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 Ⅲ

2018-2025 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

最優秀部門賞受賞：濃いグリーン

部門賞受賞：薄いグリーン

審査員特別賞受賞：　薄い水色

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
テクノロジー部門賞	
エヌ・ティ・ティ・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）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
オペレーション部門賞	
明治安田生命保険(相)	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～
（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～
ストラテジー部門賞	
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-
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～
アウトソーシング/ヘルプデスク部門賞	
(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～
(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/応対品質の向上～
審査員特別賞	
(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)	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

コンタクトセンター・アワード２０19　申請社数：24 社　/申請数：27 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
オペレーション部門賞	
ダイキン工業(株)	予測困難なセンターの安定した運営への道のり ～WEB 活用とリピーター採用～
(株)　ニッセン	メール対応 70%減　~ニッセンカスタマーセンター労働集約からの脱却~
(株)ＳＢＩ証券	音声認識システムを使い倒せ！　～生産性だけじゃない！品質・モチベーションも向上させた７つの施策～
テクノロジー部門賞	
ＮＴＴコミュニケーションズ(株)	AI 自動応答による Smart Customer Experience の実現
(株)バッファロー (株)エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト	LINE・チャットサポートは、でらいいんやけん ～　LINE・チャット窓口 利用者増加へ道　～
アウトソーシング/ヘルプデスク部門賞	
(株)TMJ	NPS 向上に効く”メール対応” ～思い込みの KPI 見直しから始めた、メール応対改善の事例～
ピープル部門賞	
(株)テレコムスクエア	In-house Contact Center における“独立型”能力開発 Group 設立のすゝめ ～10 年後の自分が見える 「人」を使い捨てにしない Contact Center の実現に向けて～
ストラテジー部門賞	
(株)三井住友銀行	コールセンターから企業風土を突破せよ！～走れ若手！「お客さまの声」を届けるために～
ロイヤルカナン　ジャポン合同会社	Lover’s voice プロジェクト
審査員特別賞	
CENTRIC(株)	「感情解析技術の現場活用」～心豊かな社会の実現を目指して、感情解析を用いた OODA ループの実施～
東日本電信電話(株)	プロモーションを磨く、リードを創る、攻めのコンタクトセンター
キューアンドエー(株)	シニアと呼ばれる世代の活躍を引き出す取り組み
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	ピンチが生んだセンター革命！～IVR を手のひらに～
(株)EP ファーマライン	医薬品コンタクトセンターにありそうでなかった検定基準が創り出す新しい業態？ 「メディカルコミュニケーター」 ―多数の受託経験に基づく、次の一手と将来像―
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命(株)	さんきゅう 3Q：3 品質・Thank you
ＰＧＦ生命	「早い！見やすい！見つけやすい！」ナレッジマネジメントの実現
(株)サイバーエージェント	プロダクトの全体最適にチャレンジし続けるカスタマーサポートへ
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	モニタリング レボリューション － 不満だらけのモニタリングをぶっ壊せ！ －
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	『顧客情報登録業務の自動化』 ～めざせ！工数の半減～
明治安田生命保険（相）	伝統的生保における「非対面アフターフォロー」の挑戦
freee(株)	満足度 92.2%を達成したカスタマーサポートの組織改革
ヤフー(株)	付加価値の創出目標による新たな顧客体験の提供
(株)ワイズ・ヒューマン	見方が変わるバックヤード業務の価値創造 ～こなすだけサポートチームの一年のキセキ～
(株)ＮＴＴ東日本サービス	ビジネス市場攻略に向けた取り組み
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	新しい価値を創り出す「ガラス張りのセンター運営」
東日本電信電話（株）	多様化するお問い合わせ内容に対応したリモートサポートセンタの解決率向上改革 -VoC 分析と現場のノウハウの融合がサポートを変える-
大同生命保険（株）	１本のお電話にプラスαの付加価値を ～入電繁閑差を活用した応対価値向上の取組み～

※　EP ファーマラインは審査員特別賞「イノベーションアワード」受賞

コンタクトセンター・アワード 2020　申請社数：22 社　/申請数：27 申請(順不同)

