

# CCAJ News

Vol.298

2022年1月号

## Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2022年「年頭所感」  
(全63社)

正会員数：220社

(2021年12月10日現在)

## 新年のご祝詞を申し上げます

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 長谷部 英則

新年おめでとうございます。

新型コロナウイルス感染症への対応は予断を許さないものの、ワクチン接種率の上昇とともに新規陽性者数や重症者数は低く抑えられ、明るい兆しが見えてきました。2022年は「新しい生活様式」に適応し、いかに経済活動を活性化させていくかを試行錯誤する1年になると考えております。

当協会が昨年11月に発表した「2021年度コールセンター企業実態調査」によると、2020年度と比較可能なコールセンター・エージェンシー28社の売上高合計は1兆1591億3800万円で、前年度比5.9%の増加となりました。また、同調査における「提供している対応チャンネル」について、有人チャット業務、チャットボット業務は、前年度からそれぞれ11.0、14.1ポイント上昇し、新たなチャンネルへの対応が加速していることが伺えました。緊急事態宣言下でも感染対策を万全に事業継続に努め、デジタル活用を推進してきたことが、業界の着実な成長につながっていることを表しております。

2021年度は協会運営の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」に照らし、「つながり」と「信頼」をキーワードに事業方針を定め、活動して参りました。

昨年8月に「コールセンター業務倫理綱領」と「コールセンター業務倫理ガイドライン」を改定しました。人権尊重、企業の社会的責任、ダイバーシティ、働き方改革などを取り

入れ、電子メール、チャット、自動化対応など新たなチャンネル等についても規定しました。世の中の動向や変化するコールセンターへのキャッチアップとガイドラインの実効性を高めるため、全面的に見直しました。

また、教育研修事業では、相互研鑽・学びの機会提供のため、一昨年度取り入れたオンライン・リモート形式の効果が表れています。中でも「CCAJスクール」は2021年4月～12月で500名が受講され、既に2020年度の年間受講者数を200名上回り、講座への評価も上がっております。

2022年4月には改正個人情報保護法が施行されます。コールセンター業務倫理綱領と倫理ガイドラインの改定により適切なコールセンター運営のためのひとつの柱は整いました。もう一つの柱となる個人情報の適正な取り扱いについて、企業横断的に取り組むことで、より一層社会・生活者から信頼され、安心して利用いただけるコールセンターを目指して参ります。

そして、会員をはじめ関係各位との交流活動を実現することで、当協会が事業者間の信頼を育む土壌となるよう努めて参ります。

本年も業界のさらなる発展に向けて、引き続きご指導ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。



## 新春特別企画

# 2022年「年頭所感」

### コールセンターの成長戦略・分配戦略

一般社団法人日本コールセンター協会  
副会長 船津 康次

明けましておめでとうございます。

昨年誕生した岸田内閣は、コロナ克服・新時代開拓のための経済政策として、「新しい資本主義」の起動を掲げ、成長・分配戦略を示しました。「成長戦略」のひとつとしてDXの推進、「分配戦略」では人への投資の強化として、多様な働き方の推進、多様な人材の活躍が挙げられています。

コールセンターに置き換えると、DXにより顧客体験価値とセンターの生産性を上げ、人材育成や働く環境整備に還元しEXを高めるというサイクルが、コールセンターの持続可能な発展につながることを表しています。

2022年が会員の皆さまにとって、素晴らしい一年でありますよう、心より祈念申し上げます。

### 年頭所感出稿企業 (全63社・原稿到着順)

ベリントシステムズジャパン(株)

(株)TMJ

(株)プロシード

ビーウィズ(株)

ARアドバンステクノロジー(株)

トランスコスモス(株)

アルファコム(株)

岡田電機(株)

(株)アイティ・コミュニケーションズ

アデコ(株)

岩崎通信機(株)

(株)WOWOW コミュニケーションズ

(株)M'sダイレクト

(株)サウズグッド

りらいあコミュニケーションズ(株)

ログイット(株)

キューアンドエー(株)

伊藤忠テクノソリューションズ(株)

あいおいニッセイ同和損害保険(株)

モビルス(株)

(株)長塚電話工業所

(株)日立システムズフィールドサービス

(株)AHGS

(株)グッドクロス

(株)ドゥファイ

(株)KDDIエボルバ

パーソルプロセス&テクノロジー(株)

(株)ベルシステム24ホールディングス

DataRobot Japan(株)

(株)プライエ

CTC ファーストコンタクト(株)

