



## コンタクトセンター・アワード

### 個人賞”リーダーシップ・アワード” 受賞者一覧

2023年版

コンタクトセンター・アワード事務局

[www.cc-award.com](http://www.cc-award.com)

主催： 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

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



コンタクトセンター・アワード2014 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名                 | 部署                           | 役職                |
|--------|---------------------|------------------------------|-------------------|
| 小林 彰   | エステー(株)             | お客様相談センター                    | センター長             |
| 徳倉 いずみ | スターフェスティバル(株)       | カスタマーサービス本部                  | マネジャー             |
| 藤澤 淳子  | メッツライフ生命保険(株)       | 長崎カスタマーサービス                  | 部長                |
| 牧野 英幸  | 三井ダイレクト損害保険(株)      | お客さまセンター部 お客さまセンター松山         | センターマネジャー         |
| 藤田 京子  | プラス(株)ジョインテックスカンパニー | C R M部                       | 部長                |
| 山本 由香  | D H L ジャパン(株)       | カスタマーサービス本部 東京カスタマーコンタクトセンター | 副センター長            |
| 木村 郁子  | (株)NTT マーケティング アクト  | 東海支店 名古屋コンタクトセンター            | マネジャー             |
| 河田 裕司  | (株)SBI 証券           |                              | 部長                |
| 寺下 薫   | ヤフー(株)              | CS 本部人財開発部                   | トレーニングマネジャー       |
| 大井 照子  | グラクソ・スミスクライン(株)     | カスタマーケアセンター                  | 沖縄オペレーションズチームリーダー |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



コンタクトセンター・アワード2015 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名      | 企業名                       | 部署                     | 役職                       |
|---------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| 佐久間 美奈子 | 三井住友海上火災保険(株)             | コンタクトセンター企画部           | チーム長                     |
| 河口 朱美   | DHL ジャパン(株)               | カスタマーサービス本部            | CS デベロップメント<br>マネージャー    |
| 野上 真裕   | (株)TMJ                    | 広告宣伝課                  | 室長                       |
| 外山 裕子   | (株)NTT マーケティング アクト        | 福岡コンタクトセンター            | オペレーションマネジャー             |
| 山田 智子   | アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)   | 東日本保険金部 東日本保険<br>金第六課  | リードスーパーバイザ<br>ー          |
| 中尾 佳代   | サンスター(株)                  | ダイレクト営業部 コンタクトセンターグループ | ベンダーマネージャー               |
| 橋本 美詠子  | シャープ(株)                   | CS・環境推進本部              | 副参事                      |
| 鈴木 新司   | 日本コンセントリクス(株)             | うるまセンター                | CRMデリバリー・ブ<br>ロフェッショナルTL |
| 吉田 澄代   | (株) グランドビジョン              | 事業推進部                  | 執行役員 エンゲージ<br>センターマネージャー |
| 浅田 直子   | 日本コンセントリクスビジネ<br>スサービス(株) | 国内サービス事業西部センタ<br>ー     | 業務支援リーダー                 |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



コンタクトセンター・アワード2016 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名                 | 部署                                | 役職              |
|--------|---------------------|-----------------------------------|-----------------|
| 斎藤 亮   | 三井住友海上火災保険(株)       | コンタクトセンター企画部神戸センター                | センター長           |
| 長沼 英樹  | DHL ジャパン(株)         | カスタマーサービス本部                       | カスタマーケア マネージャー  |
| 嶋田 豊秋  | (株)バッファロー           | 品質保証部 CS 課                        | 課長              |
| 高木 恵美  | キャリアパワー(株)          | サンスターグループ ダイレクト営業部 コンタクトセンター グループ | チームリーダー         |
| 高田 ふみ  | メッツライフ生命保険(株)       | 神戸カスタマーコンタクト部                     | マネージャー          |
| 大崎 孝弘  | 日本コンセントリクス(株)       | グローバルクライアントサービス                   | オペレーションマネジャー    |
| 津江 好美  | 富士通コミュニケーションサービス(株) |                                   | シニア・ビジネスコンサルタント |
| 下山 ひろ子 | 情報工房(株)             | ヒューマンリソース部門                       | ディレクター・ビジネスコーチ  |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



コンタクトセンター・アワード2017 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名    | 企業名           | 部署                                  | 役職               |
|-------|---------------|-------------------------------------|------------------|
| 鎌田 豊  | 三井住友海上火災保険(株) | コンタクトセンター企画部営<br>推チーム               | チーム長             |
| 梁川 昌代 | DHL ジャパン(株)   | カスタマーサービス本部<br>大阪カスタマーコンタクトセ<br>ンター | センター長            |
| 長島 佳子 | (株)SBI 証券     | 熊谷コールセンター                           | 次長               |
| 原田 雄介 | 三井住友カード(株)    | フォーユーセンター企画部                        | 部長代理             |
| 山口 拓郎 | 日本コンセントリクス(株) | 中洲センターデリバリーオペ<br>レーションズ             | オペレーションマネジ<br>ヤー |
| 吉谷 聰史 | ヤフー(株)        | MSC オペレーション本部 セ<br>ールスサポート部         | 部長               |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