会社名	申請タイトル
ストラテジー部門賞	
東日本電信電話(株)	アフターデジタルを見据えたインサイドセールスセンタの取組
あいおいニッセイ同和損害保険(株)	コンタクトセンターの新しい役割への挑戦 ～眠れるデータを活かせ！プロフィット化への道～
テクノロジー部門賞	
東日本電信電話=南関東(株)	テクニカルサポート型チャット 成功の鍵 ～カスタマーセンターの力を結集 合言葉は「お待たせしない」～
(株）スカパー・カスタマーリレーションズ	テクノロジーと人が向き合うことで定着した「音声認識」活用 ～ 費用対効果を左右する三つの歯車 ～
アウトソーシング/ヘルプデスク部門賞	
(株)TMJ	オペレータが安全・安心に働ける環境を目指して ～全社一丸でコロナ禍を乗り切るためにしていること、してきたこと～
ピープル部門賞	
(株)ＳＢＩ証券	人との繋がりはセンターを活性化させる ～取り組みを継続させるための仕組みづくり～
ＳＯＭＰＯコミュニケーションズ(株)	応対品質 revolution!! ～NPS9,10 獲得のためのオペレーター育成～
オペレーション部門賞	
みずほ証券(株)	お客さまとオペレータを最適につなぐ！データベースルーティング！ ～DX 推進による“みずほファン”の拡大～
オリンパス(株)	現場の医療を止めない　～医療機器メーカーとしての新たな行動様式への取組み～
審査員特別賞	
(株)ワイズ・ヒューマン	コンタクトセンターの多種多様な個性を活かす　人財育成の個別対応マニュアル ～鬼軍曹日記から学んだこと～
GMO ペイメントゲートウェイ(株)	問合せを減らせっ！！ 落第センター脱却までのプロセス ～問合削減を実現した FAQ 運用と効果～
大同生命保険（株）	コロナ禍における取組みをセンター運営のニューノーマルへ！ ～全てのステークホルダーに「安心・満足」を～
(株）大塚製薬工場	100%在宅勤務で応答率 100%をキープ ～コロナで実践 BCP、小規模センターだからこそできた“全員巣ごもり作戦”～
(株)EP ファーマライン	今だから必要なエモーショナルなコミュニケーション　「幸せな高需要の看護師 24 時間患者対応窓口」～そして、with コロナのこれから、私たちにできること～
キューアンドエー(株)	ICT サポートセンタにおける新型コロナ対策などの BCP に向けた取り組み
アドレス・サービス(株)	ADS コール領域成長戦略　～ コア・コンピタンス獲得に向けて ～
TDCX Japan(株)	ワーク@ホームソリューション
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	業務量予測ツール導入による応援体制の構築
富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	音声認識による生産性向上　～ACW 短縮を目指して～
(株）BIZARX	業務開始から 1 年で問合せ件数が倍に！ 0 からのスタートでも対応できた理由とは！？
(株）アシスト	100%在宅勤務を実現させたサポートセンター インフラ構築 9 年の裏側 ～乗り越えた 3 つの壁(東日本震災、台風&北海道地震、COVID-19)～
(株）イマクリエ	試行錯誤の上に成立つ制度設計、マネジメントが鍵！ テレワーク型コンタクトセンターのリーディングカンパニーになるまで
GMO メディア(株)	コミュニティマネジメントを使ったロイヤルティ獲得戦略
東日本電信電話(株)	普通のフィールドセールスマンで構成されたインサイドセンタがわずか 9 か月間でトップセールスセンタに成長した仕組みについて
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	コンタクトリーズン分析による CX 向上・DX 推進 ～VOC を活用したヒトとデジタル対応領域の可視化～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	-FAQ × TECH　～音声データを活用した新時代の FAQ への取組～
(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト	出でよ課題、いざチームビックローブへ　~提案型センタの実現～

※　大同生命保険。大塚製薬工場は審査員特別賞「BCP アワード」受賞

コンタクトセンター・アワード 2021 申請社数：28　/申請数：33(順不同)