(株)D&Iパートナーズ

ユニファイドコミュニケーションズ(株)

SCSKサービスウェア(株)

(株)マックスコム

イー・コンタクト合同会社

アドバンス・コンサルティング(株)

ビジネステクノロジークラブ(株)

(株)ベルテック

(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ

凸版印刷(株)

ContentGuru(株)

(株)アイ・エヌ・ジー・ドットコム

情報工房(株)

三井情報(株)

日本システムウェア(株)

(株)NTTネクシア

(株)Cプロデュース

富士通コミュニケーションサービス(株)

(株)かんでんCSフォーラム

(株)アグレックス

ズーパーコミュニケーションズ(株)

(株)バリュープラス

(株)フルキャストホールディングス

ジェネシスクラウドサービス(株)

東京ガスカスタマーサポート(株)

Jabra / GN オーディオジャパン(株)

(株)ベルウェール渋谷

エス・アンド・アイ(株)

日本アバイア(株)

(株)リンク

ナイスジャパン(株)

NTTコミュニケーションズ(株)

### 新型コールセンター元年

ベリントシステムズジャパン株式会社  
代表取締役社長  
古賀 剛

新年あけましておめでとうございます。旧年は、ご支援とご愛顧を賜り心から御礼申し上げます。激動の時代を駆け抜けながら、コールセンターは新しい形に脱皮する必要があると思います。端的には、応対品質・人員確保・コンプライアンス・在宅など様々な課題に対応しながら、生産性を上げる事が求められています。その為今年の抱負としては顧客の最高の体験をコールセンターの現場の皆様と一緒に作り上げていきたいと思っています。製品としては、今まで通り、通話録音、応対品質評価、音声認識、音声分析、WFMなどを様々な形のクラウドで提供をしていきたいと思っています。本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 社会インフラ・CLの成長・従業員と家族の将来を支え続ける企業を目指して

株式会社TMJ  
代表取締役社長  
丸山 英毅

弊社はおかげさまで、今年創立30周年を迎えます。これもひとえに協会の皆様のご支援、ご愛顧の賜物と心より感謝いたしております。また、多くのお客様に支えられ、皆様のご指導とお力添えのおかげと、深く感謝申し上げます。

これからも、セコムグループの一員として、安全・安心・快適・便利な顧客体験・センター運営を目指し、引き続き、「デジタルの活用」と「人の能力の最大化」のために提供価値を磨いてまいります。また変わりゆく消費者ニーズに対応できるよう顧客チャネルを最適化し、「CS,CXの最大化」と「ロイヤルティ醸成」を実現するプラットフォームと運営の提供を行ってまいります。本年もよろしくお願い申し上げます。

### 日本のコンタクトセンターの幸福度を高める！

Happy Service ! Happy Customer!

株式会社プロシード  
代表取締役社長  
根本 直樹

2021年は、国内初となるWell-being カスタマーセンターアワードを開催させていただきました。顧客満足度も大切ですが、私たち自身、オペレータやSVがコンタクトセンターで働くことで人生の幸福度を高められる、そんな業界にしていきたいと願っています。2021年は4000名を超えるスタッフからのアンケート調査回答から、素晴らしい結果となったセンターの皆様へ表彰させていただきました。2022年度は、より多くのセンターの皆様へ「より良いセンターになり、オペレータやSVの“HAPPY”があふれるセンターにしたい」という志に賛同いただき、本アワードを盛り上げていきたいと思っております。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## デジタルソリューションで新しい時代の価値を創造します

ビーウィズ株式会社  
取締役副社長 執行役員  
飯島 健二

新年あけましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年当社は、自社開発の IP-PBX「Omnia LINK」の機能強化をはじめ、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」、Web 教育プラットフォーム「Qua-cle」等の活用により、ニューノーマル時代のコンタクトセンター運営を推進してまいりました。

社会や人々が求める価値が大きく変化する時代だからこそ、お客様が求める価値を起点とした新たな成長事業の創出を引き続き加速させてまいります。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

## コンタクトセンターで日々奮闘する方々の強い味方であり、価値創造の一年に

AR アドバンステクノロジー株式会社  
ソリューションセールスユニット 執行役員  
山岡 択哉

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年も、コロナ禍の影響により国内でも在宅勤務や働き方改革に取り組まれていた企業様も多かったのではないのでしょうか。また、コンタクトセンター業界においては、在宅化を図るには取り扱っている業務や情報、従事者の雇用形態等によりハードルが高く、思うように促進しきれない状況が続いています。

