

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 |
|----------------------------------|---|
| (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 |
| アフラック生命保険(株) | 「拠点分散」と「在宅受電」のハイブリッドでコロナに負けないセンターに！！ |
| (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～ |
| 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～ |
| 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～ |
| 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 |
| (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 |
| 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～ |
| 富士フイルムサービスクリエイティブ(株) | アナログチャンネルからの脱却、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～ |
| 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 アドバンステクノロジー(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クア～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り組み～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対応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 |