

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ

2026 年 10 月 14 日

NTT ME 株式会社

「コンタクトセンター・アワード 2026」にて
「最優秀ストラテジー部門賞」および「審査員特別賞」を受賞

NTT ME 株式会社（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 2026」（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、「最優秀ストラテジー部門賞」、「審査員特別賞」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の表彰制度です。成果を生む工夫や施策を共有し、着眼点や実行方法、成果の評価方法、課題の克服に向けた手段を学ぶことで参加者の相互研鑽を促進することを目的としています。「ストラテジー部門賞」では戦略面での施策と成果について審査し、「審査員特別賞」では審査員が独自の視点から優れた取り組みを選定します。

（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 最優秀ストラテジー部門賞

災害発生時など、お客さまからのお申し出が集中する状況においても迅速に受付できる体制の実現をめざし、電柱・電線の不具合等に関するお申し出に対して、生成 AI を活用した音声による自動受付の仕組みを導入しました。NTT テクノクロス株式会社とコンタクトセンターの現場が一体となって AI の学習・改善を進めることで、応対品質を高め、お客さま対応への活用を実現しました。適用領域の選定から導入・展開までの取り組みや社会課題の解決につながる成果が高く評価されました。



最優秀ストラテジー部門賞受賞者

➤ センター表彰部門 審査員特別賞

限られた研修期間における新人育成の課題に対し、AIを活用したロールプレイや採点、フィードバック機能、一人ひとりの成長を可視化するパーソナライズ学習基盤を構築しました。これにより、新入オペレーターが主体的に学び、実践力を継続的に高められる育成オペレーションを実現しました。審査員からは、「取り組みの内容が非常に優れており、他社においても大変参考になる」と評価されました。



審査員特別賞受賞者

■今後の取り組み

当社は AI 等の革新的な技術の活用推進により、運用の効率化と合わせ、安定的かつ品質の高いサービスの継続的提供を図ることで常にお客さまにご満足いただける「AI と人との共創による未来型のコンタクトセンター」を目指してまいります。

本件に関する報道機関のお問い合わせ先
NTT ME 株式会社 経営企画部 経営企画部門 広報担当 contact-form-nttme-ml@east.ntt.co.jp