そうした変化をサポートすべく、弊社ではコンタクトセンター基盤のクラウド移行やハイブリッド運用には必須の稼働状況を可視化する分析管理ツール『Mieta : <https://mieta-cc.com/>』、ノンボイス化支援等、幅広い領域で、ご支援して参ります。本年も引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

## お客様に心地よい体験を提供するコンタクトセンターの価値を高める一年に

トランスコスモス株式会社  
取締役 専務執行役員  
松原 健志

新年おめでとうございます。生活者、消費者の情報収集や購買行動が大きく変化している中、コンタクトセンターへの期待や求められる役割がさらに高まっていると感じています。ノンボイスチャネル、AI 自動化（チャットボット、音声ボット）、在宅コンタクトセンターなど、デジタル活用による顧客接点の強化を図るとともに、デジタルマーケティング、EC、コンタクトセンターにおけるカスタマージャーニーのすべてのプロセスをワンストップでサポートできる強みを活かして、企業と消費者のより良い関係づくりを支えていきます。本年もお客様に心地よい体験を提供し、企業様の成長に向けて一緒に取り組んで参りますので、よろしくお願い申し上げます。

## コールセンターの変革と挑戦！を応援します。

アルファコム株式会社  
ファウンダー  
中尾 修

あけましておめでとうございます。

昨年までは Covid-19 で非日常の 2 年間でしたが、コールセンターがエッセンシャルインダストリーであり、そこでの従事者がエッセンシャルワーカーであるとの認識が高まりコールセンターのマネジメントにも大きく影響しました。人材面やシステム面での再構築を余儀なくされ、ある意味黒船効果といえます。

アルファコムは、通話録音“Voistore”、チャットシステム“M-Talk”、法人向け“LINE WORKS”、“LINE 公式アカウント”等と、それらに関連するコンサルティングサービスを提供しています。

これらのソリューションは、顧客と企業間の対話をより迅速かつ丁寧なものにし、企業内コミュニケーションをより効果的かつ的確なものにします。

本年もどうぞよろしく申し上げます。

## 新たな時代・働き方へ向けたわが社の取り組み

岡田電機株式会社  
代表取締役社長  
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。昨年は新型コロナウイルス感染症の再拡大により、一昨年より続くコロナ対策・体制がより一層強化された一年でありました。

他方、事業という意味ではテレワーク関連の需要が伸び、電話システムの増強やリプレイスのご要望を多く頂戴する一年でもありました。

音声系の IT インフラを提供する当社としては、お客様の業務や業態を支えるべく、新たなニーズや技術、そして社会の変化にもお応えできるよう、引き続き取り組んで参りたいと存じます。

皆様のご健康とご多幸を祈念し、新年のご挨拶とさせていただきます。

本年も何卒よろしくお願いいたします。

## 2022 年わが社の抱負

株式会社アイティ・コミュニケーションズ  
代表取締役社長  
石原 隆

新年明けましておめでとうございます。

弊社は 2000 年の創業時より 21 世紀型コールセンターを目指し、昨年で大きな節目となる満 21 年を迎える事が出来ました。これもひとえに皆さまのご支援の賜物と心から感謝いたしております。誠にありがとうございます。

ポストコロナやニューノーマルなど環境変化が激しい時代ではございますが、弊社は創業時より人材育成と自社システム開発を中心に深い専門性の追求と独自ソリューションの創造に取り組んでおります。さらに本年は、社員の資格取得支援制度や AI 自動通話の実装など新しい取り組みにも挑戦し、創業 30 周年を目指して社員一同取り組んでまいります。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

## 2022 年わが社の抱負

アデコ株式会社  
アウトソーシング&ソリューション事業本部 執行役員  
瀧本 亘

弊社アデコは、『「人財躍動化」を通じて、社会を変える』という新たなビジョンを昨年の中期経営計画で 2025 年に向けて発表いたしました。今年はその初年度として、コールセンター委託事業をはじめとした多角的な人財サービスを通じて、働くすべての方々にビジョンという原動力をもたらし、組織をあらゆる人財が躍動できる場になるよう支援することで、その飛躍を支えていくパートナーであり続けたいと考えています。

2022 年はコールセンター事業との親和性の高い DX 推進をさらに強化してまいります。本年も格別のご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

