申請社数:21社 申請数:22申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	HEAD,HEART & GUTS ～DHL Expressの21世紀型リーダーを目指せ～
サンスター(株)	～VOC 草の根活動『お客様の声を聴こう会』～ 3年間の軌跡 硬直化した組織がお客様の声に動いた!
(株)SBI証券	ナレッジツールを活用した音声研修の導入 ～コスト「0」で実現した業務効率化～
富士通コミュニケーションサービス(株)	契約打ち切りの危機から真のパートナーへ ～ミスを撲滅し独自のマネジメントシステムを構築～
(株)LIXIL	対応品質と生産性を向上する音声認識活用術 ～LIXIL『お客さま相談センター』の取り組み～
アメリカン・エクスプレス・ジャパン	マルチスキル化の実現による社員・カスタマー・株主への貢献
(株)TMJ	ローパフォーマーはもういない! ～IE手法によるプロセス改善で業務処理効率向上を実現～
(株)NTTフィールドテクノ東海支店	長い歴史に培われたセンター風土、変わったらいいと思いますが・・・ 「えっ、私を変えるの?」 ～次代を担うリーダーを育て、センターを活性化!～
サイボウズ(株)	感動サイクルによるファン作りへの道
バーチャレクス・コンサルティング(株)	ミス率の壁を乗り越えろ! ～突破の鍵は心と体にある～
(株)バンダイ	子供たちと笑顔でつながるリアルありがとう♪ ～多品種・短周期商材 バックオフィスの改善～
日立システムズ(株)	未来の職場は私たちが変える ～音声認識IVRで業務半分・人員半分～
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)	オフショア通説:”やっぱり日本人じゃないと無理”を覆す!
BBコール(株)	年代別顧客アプローチ How to Approach for Generation
(株)TMJ	全員セールスで目指すプロフィットセンターへの道 ～拠点から広がる新価値展開
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	オール富士ゼロックス コンタクトセンターの統合 ～”つよい””やさしい””おもしろい”コンタクトセンターを目指して～
メットライフ生命保険(株)	為替が動けば、お客様が動く ～お客様目線のコールセンター改善～
GMOメディア(株)	左脳と右脳を刺激する、モチベーション管理法
パナソニックコンシューマーマーケティング(株)	コンタクトセンターが主導する顧客満足向上 ～関係部門をリードできる仕組み作りへの挑戦～
プラス(株)ジョイントテックスカンパニー	プラスαトーク 50%への挑戦
GMOクラウド(株)	Revolution! ～これが次世代の顧客満足度調査!!～
(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト	高齢化社会における「シニア向けライフサポートサービス」の展開

コンタクトセンター・アワード2015 申請社数:22社 申請数:25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)バップアロー	終わらないんだからあ～改善～ 動画と自動音声ガイダンスを駆使して 入電件数大幅低減!
メットライフ生命保険(株)	真・お客さま中心主義 ～「つながる」コンタクトセンターへの変貌～
(株)TMJ	高齢者対応を科学する ～科学的アプローチで「CSと生産性の両立」を実現～
(株)SBI証券	エスカレーション率を限りなく“ゼロ”に近づけた新人研修プログラム
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	インハウスとアウトソーサーの統合的なオペレーションを構築し、コストの適正化と品質向上⇒顧客満足度向上を実現 ～3年6ヶ月にわたって実施した SPCC 構造改革の取組み～
DHL ジャパン(株)	一日 15 分がもたらすミラクル ～毎日のプリーフィングがチームを変えた～
富士通コミュニケーションサービス(株)	コンタクトセンターの壁を超える! ～大手流通業のプロジェクト成功事例～
GMO メディア(株)	超簡単! 動画を活用したハイパフォーマーへの道
(株)三井住友銀行	現場の「声」と「提案」でサービスを変える ～お客さまと本部の架け橋になるために～
アメリカン・エクスプレス・ジャパン(株)	やる気!モチベーション!育む文化 「全てのコンサルタントをハイパフォーマーへ!!!」
(株)コーカス	コミュニケーターが「ドリームメンバー」になる仕組み
(株)バンダイ	コールセンター管理の見える化 ～SaaS 型音声システム導入から始まった最適化への道～
スターティア(株)	文化の異なるコンタクトセンターの統合 ～生産性と顧客満足向上の両立への挑戦～
三井住友海上火災保険(株)	ICTによるコンタクトセンター改革 WatsonExplorer、WFMシステム活用によるセンター運営の最適化事例
大同生命保険(株)	高齢のお客さまに快適にご利用いただけるコールセンターを目指して ～ご契約の長期継続に向けた取組み～
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー	クライアントにささる付加価値の提供 ～アウトソーサーからベストパートナーへ～
(株)ジャックス	安心と信頼の電話対応品質を目指して ～「意識・風土・効率」3つの改革への挑戦～
大正富山医薬品(株)	「VOC 社内フィードバックのスピード化」～製薬企業くすり相談窓口のITによる効率化～
(株)三井住友銀行	お客さまと営業店をつなぐ継続的な関係づくり ～私たちにできることから始めよう!～
(株)三井住友銀行	「ホスピタリティ」を見えるかたちに ～正確・迅速+満足の実現～
大同生命保険(株)	期待を上回る電話サービスに向けて ～システムので感動を創出する仕掛け～
(株)グランドビジョン	よくキキます。 ”エンゲージセンター”で損失回避
エム・ユー・コミュニケーションズ(株)	インターネット時代に高齢者を支えるテレフォンバンキング 時代の潮流と向き合う 対応改善策
NTT フィールドテクノ 東海支店	「さく」ってなんて難しいの! ～相手の気持ちを見抜き、伝わるように伝える力を養う～
(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト 北陸支店	金沢オペレーションサポートセンター 350人 団結の力がもたらす ES・CS向上のその先

