

2026年10月30日

「コンタクトセンター・アワード2026」受賞に関するお知らせ



当社は、「コンタクトセンター・アワード2026」(主催:株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、共催:イー・パートナーズ有限会社)において、センター表彰部門「テクノロジー部門賞」、および個人表彰部門「リーダー・オブ・ザ・イヤー」を受賞したことをお知らせします。なお、「テクノロジー部門賞」は初の受賞、「リーダー・オブ・ザ・イヤー」の受賞は3年連続となります。

1. 「コンタクトセンター・アワード」とは

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンター(コールセンター)における業務改善の取り組みを発表し、審査員だけでなく参加者同士が相互に評価しあうオープン形式の表彰制度で、2004年から開催されています。

また「リーダー・オブ・ザ・イヤー」は、コンタクトセンターの改善・改革に、傑出したリーダーシップを発揮した現場のリーダーを表彰する制度です。

2. 当社の受賞概要

■センター表彰部門 <テクノロジー部門賞>

営業推進本部 DX推進部門

「コンタクトセンターの”答える力”を育て続けるAIエージェント型チャットボット」

■個人表彰部門 <リーダー・オブ・ザ・イヤー>

高崎Webセンタ スーパーバイザー 武井 真奈美

受賞に関する詳細は以下よりご確認ください

コンタクトセンター・アワード プレスリリース

https://www.cc-award.com/common/pdf/2026_pressrelease.pdf

月刊コールセンタージャパン 10月20日発行号

<https://callcenter-japan.com/image/pdf/2611-award-10.pdf>

3.受賞について

「テクノロジー部門賞」を受賞した取り組みは、AIチャットボットで回答できなかった内容を次の回答へ活かす仕組みを内製で構築したものです。人の対応へつなぎ、回答を蓄積し、改善に回すという仕組みで、使われるほど“答える力”が育つ、進化したAIチャットボットの設計・実装と、そこから広がったAI活用が取り組みとして評価されました。

また、「リーダー・オブ・ザ・イヤー」では、AIツールの導入を推進し、周囲を巻き込みながら活用の定着に取り組んだことや、利用者が自信を持って業務に取り組める環境づくりにつなげたことなど、AIを通じて人の力を引き出す優れたリーダーシップが評価されました。

当社は、今後もさまざまな業務改革を進めるとともに、高い専門性を追求し、お客さまのビジネスパートナーとして安心・信頼をお届けできるよう努めてまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社NTT東日本サービス
企画総務部 総務部門 サステナビリティ推進担当（広報）
<https://info.bizdrive.ntt-east.co.jp/pf4049inq>