## 2022 年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社  
営業本部 第四営業部 部長  
細川 京子

新年明けましておめでとうございます。

昨年もコロナ禍の影響が色濃い 1 年でしたが、コンタクトセンターに求められる社会的な役割が増した 1 年でもありました。非接触、非対面といったコミュニケーションがニューノーマルの形となりました。ワクチン接種用のコンタクトセンターが全国に開設される中、当社もその一部ですが、体制作りに貢献させて頂きました。

コンタクトセンターを取り巻く環境は、加速度的に変化し、顧客ニーズも多様化しています。当社も、最新のデジタルテクノロジーを積極的に活用し、顧客企業が求める真の目的達成のためのソリューションを提供していく所存です。本年もご指導・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 顧客の声を活かした施策で クライアントへ確かな品質と 新たな価値を

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ  
代表取締役社長  
山崎 一郎

新年明けましておめでとうございます。

弊社は WOWOW のマーケティング活動を担い、コールセンター運営や顧客データを活用した施策立案、デジタル施策まで「顧客接点に関わるプロフェッショナル」としてあらゆる接点でお客様の声と向き合っていました。その知見を基に、さまざまな課題を抱えるクライアント企業のマーケティング活動を支援しております。

昨年は、これらの活動の一環として多種多様なテキストデータから効率的に分析を行うシステム「Fan Voice Cloud」をリリースいたしました。

今後も当社の強みを最大限に活かし、マーケティング事業会社としてクライアント企業へ高い品質と新たな価値を提供してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

## 2022 年 明るく楽しく元気よく

株式会社 M's ディレクト  
取締役  
大場 大吾

新年明けましておめでとうございます。創業し無事に 2 年目を迎えることができました。これも、多くの皆さまからのご支援やご協力を賜ることができたからこそであり、この場を借りまして感謝を申し上げます。

本年一層の飛躍を遂げるためにも、弊社が大切にしている“楽しむ”ことのできる環境をもっともっと拡充させ、それが結果として関わってくださる皆さまにとっての“楽しい”にも繋がっていくことを想像しながら、新たなステージを目指すべく様々なことに挑戦し、社員一同努力を重ねてまいり所存です。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## 2022 年、新年のご挨拶

株式会社サウンズグッド  
代表取締役  
川上 真一郎

謹んで新年のお慶びを申し上げます。当社サウンズグッドは、協会のサポート企業として、協会の拡大・発展に寄与して参ります。昨年は、引き続き猛威を振るったコロナ禍においてテレワークや IT 化の推進をするとともに、看護師求人への対応や BPO 委託、在宅 WORK、チーム派遣などを目的としたソリューションセンターの開設など多様化する社会ニーズにお応えできるよう取り組んでまいりました。当社は今後も、企業様への今必要なサービスの提供と生産性向上の実現を目指します。

本年も「Sounds good!」と言われる企業でいられるよう、挑戦を続けてまいります。皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

## 進取果敢、持続可能で “信頼”し合える社会の実現に向けて

りらいあコミュニケーションズ株式会社  
代表取締役社長  
網野 孝

新年明けましておめでとうございます。

COVID-19 は世界中に不安をもたらした経済を停滞させた一方で、人々の生活様式を変え、DX を加速させました。また、SDGs/ESG への取り組み期待も高まり、企業はビジネスの成長に加え、持続可能な社会を実現する中長期的な戦略が求められています。

当社は CX 創造と EX 創造によりお客様企業や業界の発展に貢献し、「持続可能で“信頼”し合える社会」の実現に、着実に歩みを進めてまいります。

創業 35 周年を迎える 2022 年、初心に立ち返り、そして変化を恐れず果敢に挑戦し続けるりらいあコミュニケーションズに、どうぞご期待ください。

## 2022年の抱負 COVID-19が加速した 事業環境への対応

ログジット株式会社  
代表取締役社長  
鈴木 禎宏

あけましておめでとうございます。  
元通りとは行かないまでも皆様におかれましては穏やかな新年を迎えられたと事と存じます。他方、一昨年前から世界を席巻しているCOVID-19は、我々を取り巻く事業環境の改革速度を急速にアップしています。新しいITを活用したソリューションが急速に進み提供方法も旧来のオンプレからクラウド化、サービス化の波が押し寄せています。これはパラダイムシフトであり、我々を取り巻く環境は日々進化しております。我々も微力ながら各種サービス投入を進め皆様のお役に立ち第二の創業へと突き進んで行く所存でございます。  
本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 2022年に向けての決意

