



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(マネジメント強化)

株式会社 NTT 東日本サービス

統合マネジメント支援ツールによるマネジメント強化の取組～現場から発信する DX～

株式会社 NTT 東日本サービスは、16 拠点で NTT 東日本株式会社の総合窓口としてコンタクトセンター業務を行っており、116 業務や IP コールセンター業務などを担っている。八戸フロントセンタはそのうちの 1 拠点として対応している。

同センターでは、応対内容と販売情報が別管理となっており、振り返りや分析に苦慮していた。また、案件管理がオペレーター任せとなっていたため、案内漏れや事務処理漏れ、提案漏れなどが発生していた。こうした課題に対し、組織として案件管理を強化する必要があると判断し、改善に取り組んだ。

具体的には、センター内に点在する各種データと手作業プロセスを全面的に見直し、Power Apps、Power Automate、Power BI 等を活用して、対応案件・販売・通話情報の一元管理と自動化を推進した。また、アプリ導入時の抵抗感を軽減するため、階層別に最適化した説明会やデモ・ハンズオン形式の勉強会を実施し、操作習熟を支援した。さらに、専用の意見収集サイトを設け、利用者から寄せられた要望を継続的に機能へ反映するなど、改善を重ねながら運用定着を推進した。

その結果、案件検索や日締め作業、取次依頼などの業務効率化により、月間約 1,745 時間の稼働削減を実現した。案件管理や成果のリアルタイム可視化によって、処理遅延や進捗状況の把握が容易となり、役職者による迅速な判断とフォローが可能となった。また、マネジメント精度や生産性が向上し、センター全体の管理品質向上と平準化につながっている。

業務プロセス全体を見直し、Power Apps、Power Automate、Power BI 等を活用した自動化、AI による品質強化、デジタル化を推進することで、人が担っていた工程の効率化とミスの低減を実現した点は高く評価できる。また、現場利用者に対する説明会やハンズオン形式の勉強会を通じて運用定着を図るとともに、利用者から寄せられた要望を継続的に機能へ反映することで、実効性の高い仕組みへと発展させたことにも大きな意義がある。

さらに、案件管理や成果の可視化によって役職者の迅速な意思決定とフォローを可能とし、センター全体の管理品質向上とマネジメントレベルの平準化を実現した点も評価できる。これらの取り組みにより、業務効率化、品質向上、マネジメント精度向上を実現し、センター運営のマネジメント強化につなげたことから、特別賞(マネジメント強化)と評価した。