会社名	申請タイトル
ストラテジー部門賞	
(株)ニッセン	コンタクトセンターの"三方よし"を創りあげる
アイペット損害保険(株)	『電話受付部門』からの脱却　　～コンタクトセンター、はじめました～
オペレーション部門賞	
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	お客様の真のお問合わせきっかけ（リーズン）を分析し、入電予測と改善に繋げる ～機械と人間の対話で初めて正確に分類できたリーズンと成果を生む仕組み～
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	アナログチャネルからの脱却、DX 化への挑戦！ ～CC の強みとテクノロジーのシナジー！デジタル接点を 10 倍にした成功術とは～
東日本電信電話(株) キューアンドエー(株)	アフターデジタル時代のシニア顧客の CX 向上の取り組み
ピープル部門賞	
みずほ証券(株)	一人ひとりが主役感！　～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～
テクノロジー部門賞	
オリックス生命保険(株)	コンタクトセンターの夢を叶えた新システム ～開発成功の「秘訣」教えます～
(株)NTT 東日本-南関東	Mikke！で見つけた 最速！コールセンター３６０度見える化 成功の鍵
BCP 部門賞	
アフラック生命保険(株)	「拠点分散」と「在宅受電」のハイブリットでコロナに負けないセンターに！！
審査員特別賞	
ＧＭＯメディア(株)	YouTube での挑戦 ～サイレントカスタマーの活性化を目指して～
(株)NTT 東日本サービス	SMB 業種別課題解決のプロフェッショナル ～ 「課題解決型営業」でオペレータから IT コンサルタントへ～
(株)EP ファーマライン	知識とマインドの高みを目指して 『守れ！医薬情報提供　最後の砦』 ～サステナブルな情報提供により医療現場を支え続ける～
DHL ジャパン(株)	危機を乗り越え世界とお客様を繋ぐコンタクトセンターへ　パンデミックに負けるな!　ピンチをチャンスにするカスタマーサービス
AR アドバンストテクノロジ(株) ライフネット生命(株)	お客さまと向き合い、 共に進化し続けるセンター構築 ～顧客体験の革新を目指して～
日本コンセントリクス(株)	コロナ禍におけるビジネス成長とプロセス改善への取り組み
日本コンセントリクス(株)	どこにいても One Team Operation への道のり
明治安田生命保険相互会社	「お客さまの声」×「AI 分析」で、運営の「進化」をめざす～お客さまへ「感動」をお届けするために～
アドレス・サービス(株)	在宅ワークの環境整備とオペレーターへのメンタルヘルスケア～ ニューノーマルでも変わらない 「ヒト」 が求めるコミュニケーション ～
ＳＯＭＰＯコミュニケーションズ(株)	デジタルコミュニケーションの育て方
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	DX＆有人によるハイブリッド運営を目指して～ニューノーマル時代のサポートセンターの運用とは～
PGF 生命保険(株)	オペレーターを救済せよ！～音声認識システムを活用したハッピーサイクルの実現～
楽天インシュアランスプランニング(株)	楽天保険グループ 3 社のセンター運営の統合
トヨタファイナンス(株)	コールセンターからスマートコンタクトセンターへの転換　～顧客視点の徹底的なデジタルシフトでエフォートレスの実現へ～
(株) セゾン情報システムズ	データに隠れたお客様の想いを探し出せ！～「AI ＋ 人」によるお客様の動向予測と解約阻止モデル～
東日本電信電話(株)	コロナ禍における最適なアウトバウンド営業のノウハウ
オリンパス(株)	リモート環境下での顧客満足度向上の取組み ～医療機器メーカーとしての活動報告～
(株)TMJ	"対話"の力で企業風土を変革する　～経営理念の浸透活動とコーチング推進で成長し続ける組織を目指して～
(株)SBI 証券	"おもてなし"でお客さまを救え！～WEB 接客ツールを活用したセルフ解決までの道のり～
(株)NTT 東日本-南関東	全てのお客様の「ありがとう」から見つけた効果的な応対品質向上の取り組み
東日本電信電話(株) キューアンドエー(株)	リモート研修を柱とした教育改革　～研修の効率化と多様性への適応～
(株)三井住友銀行	コールセンター業務未経験者たちの挑戦～『共創』による早期戦力化の実現～
(株)きらぼし銀行	地銀３行合併に伴うセンター統合と改革～仲間と感情をシェアするセンターへ～
TDCX Japan(株)	New Normal～タレントマネジメント戦略

コンタクトセンター・アワード 2022 申請社数：23　/申請数：25(順不同)

