

2025 年 10 月 14 日
株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

「コンタクトセンター・アワード 2025」にて 「最優秀テクノロジー部門賞」および「ピープル部門賞」を受賞

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：池田 敬）は、「コンタクトセンター・アワード 2025」（主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 共催:イー・パートナーズ有限会社）のセンター表彰部門において、「最優秀テクノロジー部門賞」、「ピープル部門賞」を受賞いたしました。



「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が特徴の表彰制度です。成果を生む工夫や施策を共有し、着眼点・実行方法・成果の測定評価の理解や障害・課題の克服手段やヒントを学ぶ等、メンバーの相互研鑽の場となることを目的として表彰が行われており、「テクノロジー部門」ではテクノロジーの利活用に関する施策と成果について、「ピープル部門」では人財面での施策と成果を審査します。

（コンタクトセンター・アワード：<https://www.cc-award.com/>）

<受賞内容>

・センター表彰部門 最優秀テクノロジー部門賞

最新技術と共創するコンタクトセンターへの挑戦 ～生成 AI チャットボット導入・活用ストーリー～

多岐にわたるサービスの対応を行う中、オペレーターの知識やスキルだけに頼ったお客様対応には限界があることから、オペレーター向けの生成 AI チャットボットを導入。導入後の利用率低迷といった「リアルな壁」に直面するも、「AI を皆で育てる」を合言葉にした現場との『共創』アプローチでこれを打破した（オペレーターの自己解決率向上や調査時間の大幅短縮といった劇的な業務改善を実現）という実践的なプロセスが高く評価されました。



＜最優秀テクノロジー部門賞受賞者＞
※左は CCA 事務局 カラクリ株式会社
執行役員 佐伯 朋嗣（さえきともつぐ）様



＜賞品、最優秀テクノロジー部門賞／ピープル部門賞トロフィー＞

・センター表彰部門 ピープル部門賞

生産性アップのカン・コツの見える化 ～優良オペレーターの暗黙知を形式知へ～

アイトラッキング技術を導入し、オペレーターの視線や動線を可視化、優良オペレーターの「カン・コツ」を科学的に分析することで、暗黙知を形式知へと昇華し、センター全体の対応力の底上げを実現した革新的プロジェクトをご紹介します。



＜ピープル部門賞受賞者＞
※左は CCA 事務局 株式会社コムデザイン
代表取締役 寺尾 憲二（てらおけんじ）様

当社は、これからも業務改善や効率化を進めるとともに高い品質を追求し、お客さまにご満足いただけるコンタクトセンターを目指してまいります。

＜本件に関するお問合せ先＞

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー 経営企画部 経営企画部門 広報担当
contact-form-nttme-ml@east.ntt.co.jp