コンタクトセンター・アワード2016 申請社数:22 社 申請数:25 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
情報工房(株)	ワンモアークで顧客離脱率 20%ダウン！ 「お客様と長く話すこと」は「クライアントの利益につながる」 ～アウトソーシング会社の挑戦～
(株)SBI証券	顧客向け“リモートサービス”を活用したロールプレイングの効率化
(株)アシスト	サポート業務を至急効率化せよ！ ～解決のカギは Wiki と DIY システムの徹底活用～
(株)ベルシステム24	360 度評価から創造された人材成長機会 －社員全員が成長と貢献を実感できる職場づくり－
(株)WOWOW コミュニケーションズ	顧客中心データから構築する共創型マッチングシステム ～ 顧客の気付きの広がりによるロイヤルティ向上と事業成果 ～
大同生命保険(株)	高齢のお客さまに“びっくりぼん”なサービスを！ ～トリプルWINの実現～
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	人材育成体系とWFMの融合(全員野球で目指したスキルとパフォーマンスの向上)
TOTO(株)	『答える』から『応える』センターへの変革 ～一人ひとりのマインドチェンジによる経営貢献～
(株)ブロードリーフ	定期コール便 -専任担当者による顧客接点活動の歩み-
日本コンセントリクス(株)	Change the World ～ IT と改善力の融合～
(株)バッファロー	やっちゃんえ！改善 ～つながる窓口・見つかる Q&A でお客様を HAPPY に～
オリックス生命保険(株)	3つの壁、3つのヒラメキ
メットライフ生命保険(株)	コンタクトセンターへの道のり ～テクノロジーに『足』で命を吹き込め！～
DHL ジャパン(株)	NPA - セカンドコールが鍵 ～顧客ロイヤルティの向上～
三井住友海上火災保険(株)	ESはパッションだ！
(株)三井住友銀行	ボトムアップで取り組む業務改善活動～業務改善コンテスト～
(株)三井住友銀行	二人のお客さま満足度向上を目指して～コールセンター改革～
(株)スカパー・カスタマーレーションズ	テクニカル業務改革 ～お客様不満の撲滅から期待を超えるサービスへ～
大正富山医薬品(株)	「製薬企業くすり相談の IT による全国ナレッジ活用」 ～メディカルインフォメーションのイノベーション～
GMO クラウド(株)	ミッション！『崩壊寸前のコンタクトセンターを立て直せ！』
(株)スカパー・カスタマーレーションズ	限られた工数の中で、生産性・応対品質・獲得率を同時に高めるオペレーション構築の取り組み【生産性×説明力】【応対表現×獲得率】
GMO メディア(株)	人が人で行く現場力のサイエンス～巻き込みからうまれる責任感の活用～
(株)PFU	顧客ロイヤルティ向上に向けて顧客に響くサポート活動への進化を目指す －メーカー品質の問合せ対応からVOC活動による商品付加価値向上に寄与する活動へ－
(株)スカパー・カスタマーレーションズ	「運用の品質」を向上させてお客様をお待たせしないセンターを実現 ～ 応答率からサービスレベル達成率へ ～
エム・ユー・コミュニケーションズ(株)	お客さま起点での『お客さまのAHT』短縮

コンタクトセンター・アワード2017 申請社数:23社 申請数:25申請(順不同)