会社名	申請タイトル
ピープル部門賞	
東日本電信電話(株) キューアンドエー(株)	シニアマイスターの流儀　～マイスターが教えるシニア対応の３つの極意～
テクノロジー部門賞	
NTT マーケティングアクト ProCX	効率的な応対品質の向上に向けた Act Quality Management（AQM）の導入
(株)NTT ドコモ	全国 2310 店舗！ドコモショップ 来店予約 完全自動化へのロードマップ
(株)ＮＴＴ東日本ー南関東	電話での解決を目指せ！ 手にしたアイテム、その名は「ＲＡＴ」 ～百聞は一見に如かず！お客様のお困りごとを目視で確認せよ～
オペレーション部門賞	
(株)EP ファーマライン	コロナ禍の医療現場へ適正情報を届けるために 卸が繋ぐ医師とコンタクトセンターの MR
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	無理な引き留めを行わない！ サブスク商品の解約抑止
ストラテジー部門賞	
みずほ証券(株)	Try & Learn！　～「AI 音声ボット」を起点とした、挑戦し、成長できる組織運営の再始動～
アフラック生命保険(株)	横断的組織とアプローチ手法の確立～感動的なユーザー体験の創出に向けて～
審査員特別賞	
DHL ジャパン(株)	やらされ感からヤル気へ！ペーパードライバーから F1 ドライバーに～現場主導の KAIZEN 活動～
弥生(株)	CAREER SHIFT－退職者 100 人時代の行動戦略　～キャリア支援による人材定着への取り組み～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	スカパー・カスタマーセンターの成果創出サイクルを支える システムと現場の架け橋 ～DX 推進の秘訣はデータ活用の内製チームづくり ～
東日本電信電話(株)	エッセンシャルワーカーがテレワーカーへと変貌を遂げた 在宅の扉を開いた成功の鍵
SBI 生命保険(株)	仕事を遊ぶ ～改革担当者がぶつかった壁、そして覚醒！～
(株)オズビジョン	離職を防げ！ ジワジワと沈み込む沼からの脱出 ～eNPS を活用したチーム健全化のサイクル～
(株)ＮＴＴマーケティングアクトＰｒｏＣＸ	お客さまの and Wow!を追い求めて～お客さまの CX 向上と、オペレーターの EX 向上に向けた取組み～
明治安田生命保険相互会社	ボトムアップ活動から生まれたアイデアによる コミュニケーションセンター運営の改革
(株)NTT 東日本サービス	「オンラインコミュニケーション 2.0」リモートワークでも価値を生み出せるコンタクトセンタへのチャレンジ
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	いつでも好きなタイミングでセルフ解決！ ~最高の顧客体験をめざして~
(株) セゾン情報システムズ	「時代に乗り遅れるな！カスタマーサクセス組織への進化～お客様対応の深化～」
トヨタファイナンス(株)	やればできる！脱電話・FAX！コールセンターSV による DX への道
アイペット損害保険(株)	ASV 白書　～わたしたちの軌跡～
リコージャパン(株)	CX 実現に向けた変革　伴走型活用サポート
(株)バッファロー (株)NTT マーケティングアクト ProCX	とことんやります！LINE・WEB チャット ～「当たり前」を「非当たり前」に～
(株)バッファロー (株)ベルシステム 24	次世代コンタクトセンター構築への挑戦～ヒトと AI の共存による顧客体験価値(CX)の創出～
アドレス・サービス(株)	新人から「オペレーター」、そして「コンシェルジュ」へ ～デジタル時代に求められる顧客満足から顧客感動への対応～

コンタクトセンター・アワード 2023 申請社数：31　/申請数：37(順不同)