### コンタクトセンター・アワード2018 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名           | 部署  | 役職        |
|--------|---------------|---|-----------|
| 西村 和之  | ファンケル(株)      | カスタマーサービスセンター<br>業務部 バックオフィスグループ          | 課長        |
| 吾郷 直子  | ヤフー(株)        | MS 統括本部 オペレーション本部 代理店サポート部<br>アカウントプランニング | マネジャー     |
| 塚原 崇   | メッツライフ生命保険(株) | カスタマーケア ビジネスマネジメントグループ エネブリングサービスチーム      | チーム長      |
| 杉本 智香子 | 大正富山医薬品(株)    | メディカルインフェーショングループ                         | グループマネジャー |
| 井上 健   | freee(株)      | Advisor Service Group                     | マネジャー     |

### コンタクトセンター・アワード2018 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名                  | 部署  | 役職       |
|--------|----------------------|---|----------|
| 山口 利治  | DHL ジャパン(株)          | カスタマーサービス本部 カスタマーケア                       | お客様相談室長  |
| 鈴木 奈津子 | 明治安田生命保険（相）          | 「お客様の声」統括部 コミュニケーションセンター 東京コール業務グループ      | ユニットリーダー |
| 松本 瞳子  | ヤフー(株)               | MS 統括本部 オペレーション本部 代理店サポート部<br>アカウントプランニング | スーパーバイザー |
| 徐 凤花   | (株)テレコムスクエア          | コンタクトセンター部門 マルチリングガルサービス G                | チーフ      |
| 木之村 博子 | (株)トップコミュニケーションプロダクツ | BPO センター 第3 運用部<br>2チーム 本所コンタクト           |          |
| 島津 智子  | ベルトラ(株)              | グローバルカスタマーサービス部 ストラテジックプランニング             | マネジャー    |

※ 2018年よりスーパーバイザー、スペシャリスト対象のリーダー・オブ・ザ・イヤー部門及び上位マネジメント対象のマネジメント・オブ・ザ・イヤー部門の2部門が創設されました。

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



## コンタクトセンター・アワード 2019 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名    | 企業名               | 部署                                       | 役職         |
|-------|-------------------|--|------------|
| 吉田 圭吾 | ヤフー(株)            | マーケティングソリューションズ統括本部 エージェンシー営業本部 代理店サポート部 | マネージャー     |
| 前田 潤治 | (株)NTT マーケティングアクト | MiraiZ 松山                                | センターマネージャー |
| 鈴木 諭  | NTT コミュニケーションズ(株) | お客様サービスセンタ                               | 所長         |

## コンタクトセンター・アワード 2019 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名               | 部署                                       | 役職                  |
|--------|-------------------|--|---------------------|
| 三浦 英介  | DHL ジャパン(株)       | カスタマーサービス本部 カスタマーケア                      | トレーニングデピュティーマネージャー  |
| 野口 圭子  | 明治安田生命保険（相）       | 「お客様の声」統括部 コミュニケーションセンター 大阪コール業務グループ     | ユニットリーダー            |
| 羽廣 弘太  | ヤフー(株)            | マーケティングソリューションズ統括本部 エージェンシー営業本部 代理店サポート部 | スーパーバイザー            |
| 袁 思思   | (株)テレコムスクエア       | コンタクトセンター部門 パフォーマンスエンハンスマントグループ          | アシスタントチーフ           |
| 水上 亮   | 三井ダイレクト損害保険(株)    | お客さまセンター東京(兼)品質・業務グループ                   |                     |
| 大野 高志  | (株)アシスト           | サービス事業部 付加価値創造部 カスタマーサクセス課               | カスタマーエンゲージメント・プランナー |
| 石井 陽子  | (株)サイバーエージェント     | AmebaCS グループ                             | リーダー                |
| 谷口 あづさ | (株)NTT マーケティングアクト | MiraiZ 松山                                | リーダー                |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



コンタクトセンター・アワード 2020 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名    | 企業名               | 部署   | 役職        |
|-------|-------------------|--|-----------|
| 安田 圭一 | (株)NTT マーケティングアクト | カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門<br>総合アウトソーシングセンタ<br>(Miraiz 松山) | ジョブマネージャー |

コンタクトセンター・アワード 2020 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名               | 部署   | 役職           |
|--------|-------------------|--|--------------|
| 川田 秀典  | DHL ジャパン(株)       | カスタマーサービス本部<br>ディベロップメント                                   | リソースプランナー    |
| 久保田 由美 | キューアンドエー(株)       | 仙台第1オペレーション部<br>第1グループ                                     | チーフスーパーバイザー  |
| 石本 愛   | (株)NTT マーケティングアクト | カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門<br>総合アウトソーシングセンタ<br>(Miraiz 松山) | リーダースーパーバイザー |



コンタクトセンター・アワード 2021 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名    | 企業名           | 部署                                    | 役職            |
|-------|---------------|---------------------------------------|---------------|
| 尾谷 聰哉 | 日本コンセントリクス(株) | 第一デリバリー・オペレーションズ本部 札幌シティーセンターオペレーションズ | オペレーションマネージャー |
| 藤原 知子 | (株)きらぼし銀行     | 営業企画部<br>相模原カスタマーセンター                 | 所長            |

