

2025年9月18日

報道関係各位

株式会社 USEN NETWORKS

コンタクトセンター・アワード 2025 で「テクノロジー部門賞」を受賞

USEN&U-NEXT GROUPの株式会社 USEN NETWORKS（本社：東京都品川区、代表取締役社長：神田 一樹、以下、当社）は、株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX（本社：大阪市都島区、代表取締役社長：長徳 慎二郎、以下、NTT マーケティングアクト ProCX）とともに、株式会社リックテレコムが主催するコンタクトセンター・アワード 2025[※]のセンター表彰部門において、「テクノロジー部門賞」を受賞したことをお知らせします。

※コンタクトセンターを運営する企業各社の相互研鑽を図るとともに、優れた業務改善の取り組みと成果を決定する業界最大の表彰制度です。

コンタクトセンター
アワード 2025
Center of Excellence



コンタクトセンター・アワード HP : <https://www.cc-award.com/>

■受賞内容

テーマ：「生成 AI が変えるコンタクトセンター “人×AI”で実現する業務効率化と価値創出」

当社は、パートナー企業である NTT マーケティングアクト ProCX と共同で、生成 AI を最大限に活用した次世代型コンタクトセンター運営モデルの構築に挑戦し、高度なナレッジ検索や応対要約の導入により、業務効率化と価値創出を実現しました。また、生成 AI を活用した対策により、定量的な成果を創出し、プロジェクトチームの強力な実行力が高く評価されました。

今後は、生成 AI 活用領域をさらに広げ、エンドユーザー向け対話型 AI の導入による更なる業務効率化と顧客体験価値向上を目指します。



左：NTT マーケティングアクト ProCX CX ソリューション部 チーフプロデューサー 井手 翔太

右：USEN NETWORKS 商品企画統括部 オペレーション部 カスタマーサポート課 課長 遠藤 貴弘

■受賞コメント

・株式会社 USEN NETWORKS

今回のプロジェクトは、生成 AI を活用したコンタクトセンターの変革に挑戦する、新しい取り組みでした。現場での利用促進や技術的な課題など、決して平坦な道のりではありませんでしたが、プロジェクトメンバー一人ひとりの業務改善に対する意識と、NTT マーケティングアクト ProCX 様の先進技術へのたゆまぬ努力、そして多大なるご支援の賜物によって、本受賞を手にすることができました。プロジェクトに関わった全ての関係者の皆様に、心より深く感謝申し上げます。今後も、私たちは現場の皆様と共に、生成 AI をはじめとする技術の探求と活用を通じて、お客様への新たな価値提供とコンタクトセンターの未来を創造してまいります。

・株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX

この取り組みは、人の支援領域における生成 AI の活用により、オペレーターの生産性向上に初めて挑んだものでした。運用段階では生成 AI を扱うという技術的な困難など、乗り越えるべき課題が山積でした。本プロジェクトの成功は、プロジェクトメンバーの新しい技術へのたゆまぬ努力と USEN NETWORKS 様の業務改善に対する情熱の賜物であり、プロジェクトに関わった全ての方々に深く感謝申し上げます。今回の受賞を励みに、今後もコンタクトセンター業界の課題解決に貢献し、最高の顧客体験（CX）をお届けするため邁進してまいります。

当社はこれからも、革新的な技術とビジネスモデルを積極的に取り入れ、お客様への新たな価値提供と持続的な成長を追求してまいります。

■会社概要

会社名：株式会社 USEN NETWORKS

所在地：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 神田 一樹

設立：2017 年 6 月 16 日

URL：<https://usen-networks.co.jp>

法人向け光回線サービス「USEN 光 plus」：<https://usen-networks.ne.jp>

個人向け光回線サービス「USEN 光 01」：<https://01.usen-networks.ne.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT HOLDINGS 広報部

お問い合わせフォーム：[こちら](#)

【サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社 USEN NETWORKS

お問い合わせフォーム：[こちら](#)