コンタクトセンター・アワード

センター表彰部門

申請/受賞企業一覧 I

2004-2007 年

コンタクトセンター・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
マネジメント部門	
金賞：（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
銀賞：(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
銅賞；カブドットコム証券(株)	「顧客満足度向上の為のＣＲＭの実践サポートセンター」
クオリティ部門	
金賞：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。）
銀賞 ：アメリカン・エキスプレス・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
銅賞：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
パフォーマンス部門	
金賞：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
銀賞：アメリカン・エキスプレス・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)	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㈱	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)トゥーサービスアンドサポート	コール集計
日本アイ・ビー・エム(株)	モニタリング・レポート
アメリカン・エキスプレス・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

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
カスタマーサティスファクション部門賞： 松下電器産業（株）	ＶＯＣ（Voice of　Customer）活動
IT 部門賞：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
プロフィット部門賞：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
コラボレーション部門賞：(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
プロセス部門賞：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～
プロセス部門賞：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）
プロダクティビティ部門賞：ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)	生産性向上のメカニズム
審査員特別賞：(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
審査員特別賞：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フィールディング(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－ダイレクトシステム再構築－
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－退会連絡時にも顧客満足度を上げる－
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・エキスプレス・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
プロセス部門賞：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
プロフィット部門賞：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トにもセリングは出来る！
リーダーシップ部門賞：（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
IT 部門賞：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
VOC 部門賞：　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
審査員特別賞：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
審査員特別賞：（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
審査員特別賞：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	電話応対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　－地方進出後のセンター文化作り－
エプソン販売（株）	コールセンターの見える化　(ECSIS システムの稼動)
（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
マルチサイト運営部門賞：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
プロダクティビディー部門賞：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
カスタマーサポート部門賞：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
プロセス部門賞：（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
日ヘルプデスク部門賞：本アイビーエム・ビジネスサービス（株）	お客様満足度向上
CS(顧客満足)部門賞：シャープ（株）	「おもてなしの心」を伝える応対への取り組み強化
リーダーシップ部門賞：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
VOC 部門賞：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
審査員特別賞：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）ぷ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 応対の実践！
（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