キューアンドエー株式会社  
代表取締役社長  
川田 哲男

新年あけましておめでとうございます。  
若干落ち着いてきてはおりますが、2022年もコロナ禍の1年であることに変わりはありません。  
1年半以上続くコロナ禍の生活で、ライフラインの課題と、Withコロナの生活様式も具体化して見えてまいりました。  
弊社としては、従業員の健康安全を最優先に、さらに、従前にも増してより社会にお役に立てるサービスに磨きをかけ、最高品質のサービスをお届けしてまいります。  
また、DXが加速する中、人肌感覚のサービスにこだわりを持ち続けてまいります。  
本年もよろしくご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## Beyond the Horizons ～その先の未来へ～

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
エンタープライズ事業G担当役員代行/執行役員  
鳥越 浩嗣

あけましておめでとうございます。  
昨年7月に全社一丸となり更なる飛躍のためCTCグループ全てが神谷町に集結致しました。完全なるフリーアドレスで多様なデザイン家具を備え、こじられた環境となりました。オフィスツアーも出来ましたのでのぜひお越しください。  
さて今年は、世の中が今よりも更に、コミュニケーション変化を受け入れることが予想され、“Beyond コロナ”として、リモートやDXを前提とした新しいビジネス環境下で未来を見据えた実行力が必要になる年であると感じております。お客様のビジネス変革をシステムから支え、新たな取り組みを加速できるよう、今まで以上に取り組んで参りたいと思っておりますので、よろしくご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 知ってもらおう 使ってもらおう 真似されよう

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
コンタクトセンター事業部 部長  
野口 朋泰

2022年の年頭にあたり、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。  
「知ってもらおう 使ってもらおう 真似されよう」は、当部が掲げるスローガンです。日本トップクラスのコールセンターを目指す中で、まずは一層お客さま・代理店さまに当コンタクトセンターを知ってもらい、そして、その上で実際に使ってもらい、更にはお客さまや代理店さまに、あるいは当コンタクトセンターの運営に関心を持って頂いた方に、何か一つでも真似されるような存在になりたい、そんな想いを込めております。  
「新しい生活様式」が定着する中、コールセンターの役割はますます重要になっており、当社はコールセンター業界全体の価値向上にも邁進する所存です。本年もどうぞよろしくご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 2022年、モビルスはテクノロジーで顧客サポートを新しくします。

モビルス株式会社  
代表取締役社長  
石井 智宏

モビルスは2021年9月にマザーズ上場を果たしました。これまで以上に社会やコンタクトセンター業界に貢献出来る企業を目指します。弊社はチャットから電話までサポート領域を広くカバーするソリューションを提供し、数多くのお客さまを支援してきました。その中で蓄積した現場の運用ノウハウや膨大なデータをもとに、独自のサポートテクノロジーを開発しています。「テクノロジーを使って少しでも対応現場の負荷を下げ、顧客満足度を上げたい」。システムの提供だけではなく、オペレーションへの導入支援などを含めて、価値のあるサポートテックサービスの提供を目指してまいります。協会・会員の皆様と一緒に盛り上げていきたいと考えておりますので、是非ともご支援よろしくご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 2022年わが社の抱負

株式会社長塚電話工業所  
代表取締役  
長塚 将

あけましておめでとうございます。  
日頃からの当社に対するご支援に対し厚く御礼申し上げます。  
新年にあたり、皆様にご挨拶を申し上げます。  
昨年は当社にとって過去に無いチャレンジの年となりました。新型コロナウイルス影響下においてヘッドセットの在り方を問われる中で【ヘッドセットの生産体制の抜本的な改革】、【通録システムVCLogと当社デバイスとの融合】、そして対面マイク『ピアボイス』を活用した【ろう学校の聞こえ方支援】などこれまでに無い改革の年となりました。  
2022年はヘッドセットの品質向上だけでなく、さらなるチャレンジを社員一丸となって取り組む次第です。  
本年も、変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## 2022年わが社の抱負

株式会社日立システムズフィールドサービス  
ビジネスサポート事業部コンタクトセンタ本部本部長  
杉野 貞夫

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
当社は情報・通信、設備に関わるコンサルティングから保守・運用を通じて企業の情報システムをサポートしております。  
昨年度は、新型コロナウイルス感染の影響が継続している中で、社会機能維持業務を継続するため従業員の安全を第一に考え、様々な感染予防策に取り組み、業務を推進して参りました。  
本年度は、各企業におかれましては「新たな生活様式」による経済活動を再開していくことと捉え、現場に一番近い当社は、お客様の困り事やご要望を伺い課題解決に向けて取り組んで参ります。  
本年もより一層のご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## グローバル BPO センターとしての拡大へ