会社名	申請タイトル
(株)バッファロー	今までの概念を超えたサポートでお客様の自己解決向上！～スマホで見るマニュアル&サポートサイト改善～
ヤフー(株)	10%ルールと1on1ミーティングで一人ひとりの情熱と才能を解き放つ組織づくり
(株)SBI証券	お客様の性質が判れば対応が変わる！～“DiSC®”を活用したタイプ別対応術～
(株)TMJ	経験学習の観点で取り組む人材育成 ～継続的な管理者育成プログラム「PLATOS」の挑戦～
三井住友カード(株)	ビジネス価値を創造する戦略部門への改革～感動を影響に繋ぐコンタクトセンター～
オリックス生命保険(株)	初心者でも安心！ 対話型スクリプトシステム誕生！
(株)ベルシステム24 カゴメ(株)	カゴメ通販事業部の「弱み」を「強み」で解決。「テレマーケティング」を活用した「One to One 顧客リレーションシップ」の確立
(株) 三井住友銀行	コールセンターにおける「人とAIの融合」～AIの育て方と活用について～
(株)ベネッセコーポレーション (株)TMJ	モチベーション・スパイラルアップ施策
大正富山医薬品(株)	みんなのアイデアと工夫で評価向上を実現！ ～全国7拠点の対応バラつき解決策とは～
日本コンセントリクス	Digital Diagnostic Tool ～新ツールの開発で、コンタクト内容の見える化と効率化を実現～
(株)ベネッセコーポレーション (株)TMJ	退会コンサルティングによる継続率UP！
富士通コミュニケーションサービス(株)	最初から〇〇だったら今の成功は無かったかもしれない！
(株)KDDI エボルバ	トップダウンじゃアカン！～全員参加型！コールセンター改善法～
SOMPOコミュニケーションズ(株)	全社共通言語の策定と浸透
(株)タカギ SCSK(株) SCSK サービスウェア(株)	タカギ コミュニケーションセンターにおける最新IT活用実践
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	つくったっていいじゃないか わかってるんだもの げんば
バーチャレクス・コンサルティング(株)	オペレータの声を聞こう！～オペレータの声によりパフォーマンス向上を実現～
(株)ブロードリーフ	営業携帯電話転送大作戦
(株)ディーエイチシー	一人ひとりが成長できるコールセンターを目指して～3年間のチャレンジ～
大同生命保険(株)	お客さまに寄り添った丁寧な電話対応を求めて
バーチャレクス・コンサルティング(株)	成長をコストの言い訳にいませんか？～コストは下げても品質は下げるな！小規模センターの維持(意地)～
(株)PFU	働き方改革と向き合う「提案型サポート」への挑戦 一顧客ロイヤルティ向上に寄与できる集団へ
ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	社内最悪離職率から離職ゼロへ
GMOメディア(株)	地図と道で成長をガイド～スキル見える化で急成長を目指せ！～

コンタクトセンター・アワード2018 申請社数:22 社 申請数:25 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
NTTコミュニケーションズ(株)	デジタルトランスフォーメーションによるコンタクトセンタ変革
(株)TMJ	LINE 特性を活かした新たな顧客コミュニケーション ～お客様の利便性と満足度のさらなる向上を目指して～
明治安田生命保険相互会社	人に一番やさしい「問題解決型コミュニケーションセンター」の実現～お客さま志向経営の非対面アフターフォロー戦略～
ヤフー(株)	売上前年度比 140%！-顧客と共に未来を創り、利益貢献するコンサルタント組織へ-
(株)ハウコム	お客様からの「ありがとう」をたくさんもらえるコールセンターへ ～音声認識ソリューション導入による生産性/対応品質の向上～
(株)サイバーエージェント Ameba カンパニー	BOT/チャットを成功に導くために必要な 4 つのこと
(株)ベネッセコーポレーション	ベネッセ式パイロットセンターモデル 成果を生み続けるセンター構築とは ～「人」の活かし方に着目、クローズ寸前から成果に繋がるまでの 3 年半の歩み～
三井住友カード(株)	顧客エンゲージメントを支える新サービスデザイン ～更なる NPS の高みを目指して～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	お客様の声で劇的な意識改革！ ～自発的な改善行動を促す NPS 超活用法～
(株)ワイズ・ヒューマン	諦めかけた人財育成 魔法の救済プロジェクト ～人財共育のセンターを目指して～
(株)テレコムスクエア	真実のコミュニケーションを実現し顧客、組織、従業員に満足を提供し続けるビジョン運営への転換
(株)AIサポート	従業員からの紹介入社だけで人材は集まる！！
日本生命保険相互会社	新人育成にかける軌跡 ～安心と信頼で離職“ゼロ”を目指す～
(株)バッファロー	委託先とのバッファローファミリー結成と顧客満足度の向上
バーチャレクス・コンサルティング(株)	「処理ミス 0 件」推進活動 アウトソーサーとしての挑戦 -限られた環境・リソースを言い訳にしない-
富士通コミュニケーションサービス(株)	突き止めた！マルチ化を難しくする「本当の理由」 ～SV の成長と運営視点の転換で成功 させたマルチ化～
富士通コミュニケーションサービス(株)	センターのあるべき姿の再定義～“3つの声”を聞くことから始まった『平準化』と『匠の技術』の融合による“いいとこ取り”運営～
タイム・コマース(株)	「帰れない」「休めない」職場からの脱出
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	コストマネジメント部署による現場 SV 支援とコスト改善プロセス - SPCC 稼働管理 Unit 流 仕分術-
オリックス生命保険(株)	人財が活きるセンター 「リアル」と「チャンス」の提供
(株)かんでんCSフォーラム	しなやかなアウトソーサーへ ～パブリッククラウドコンタクトセンターシステムの活用事例～
健康コミュニケーションズ(株)	顧客接点にコミット ～Non-Voice 領域を改善せよ～
三井住友銀行	電話をつながないコールセンター～自己完結への挑戦～
GMO メディア(株)	2018 年問題から学んだ仕事のあり方 ～パートナーとの恋愛？結婚！？から考えた、生きがい溢れる場所づくり～
(株)ベネッセコーポレーション (株)TMJ	V 字回復の軌跡は VOC 活動推進の軌跡

※ AI サポートは審査員特別賞「イノベーションアワード」受賞