会社名	申請タイトル
ピープル部門賞	
(株)Kirala	エンゲージメント戦略がもたらすお客さまとの共創 ～全社巻き込み型超短期 CC 立ち上げと、ウェルビーイングを目指したチームづくり～
(株)ワイズヒューマン	Kagoshima50～センター存続の危機を救ったカメレオンフォロー～
オペレーション部門賞	
(株)ベネッセコーポレーション/(株) ＴＭＪ/Hmcomm(株)	お客様エフォートレスとコスト効率化を同時実現！ 音声認識活用　現時点の最適解と今後の可能性
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	～カスタマーハラスメントからオペレーターを守る！～3 つのハラスメント対策
テクノロジー部門賞	
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	ジャパネット流、受注システム改善
明治安田生命保険(相)	「みんなにやさしい保険アクセス」で高齢のお客さま等誰ひとり取り残さない対応を推進
ストラテジー部門賞	
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	『本気で』お客様の声からの改善に向き合う コールセンター戦略
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	コロナ禍における企業連携コンタクトセンターの挑戦
NTT 東日本-南関東(株)	お困りごと解決のフルオートメーション　» Web 受付・対応自動化でお客様サポートを充実！ «
審査員特別賞	
アフラック生命保険(株)	価値提供型センターの実現 ～コンタクトセンターの強みを活かして！ 型にとらわれない新たな取り組み～
ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)	先進テクノロジーを取り込むコールセンターの変化
(株)EP ファーマライン	臨時特設コンタクトセンターの開設「URGENT コミュニケーター」
エムオーテックス(株)	お客様の利用状況を可視化し、データドリブンサポートを実現 ～データをベースとしたサポートとサクセスの連携サポート～
アイペット損害保険(株)	「電話営業」やめてみた。　アウトバウンドグループ、リニューアル中！
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	「働きやすい」「集まりやすい」ジャパネットの拠点戦略
(株)ジャパネットコミュニケーションズ	転職口コミをマイナスからプラスに転じさせた施策 ～離職率 2%台達成への 10 年戦略～
AR アドバンストテクノロジ(株)/ (株)LIXIL	コンタクトセンター業務未経験者による挑戦！ ～企業価値の創造とセンター内製化を人とテクノロジーで実現する～
(株)サイバーエージェント	有人チャット廃止！！メール対応に重点を戻し コストや満足度はどうなるか？！
弥生(株)	人的資本の最大化への挑戦 ～業務自動化で変革を起こす成功の秘訣～
(株)イマクリエ	円滑且つ健康的な『24 時間』×『完全在宅』のコンタクトセンター成功の秘訣
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	みんなの成長こそがセンタの躍進に！　～ 300 人の KAIZEN 戦士 and Wow! ～
(株)Works Human Intelligence	お客様の自己解決力を向上させ、 お問い合わせを 1 万件削減した 2 つの施策
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	「変化していく研修」採用難を解決した動画研修。そして、活用の多様化～人と丁寧に向き合うことで得られた、様々な成果～
(株)SBI 証券	CS の価値を向上しお客様と会社からの期待に応える ～経営貢献を実現したクラウド電話基盤の活用～
エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	ふせげ！かえるくん！～たらい回しの海からの脱却～
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	五感を研ぎ澄ませ！品質 KAIZEN の道
アソビュー(株)	顧客便益の向上とコスト削減を同時に実現！～CRE 体制構築と AI チャットボットの導入～
東日本電信電話(株)	社員が躍動!! ハイブリッドワーク 成功の鍵 ― アフターコロナにおけるコンタクトセンターの新しい働き方 ―
リコージャパン(株)	個別要求にあるお客様への対応強化
(株)NTT 東日本サービス	名義変更業務のテックタッチの推進及びＤＸツールの開発による業務の自動化の実現～デジタル化による“ノンオペ化”と紙流通“ゼロ”化への取り組み～
(株)NTT 東日本サービス	ガチャポン®の導入による意識改革・競争環境の実現 ～業務プロセスのパラダイムシフトによる生産性最大化～
(株)NTT 東日本サービス	ワークプロセスへのデジモノ組込みにより一人ひとりの DX リテラシー向上につなぐ～「ＤＸ我がコト化」の実感環境作りでセンタのイノベーション推進～
東日本電信電話(株)／キューアンドエー(株)	もう講師は不要！？　コンタクトセンター研修動画化プロジェクト
ＳＯＭＰＯひまわり生命保険(株)	お客さまの声Ｘ従業員の声÷エスノグラフィで顧客体験／従業員体験向上！
ネスレ日本(株)	対話と教育でコロナ禍の課題を解決、 自社・協力会社従業員の笑顔を増やし、 お客様応対品質向上に成功
みずほ証券(株)	“プロアクティブ・コミュニケーション”のススメ ～『ポジティブ会話』が広がる職場づくりを目指して～
DHL Japan,Inc.	エンゲージメント向上への革新的なアプローチ～広がるエンゲージメントの輪～

コンタクトセンター・アワード 2024 申請社数：27　/申請数：31(順不同)