コンタクトセンター・アワード 2021 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名               | 部署   | 役職                       |
|--------|-------------------|--|--------------------------|
| 山崎 政史  | DHL ジャパン(株)       | カスタマーサービス本部<br>キーアカウントサポート                       | キーアカウント・デューティー<br>マネージャー |
| 鹿内 明美  | (株)きらぼし銀行         | 営業企画部<br>相模原カスタマーセンター                            | スーパーバイザー                 |
| 中村 智子  | キュアンドエー(株)        | オペレーション事業本部<br>NTT オペレーション事業部<br>NTT 第1 オペレーション部 | QM(品質管理者)                |
| 田中 友美  | (株)NTT マーケティングアクト | カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門<br>福岡コンタクトセンタ         | スーパーバイザー                 |
| 吉武 佳代子 | (株)NTT マーケティングアクト | カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門<br>総合アウトソーシングセンタ(熊本)  | スーパーバイザー                 |



## コンタクトセンター・アワード 2022 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名    | 企業名                     | 部署   | 役職    |
|-------|-------------------------|--|-------|
| 加藤 道夫 | リコージャパン(株)              | マーケティング本部 CX センター 首都圏関東第一コンタクト部                        | 部長    |
| 高橋 拓也 | (株)NTT マーケティングアクト ProCX | CX ソリューション部 マネジメント部門<br>総合アウトソーシングセンタ(熊本)<br>ジョブマネージャー | 所長    |
| 長谷 達郎 | DHL ジャパン(株)             | カスタマーサービス本部<br>カスタマーコンタクトセンター                          | センター長 |
| 草薙 裕也 | アイペット損害保険(株)            | お客さまサポート部  | 部長    |

## コンタクトセンター・アワード 2022 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名                     | 部署  | 役職       |
|--------|-------------------------|---|----------|
| 奥田 由美子 | DHL ジャパン(株)             | カスタマーサービス本部 カスタマーコンタクトセンター<br>大阪コンタクトセンター               | スーパーバイザー |
| 板橋 広   | キューアンドエー(株)             | オペレーション事業本部<br>NTT オペレーション事業部<br>仙台 NTT オペレーション部 第1グループ | スーパーバイザー |
| 古川 美郷  | (株)NTT マーケティングアクト ProCX | CX ソリューション部 マネジメント部門<br>総合アウトソーシングセンタ(熊本)               | スーパーバイザー |



## コンタクトセンター・アワード 2023 マネジメント・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名     | 企業名                       | 部署                        | 役職        |
|--------|---------------------------|---------------------------|-----------|
| 菊池 美緒  | (株)ジャパネットコミュニケーションズ       |                           | 執行役員      |
| 内池 智美  | (株)Kirala                 | CX 戦略ディビジョン カスタマーディライト GR | ゼネラルマネジャー |
| 河口 朱美  | DHL ジャパン(株)               | CS ディベロップメント              | マネージャー    |
| 佐藤 なつこ | (株)NTT マーケティングアクション ProCX | CX ソリューション部               | ジョブマネージャー |
| 米満 太   | (株)きらぼし銀行                 | 相続デスク                     | マネジャー     |

## コンタクトセンター・アワード 2023 リーダー・オブ・ザ・イヤー受賞者(順不同、敬称略)

| 氏名      | 企業名                       | 部署  | 役職                       |
|---------|---------------------------|---|--------------------------|
| 宮本 真紀   | 大同生命保険(株)                 | カスタマーサービスセンター   | 係長                       |
| 二宮 正義   | DHL ジャパン(株)               | カスタマーサービス本部 カスタマーケア                                     | CS シニアアドバイザー<br>(トレーシング) |
| 枇杷田 恵   | 三井ダイレクト損害保険(株)            | お客さまセンター松山  | スーパーバイザー                 |
| 高橋 奈美   | キューアンドエー(株)               | オペレーション事業本部 NTT<br>オペレーション事業部 仙台<br>NTT オペレーション部 第1グループ | スーパーバイザー                 |
| 矢津田 朋子  | (株)NTT マーケティングアクション ProCX | CX ソリューション部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンタ(熊本)                  | スーパーバイザー                 |
| 渡久地 由貴奈 | (株)シー・エー・アドバンス            | メディア事業 CS グループ<br>Ameba 事業部 AmebaCS チーム                 | マネージャー                   |
| 東 いづみ   | (株)NTT マーケティングアクション ProCX | CX ソリューション部 マネジメント部門 光サービスセンター(金沢第二)                    | チーフスーパーバイザー              |

学び、競い、磨き、喜ぶ、コンタクトセンターの開かれた表彰制度＆相互研鑽の場 コンタクトセンター・アワード



|       |                         |                                       |           |
|-------|-------------------------|---------------------------------------|-----------|
| 橋爪 由美 | (株)NTT マーケティングアクト ProCX | CX ソリューション部 マネジメント部門 金沢オペレーションサポートセンタ | ジョブマネージャー |
|-------|-------------------------|---------------------------------------|-----------|