

2026 年 7 月 14 日

お客様各位

株式会社 USEN NETWORKS

公益社団法人企業情報化協会（IT 協会）

「2026 年度 カスタマーサポート表彰制度」にて奨励賞を受賞

平素より弊社をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

この度、当社のコンタクトセンターにおける取り組みが、公益社団法人企業情報化協会（IT 協会）主催の「2026 年度 カスタマーサポート表彰制度」において、「奨励賞」を受賞したことを下記のとおりお知らせします。

記



Best Customer Support
of The Year 2026

奨 励 賞

公益社団法人企業情報化協会

■「カスタマーサポート表彰制度」とは

「カスタマーサポート表彰制度」（旧「優秀コンタクトセンター表彰制度」）は、わが国の産業界ならびに行政機関などの、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客 接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定されました。顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上 や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認められた企業・団体・機関等に対して、IT 協会が表彰する制度です。

公益社団法人企業情報化協会（IT 協会）HP : <https://jiit.or.jp/awards/cs/>

■受賞概要

奨励賞

「導入」で終わらせない！生成 AI×人の「泥臭い」運用改善による次世代 CX の実現

■受賞理由と取り組みについて

今回の表彰では、最新技術である生成 AI の導入そのものを目的とするのではなく、AI が的確に機能するようマニュアルや FAQ のデータを徹底的に整理・構造化し、現場のオペレーターと AI が効果的に協働できる体制を地道に構築した点が先進的な事例として高く評価されました。

本取り組みの結果、FAQ（よくあるご質問）の正答率が 15%から 80%へ向上したほか、応対後の処理時間を約 74%削減し、1 時間あたりにお答えできる対応件数が約 1.5 倍に向上するなど、サポート業務の確かな効率化を達成いたしました。これにより、お客様をお待たせする時間を極力減らし、より正確でスピーディなご案内ができる体制を実現しております。

当社は今後も、最新技術の安心な活用と現場の運用改善を積み重ね、お客様にさらにご満足いただける高品質なサポート体制の構築に努めてまいります。

引き続き変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

■お客様からのお問い合わせ先

下記より該当する項目よりお問い合わせください。

<https://usen-networks.co.jp/contact.php>

以上