会社名	申請タイトル
ストラテジー部門賞	
(株)カインズ	ＩＴ小売業におけるコンタクトセンターのあるべき姿を目指して　～“電話番”だった私たちが生成ＡＩを活用するまでの変革のキセキ～
アフラック生命保険(株)	デジタルの利便性 × 人の温かみ＝『電話デジタル』 ～お客様の 60%は、まだ感動を知らない～
ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)	窓口運営コスト「75% 削減！」革新的自動化で挑むバックオフィス改革
ピープル部門賞	
ネスレ日本(株)	それってほんとに“カスハラ”ですか？楽しい！？ゲーミフィケーション風クレーム研修で真の ES 課題を解決
(株)NS グループ	顧客満足度 1 位の意地！ 店舗ビジネスの課題を巻き取る、 カラオケパセラのお問合せ集約＆DX 化
オペレーション部門賞	
(株)SBI 証券	固定観念をくつがえせ！ ～三方よしのガイダンス細分化に挑戦～
(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	感情解析でオペレータのココロを守るセンター運営 ～ 感情カルテでフォロー・育成の効率化と応対評価自動化を実現 ～
テクノロジー部門賞	
アルティウスリンク(株)／KDDI(株)	音声認識ツールを活用した「全音源自動評価による品質改善」
リコージャパン(株)	デジタルで「はたらく」をサポート　VOC からのアプリ開発、提供、活用推進で DX～CX へのスパイラルアップ
審査員特別賞	
アフラック生命保険(株)	アフラック 100 周年に向けて「価値を紡ぐコールセンター」への進化 ～問い合わせから契約へ、解約から継続へ～
(株)EP ファーマライン	『採用面接から見極めろ！！』採用担当・研修担当・現場が紡ぐ幸せの三重奏（テルツェット）
(株)エヌ・ティ・ティ エムイー	未来を拓く デジタル人材の育成～持続可能なコンタクトセンターモデルの構築～
(株)NTT 東日本サービス	インバウンド 116 オペレーターに地産地仕様の自家製 ChatBot で寄り添う
(株)ＮＴＴフィールドテクノ	受付オペレータからセンタ内ＤＸ人材へのスキルチェンジ　～ＳＶ・ＯＰの私がＤＸ戦力になるまで～
LINE ヤフー(株)	生成 AI 時代の人財育成 人の価値を高める 2 つの施策 長期積立モデル＆専門性レベル
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	DX 人材育成と 3X の実現。その先の新たな X へ
(株)NS グループ	顧客満足度 1 位の意地！ 店舗ビジネスの課題を巻き取る、 カラオケパセラのお問合せ集約＆DX 化
GMO ペイメントゲートウェイ(株)	満足度を向上させる本気のシフトレフト　～CS・ES 向上のための私たちの取り組み～
東京ガスカスタマーサポート(株)	カスタマーハラスメント防止の取り組みについて～働く仲間を守りたい！～
アルティウスリンク(株)	生成 AI で変わるメール革命、始動！
イーデザイン損害保険(株)	イーデザイン損害保険_私たちが変わり、私たちで変えた「働きがい」と「お客さま体験」
(株)LIXIL	パーパス浸透活動とアジャイルで全体最適なセンター運営の実現
(株)カウシェ	壁を壊せ！ ～楽しさを支えるカスタマーサポートの実現に向けて～
(株)NTT ドコモ	それガーチャー？ガイド活用で ES＆生産性めちゃ上がり⤴⤴ ～音声認識から生成 AI まで～
東日本電信電話(株)／(株)NTT 東日本サービス／キューアンドエー(株)	令和版「やりがい」によるエンゲージメント向上~カスハラ対策とスタッフ認定制度~
エムオーテックス(株)	こんな時代だからこそオフラインコミュニケーション！ サポート対応者によるお客様先訪問の取り組み
みずほ証券(株)	選べない時代の人財マネジメントのカタチ　～“ベスプラ”を起点としたポジティブ・スパイラルの創出～
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	有人チャット業務の DX 化　バックヤードスタッフがお客様対応の最前線へ
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	マサトＤＸ５　－Ｈ　ａｎｄ　Ｍ　－
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	NTT マーケティングアクト ProCX 離職抑止プログラム　NISE（ニース）　の誕生モデルとなった、とある JOB のリカバリー物語
(株)NTT マーケティングアクト ProCX	ピンチを救ったヒトとＤＸの絶妙なチームワーク　～ マネジメント努力とデジタル技術の活用で安定雇用と業務効率を支える ～
明治安田生命保険(相)	「明治安田」流 BPR で感動のお客さま体験を提供！
(株)ＮＴＴフィールドテクノ	受付オペレータからセンタ内ＤＸ人材へのスキルチェンジ　～ＳＶ・ＯＰの私がＤＸ戦力になるまで～
LINE ヤフー(株)	生成 AI 時代の人財育成 人の価値を高める 2 つの施策 長期積立モデル＆専門性レベル
富士フイルムサービスクリエイティブ(株)	DX 人材育成と 3X の実現。その先の新たな X へ

