



Best Customer Support  
of The Year 2025

## 特別賞(ボトムアップ変革)

株式会社 NTT 東日本サービス

半径 5 メートルから始める DX ～小さな成功体験が大きな未来を創る～

株式会社 NTT 東日本サービスの運営する NTT 東日本のコンタクトセンターは全 31 拠点を有する。一般的な注文や問合せに対する回答だけでなく、お客様の抱える課題解決に向けて様々な提案をする NTT 東日本を代表する営業窓口である。

オペレーターに求められる役割は、問合せ対応の窓口担当者、営業担当者、事務処理担当者等多岐にわたる。営業ノウハウ等の共有や標準化を目指すうえで、「受付票」に記載される情報の共有は欠かせないが、設立当初から利用している「紙の受付票」では、それらを迅速かつ全体共有を実現することは困難だった。

お客様ごとに異なるニーズや状況について会話をしながら思考を整理するうえで「手書きが最適解」である結論に至った。手書きスタイルのままデジタル化をするために、タブレット(iPad)と、アプリ(OneNote)を駆使したデジタル受付票を構築し、データをクラウド保存することでリアルタイムでの共有を可能にした。

在宅受付、上長や販売支援者による確認や編集も離れた場所から同時に行うことができるようになり、その利便性は多くの利用者から有効性の高さが評価された。最初は 1 拠点内の数名の担当者間のトライアルから始まった本施策は、わずか 1 年で全 31 拠点到展開されただけでなく、紙運用における管理時間の削減、CO2削減、BCP 対策など運営のレベルアップにも大きく貢献した。

コンタクトセンター設立当初から根づいていた紙文化を、全 31 拠点という大規模な環境にも関わらず現場主導かつ、1 年間という短期間で刷新に成功したこと、および PC 入力ではない、「手書き×デジタル」という自社のオペレーター視点での最適な手法を選んだことにより、デジタルデータであることを活かし、お客様対応時にお客様に画面共有して齟齬を無くす事でお客様からも高い満足を得られたことは、非常に素晴らしい取り組みと結果である。

現場主導による大きな変革の実現したことから、特別賞(ボトムアップ変革)と評価した。