株式会社 A H G S  
代表取締役  
早川 諒

2021年、当社は更なる拠点拡大を果たし、沖縄県宜野湾市に続き、長崎県壱岐島にコールセンターを新設致しました。現在、合計6拠点での事業運営を行っております。2022年も、「地方創生」を一つのテーマに、地方拠点の雇用拡大を図ります。また、当社の強みでもあるフィリピン・セブ島拠点の再拡大を中心に、海外も含めた多拠点展開を引き続き計画しています。海外拠点では、日本語のみならず英語・中国語での対応案件も増えており、今後のアフターコロナに向けてグローバル BPO センターとしての礎を築きます。各省庁や自治体、上場企業から中小ベンチャーまで幅広いクライアント様のニーズに応じて良質な顧客対応を継続できるよう邁進して参ります。

## これからのワークライフバランスへ、在宅勤務主体の新しい繋がり方を追求

株式会社グッドクロス  
取締役  
石井 通明

謹んで新年のお慶びを申し上げます。一昨年のコロナ拡大から始めたコールセンターの恒常的な在宅化は管理者・オペレーターの9割に達し、昨年は「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞するに至りました。当初は在宅化に消極的だった多くの顧客企業を含め、在宅勤務主体でのプライバシーマーク更新や研修の動画化、業務理解度のWebチェック導入など、業務更新速度の向上や今後も起こり得るコロナとの共存を踏まえ、現在は全ての顧客企業様にご理解頂いています。これからのワークライフバランスを追求し、社内とも社外ともバーチャルオフィスを活用しながら人と人の新しい繋がり方を築いて行きます。本年も宜しくようお願い申し上げます。

## DX時代だからこそ 人と人の繋がりを大切に

株式会社ドゥファイン  
代表取締役社長  
恩田 謙太郎

IT、デジタル、通信環境の普及で、コロナ禍でのニューノーマルが一層加速、在宅で仕事や食事、買い物がストレスなく行えるようになった日常生活においても、コンタクトセンターの役割はますます増大しています。  
～ デジタルにはなくて、アナログにあるもの～  
ビッグデータ・スピード・効率化とは対極にある個性・ゆとり・癒し、ニューノーマルな時代だからこそ、ほどよい距離感で人との繋がりに心地よさを感じている人も多いのではないのでしょうか？  
環境変化に追随するための“学び直し”を促し、個々の成長をサポートしながら、その人らしさを伸ばすダイバシティー精神で、SDGsに貢献してまいります。  
本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 変化し続ける社会環境下で 「すごくいいふつうを、つくる。」

株式会社 K D D I エボルバ  
代表取締役社長  
若槻 肇

謹んで新年のお慶びを申し上げます。  
当社は昨年、会社設立25周年の節目を迎え、次なる成長ステージに向けて「価値共創企業」への進化を目指す旗印として、コーポレートメッセージ「すごくいいふつうを、つくる。」を策定しました。  
このメッセージは、変化し続ける社会環境のなかで、世の中の「ふつう」を支える私たちだからこそできる、「よりよい未来をつくる」という従業員の総意を分かりやすい言葉で表現したものです。  
決意を新たに、さまざまな分野のパートナー企業と共創しながら BPO サービス事業の付加価値を高め、お客さまの顧客サクセスに寄与することを目指すとともに、「多様な人財×多様な働き方」のより一層の具現化に取り組んでまいります。本年も宜しくようお願いいたします。

## 社会に不可欠な存在であり続けるために、社会課題と向き合い続ける

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社  
代表取締役社長  
横道 浩一

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
本年も、はたらく人がより創造的な仕事に集中できる環境を日本に定着させる。こうしたミッションを遂行する「生産性向上のプロフェッショナル」として社会に貢献していきたいと思いません。昨年は、エコモット社と協業でテクノロジー活用による監視業務の省人化・深夜業務の軽減を目的とした「IoT監視サービス」や、カスタマーサポートの最適化を目的に、Nota社が開発・提供するFAQサービス「Helpfeel」と、弊社コンタクトセンターサービスを組み合わせた「デジタルコンタクトサービス(DCS)」の提供を開始しました。本年も様々なお客様の課題を解決するべく邁進して参ります。

