

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)	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)	新人育成にける軌跡 ～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