コンタクトセンター・アワード 2025 申請社数：24/申請数：30(順不同)

会社名	タイトル
ストラテジー部門賞	
ネスレ日本(株)	「“受け身”卒業。コンタクトセンターが仕掛けた逆転劇」 ～ぬくもりが感じられる対話とお客様視点が導いた、“つながる場”の再構築～
KDDI(株) アルティウスリンク(株)	チャット Bot をつくったけど上手くいかない…を打破！シナリオ磨き上げ×利用促進で実現する効果最大化
テクノロジー部門賞	
(株) エヌ・ティ・ティ エムイー	最新技術と共創するコンタクトセンターへの挑戦 ～生成 AI チャットボット導入・活用ストーリー～
(株)ＮＴＴマーケティングアクト ProCX (株)USEN NETWORKS	生成 AI が変えるコンタクトセンター ― “人×AI”で実現する業務効率化と価値創出
ピープル部門賞	
関西ビジネスインフォメーション(株)	現場ファーストのナレッジマネジメント ～そこに愛はあるんか？ツールだけではないナレッジ共創へのアプローチ～
(株) エヌ・ティ・ティ エムイー	生産性アップのカン・コツの見える化 ～優良オペレータの暗黙知を形式知へ～
オペレーション部門賞	
明治安田生命保険(相)	「感動」をお届けするための明治安田センター革新
アルティウスリンク(株) 首都高速道路(株)	『切電』が変える?お客さま対応の未来 ～社員を守る新たなカスタマーハラスメント対策のかたち～?
(株)ＮＴＴフィールドテクノ	初めてでも怖くない！AI ロープレで加速する 即戦力の作り方
審査員特別賞	
(株)アイティ・コミュニケーションズ	成約ゼロ件コミュニケーターからの脱出！～AI とコンタクトセンターの二人三脚～
KDDI(株)	～頑張らなくて、いい価値を～ デジタルヒューマンによる新たなサポート体験の提供
トランスコスモス(株)	MVV を原動力に期待を超える価値提供～クライアントビジョン実現を目指すパートナー戦略
(株)アイシン	電話受付負荷低減による職場満足度向上への取組
(株)NTT 東日本サービス	“使われない補助金”から”使える補助金”への変革 ～社会課題から新規ビジネス創出、生成 AI による DX 化～
エムオーテックス(株)	すぐに答えるサポセンなラ、 生成 AI 使うでしょ！ ～AI チャットボット導入から成功までの軌跡～
(株)ヨシダ コムテック(株)	「次もヨシダ ずっとヨシダ」～「チーム」と「AI」が育む顧客との絆～
カラクリ(株)	そのナレッシ?眠らせてない？AI か?導くオヘ?レーター支援と自己解決
(株)アイキューブドシステムズ	「人財」が輝く！リモートワーク型サポートセンターのオペレーター定着率向上戦略
KDDI(株)	~お客様対応のプロたちが提供する~クレーム研修によるお困りごとサポート
KDDI(株)	お客さまにこちらからお声がけ！SNS を通じて実現するパーソナライズなアクティブサポート
シナジーマーケティング(株)	AI 活用と人材育成のシナジー効果！知識の壁と持続的成長への取り組み
(株)セブン銀行	サイレントカスタマーを救え！ ― セブン銀行コンタクトセンター、 消えた顧客の声を取り戻す逆転の発想 ―
みずほ証券(株)	『わかりみ』を次々と！ ～ “SV ベスプラ”を起点としたコミュニケーション深化
(株)NTT 東日本サービス	コンタクトセンターが、稼ぐ、感動させる北海道 Lab
(株)NTT 東日本サービス	地産地仕様がつなぐ 現場発の現場のためのきめ細やかな DX
アフラック生命保険(株)	感動的な顧客体験を生むコールセンターの“シンカ” ～オペレーター・SV がお客様の声を紡ぐ革新的アプローチ～
アルティウスリンク(株)	原始世界からの脱却＜仮＞
アルティウスリンク(株)	Copilot 塾（生成 AI） 人と AI が共創する、新時代の仕事のかたち
アフラック生命保険(株)	感動のムーブメントを巻き起こせ！～スピードと温かみの飽くなき探求～
(株)EP ファーマライン	【マルチ対応業務での AmiVoice 活用術】フィラーをなくしてオペレーションにメリハリを～フィラーなくそう大作戦！～