## ウィズコロナ時代におけるコンタクトセンター業界のさらなる進化と価値向上に向けて

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス  
代表取締役 社長執行役員 CEO  
野田 俊介

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。世界的なコロナの影響は未だ継続する中、国内の経済活動は徐々に回復傾向にあります。引き続き細心の注意を払い、気を引き締めてまいりたいと考えています。あらゆる業界でデジタル化、DXの流れが益々加速し、当業界においても、AIによる問合せ自動化、VOC活用、在宅の拡大など、高度化がより一層求められています。当社は、「ヒト」と「テクノロジー」の最適な組み合わせによるコンタクトセンターの高度化を実現するため、デジタル人材の育成と、最新デジタル技術の活用を両輪で進めてまいります。変革を迎える今、業界のさらなる進化と価値向上に貢献していく所存です。本年も宜しくお願ひいたします。

## コールセンター x AI の民主化

DataRobot Japan 株式会社  
Vice President & Japan Country Manager  
馬場 道生

新年明けましておめでとうございます。弊社は AI 及び機械学習自動化のリーディングカンパニーとして、AI モデルの自動生成だけでなく、AI の実装・運用など AI のライフサイクルを統合管理する AI Cloud プラットフォームの提供を通じ、誰もが AI を活用できる「AI の民主化」を実現してきました。コールセンターでは、これまで入電予測、架電最適化、退職者予測、FAQ 構築など様々なテーマで AI 活用のご支援をさせて頂きました。本年は、既存のユースケースを日本でも広めつつ、会員企業の皆様とカスタマーケアにおける新しい AI 活用の可能性を一緒に考え、より優れた顧客体験と業務効率化を実現していきたいと思っています。本年もどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

## 再構築から成長へ

株式会社ブライエ  
代表取締役社長  
上妻 孝治

新年明けましておめでとう御座います。昨年は前年から続いて、新型コロナウイルスの感染拡大が私たちの生活に大きな影響を与えました。飲食業などが苦境にたたされる一方、オンラインビジネスなど新しい業態が拡大しています。そんな中、急速に変化する市場や顧客動向に対応するため、昨年、グループ会社の「アイティアイ」と経営統合し、「ブライエ」として新たなスタートを切りました。今年の干支は「壬寅（みずのえとら）」です。「新しいものが生まれ成長する」縁起のよい年です。新たな価値を創造・開発するため、ダイナミックに行動してまいります。今年もどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

## コールセンター DX の進化を目指して

CTC ファーストコンタクト株式会社  
代表取締役社長  
山本 裕久

新年あけましておめでとうございます。旧年中は長引くコロナ禍においても皆様よりご愛顧を賜り心から御礼申し上げます。昨年は、当社におきましても従業員の健康と安全に留意しながらテレワーク推進による在宅コールセンターの拡大をしつつ「コールセンター DX 元年」と位置づけ新技術の検証及び導入推進に取り組んで参りました。今年も、CTC グループとして長年培ってきた IT の新技術やサービスを駆使し技術力を高め、当社の強みを生かしたコールセンター DX を進化させ、お客様のニーズにあったソリューションを組み合わせ「IT+BPO」のハイブリッドなサービスを提供できるよう社員一丸となって取り組んで参ります。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

## 今後も拡大していくダイレクトビジネスをワンストップでサポート

株式会社 D & I パートナース  
代表取締役社長  
西島 一博

新年あけましておめでとうございます。当社は、ダイレクトビジネスをサポートする会社としてコンタクトセンター機能を活用し、コンサルティングから EC 事業、フルフィルメントまでワンストップでのサポートをしております。昨年からは博報堂グループ傘下となり、新たなステージで更なる発展を目指していきたいと思っております。ダイレクトビジネスでは OMO や D2C といった顧客接点の変化によりマーケティング手法も変わりつつあります。「生活者との対話を通じて企業と顧客を深くつなぐ」のミッションのもと、顧客の生の声から真のインサイトを発見することで事業主の成功に貢献して参ります。本年も宜しくお願ひ申し上げます。

