

## 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
(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)ベネッセコーポレーション/(株) T M J /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)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
(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)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～
(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
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
(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！ ◀
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～
アイベット損害保険(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 アドバンステクノロジー(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 D X 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～「D X 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
S O M P O 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、 お客様対応品質向上に成功
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～