

コンタクトセンターを真に進化させる 高評価集めた「人とAIの共創」

2025年の「コンタクトセンター・アワード」は9月17日、4申請の最優秀部門賞を選出、全日程を終了した。当日は、参加企業の相互投票、審査員審査によって選ばれた9申請について、それぞれの担当者が詳細をプレゼンテーション。審査員特別賞(6社)、個人賞(12名)も表彰され、表彰パーティでは参加者間での交流も活発に行われた。

2025年の「コンタクトセンター・アワード」は、30の業務改善事例が申請された。7月の一次審査会(参加企業の相互投票と審査員審査)を経て、選出された9申請が9月17日の最終審査会に駒を進めた。

生成AI活用の最前線と位置づけられているコンタクトセンターらしく、その活用によるパフォーマンス向上施策が申請の多くを占めた。そうしたなか、最優秀部門賞に選定された4社の申請は、「人とIT(AI)の共創」「デジタルシフトを実現するための“人とAIの融合”の施策」にフォーカスしたものが大半で、単なるテクニック集で

はなかった点が特徴といえる。

最終審査会は東京都墨田区の両国KFCホールで開催、6社4申請(2申請は2社連名)の最優秀部門賞が決定した。なお、審査員特別賞も6社が受賞。個人賞である「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」(主な対象はセンター長や部門長)と、「リーダー・オブ・ザ・イヤー」(主な対象はスーパーバイザーやチームリーダー)は計12名が受賞した。

相互投票で「共感」が可視化される オープンタイプの表彰制度

部門賞は、参加企業が申請内容をお互いに審査、投票する(自社投票は禁止)オープン形式の審査と審査員の評価点を合わせて決定。審査部門は、「オペレーション」「ピープル」「ストラテジー」「テクノロジー」の4部門だ。各社の申請資料および一次審査会におけるプレゼンテーション(録画もアップロード)をもとに投票。さまざまな領域のプロフェッショナルである審査員の採点と合わせて各部

第12回 個人賞

デジタル活用推進、在宅推進の旗手 CS組織をけん引する12名のリーダー

個人賞は、主にチームやグループの改善を主導したSVやチームリーダーを対象とした「リーダー・オブ・ザ・イヤー」、センター全体や関連部署含めた改革をリードしたマネージャーを対象とした「マネジメント・オブ・ザ・イ

ヤー」の2部門で構成。自己／他者推薦で応募を募り、書類選考、審査員による面接を経て、最終発表会において次の12名を表彰した(順不同、敬称略)。人材育成はもちろん、AI活用やデジタルシフトを主導した実績を



9名のLOY受賞者(左)と、3名のMOY受賞者(右)

持つ人材も目立ち、リーダーの進化と変化を感じた先出だったといえる。

<リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

堀越直人(DHL ジャパン)、後藤晃子(USEN Contact Center)、才神由佳(NTT 東日本サービス)、長谷川 仁(同)、藤條弥生(同)、山本 三美子(リコージャパン)、濱元玲奈(NTTマーケティングアクトProCX)、西 美和(同)、井上麻衣(TENTIAL)

<マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(敬称略)>

汐待久寿(DHL ジャパン)、李 海華(moomoo 証券)、谷 合 北 斗(TENTIAL)

門賞が決定した。

最終審査会では、部門賞各社が再度発表し、審査員の協議によって次の最優秀部門賞が決定した。

最優秀テクノロジー部門賞：エヌ・ティ・ティ エムイー／NTT 東日本、最優秀ピープル部門賞：関西ビジネスインフォメーション、最優秀ストラテジー部門賞：ネスレ日本、最優秀オペレーション部門賞：明治安田生命保険。

また、部門賞は次の4社だ。ピープル部門賞：エヌ・ティ・ティ エムイー、オペレーション部門賞：首都高速道路／アルティウスリンク、NTTフィールドテクノ、テクノロジー部門賞：NTTマーケティングアクトProCX／USEN NETWORKS、ストラテジー部門賞：KDDI／ア

ルティウスリンク。審査員特別賞は、トランスコスモス、NTT 東日本サービス、アイシン、アイティ・コミュニケーションズ、エムオーテックス、KDDIが受賞した。

BPOベンダーとの協業も目立つ 「パートナーシップ」の重要性

アワードの審査基準は以下の6項目で構成。審査員は申請ごとに各項目10点満点で評価している。

(1) 背景・課題・目的：的確な背景説明があるか、経営・運営の課題が示されているか、また解決の明確な視点、目的・戦略が示されているか、(2) 実行された施策：期待した目的達成のために実行された内容が具体的に示され、適切に実施されたか、(3) 成果：成果

が具体的に示され、期待効果が得られたか、(4) 工夫・独自性・新規性：着想・実施施策などに工夫や独自性があるか、斬新さや目新しさを感じるか、(5) モデルとしての規範性／応用性：他社への適用が可能で、普遍的に業界水準の向上に貢献するか、(6) 難易度：取り組み条件の複雑さ、困難さなどについて、運営経験年数や会社規模を勘案して評価。

2025年の特徴は、多くの申請が生成AIを活用したソリューション事例であった点だ。また、BPOベンダーが主導、あるいは委託元との強固なパートナーシップで改善した事例も目立ち、センター運営のプロフェッショナルとして存在感を示した申請も目立った。

コンタクトセンター・アワード2025実施概要

コールセンター／コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みレポートを広く募集し、参加企業が相互に審査するオープン形式の表彰制度

●審査プロセス

①Webサイトによる申請資料のアップロード・公開、②全申請企業参加による一次審査会、③①、②をもとにした参加企業の投票、審査員の審査によるファイナリスト(部門賞)選出、④最終審査会で行われたファイナリストのプレゼンテーションをもとに審査員が最優秀部門賞を選出

●部門賞

オペレーション部門：運営効率・品質を高めるための施策と成果に焦点を当てて評価
ピープル部門：センターの資産である人材に関する施策と成果を評価
ストラテジー部門：経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果を評価
テクノロジー部門：コールセンター運営に際して、技術の適用と活用に焦点を当てて評価

最終審査会審査員

和泉 祐子(カルディアクロス 代表)
上島 千鶴(Nexal 代表取締役)
山田 和弘(メルカリ Japan Region Trust and Safety Ops&OpsProgram, Director)
逸見 光次郎(CaT ラボ 代表取締役)
渡部 弘毅(IS ラボ 代表)
小栗 伸(AI Booster 代表取締役)
矢島 竜児(リックテレコム コールセンタージャパン編集長)
谷口 修(イー・パートナーズ代表取締役、アワード事務局代表)

主催／共催

リックテレコム／イー・パートナーズ

協賛

ゴールドスポンサー：株式会社コムデザイン、株式会社アドバンスト・メディア、株式会社RightTouch、株式会社NTTマーケティングアクトProCX、カラクリ株式会社、NTT 東日本株式会社
シルバースポンサー：モビリス株式会、株式会社セールスフォース・ジャパン、GNオーディオジャパン株式会社、株式会社電話放送局、Kore.ai Japan 合同会社、株式会社日本HP、ジェネシスクラウドサービス株式会社
オフィス環境賞：コクヨ株式会社

(いずれも順不同)