## 謹賀新年、コールセンターの多様なビジネススタイルに応えます

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社  
代表取締役社長  
大田 保紀

あけましておめでとうございます。昨年はテレワークの浸透からソフトウェア IP フォンのご利用が多く、またネットワーク機器関連のご案件でも様々、お問い合わせを頂きました。With コロナ / after コロナでワークスタイルは益々多様化すると思います。オペレーター様のご利用としてのブラウザフォンもご用意しておりますが、昨今の DX の流れを鑑みて、コンシューマーの方々から通話手段としてのブラウザフォンへの対応も進めており、例えば製品紹介のページからそのままお問い合わせが可能になります。今後も皆様のご要望、マーケットからの必要性に応じて、製品、ソリューションを取り揃えてまいりますので、本年もご最良のほど、よろしくお願ひ致します。

## 新たな価値を社会へ提供し続ける 企業を目指して

SCSKサービスウェア株式会社  
代表取締役社長  
清水 康司

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
新型コロナウイルスは私たちの生活様式に大きな変化をもたらしました。非対面の経済活動が増加した結果、チャット・SNS・Webなどのテキストコミュニケーションの活用が加速し、顧客接点のマルチチャネル化は更に進展しました。今後はテキスト化した音声やAIの活用も相まって、顧客企業のCXの向上とDXの推進におけるコンタクトセンターの役割はますます重要となります。

当社はSCSKグループの一員として、業務ナレッジとITを駆使し、顧客業務の生産性と品質の向上を実現するとともに、新たな価値を社会へ提供し続ける企業を目指してまいります。

本年もご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしく願い申し上げます。

## 2022年わが社の抱負

株式会社マックスコム  
代表取締役社長  
小関 剛史

明けましておめでとうございます。  
新型コロナウイルスもワクチン接種が進むことにより新規感染者が大幅に減少し生活も平常に戻りつつある状況でございますが、コロナ禍により生み出された生活スタイルは新しい常識として定着しつつございます。このような新しい常識においては当業界に期待される役割は大きく重要なものとなっております。センターで働く従業員が安全かつ柔軟に働くことが出来き、社会に持続可能なサービスを提供すべくサービス開発に挑戦して参りたいと考えております。

今年も皆様と業界を盛り上げて参りたいと存じますので、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

## ウィズコロナ ～働く人に支持される業界に～

イー・コンタクト合同会社  
代表  
下村 芳弘

皆様 新年明けましておめでとうございます。

コロナ禍の昨年もコールセンター現場では様々な対策の実行と運営にご尽力を頂きありがとうございました。

ワクチン接種効果もあり、経済活動が進んでいますが、一方では人材採用が再び大きな課題になっています。CX貢献や生産性の向上のみならずEX視点でのDXの更なる推進、そして多様な働き方を支援する制度や職場環境の整備など業界全体での「働く人に支持される環境づくり」が益々大切になります。私共も微力ながら貢献し、皆様と共に業界を更に盛り上げる一年にして参りたいと思います。

本年もどうぞ宜しくお願ひいたします。

## 2022年新年のご挨拶 ～書籍はおかげ様で好評をいただいています！～

アドバンス・コンサルティング株式会社  
代表取締役  
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。  
弊社はコンタクトセンターの設計・構築・運用・改善・高度化、VOC・FAQ・ナレッジ・チャット・AI・在宅運用の活用やアセスメント・グラウンドデザイン等、幅広い視点でお客様本位のコンサルティングをご提供しています。コンタクトセンター業界41年間の経験を基に昨年出版した書籍『図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方』は、皆様から図と事例が豊富で良く纏まっていてわかり易い、教科書・バイブルとして活用できる等、大変ご好評で年末に第2刷が発行されました。業界に関わる様々なお立場の皆様にご活用いただけたおかげと心より感謝しています。

本年もどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

## プロジェクト管理の新しいカタチ

ビジネステクノクラフツ株式会社  
取締役  
朝倉 麻知子

新年明けましておめでとうございます。

昨年は長引くコロナ禍の下、当社のコアコンピタンスであるプロジェクト管理業務もリモートワークでの業務が定着。遠隔地からのご支援でも満足いただけると確信し、当社ではプロジェクト管理支援の新しいサービス「BAPS」をリリースいたしました。本サービスはプロジェクト管理における課題「外注コストが高い」「専門家のアドバイスが欲しい」といったお客様のニーズにフォーカスし、手軽に/コンパクトに応えるものになっています。本サービスを通じて会員企業様の業務改善/システム導入PJの成功に寄与し、CCAJの活動に貢献していく所存です。本年もどうぞよろしくお願ひ致します。

## 2022年の抱負

株式会社ベルテック  
代表取締役専務  
松岡 光恵

新年あけましておめでとうございます。

コロナ禍は人類に大きな爪痕を残しましたが、コールセンター業界にとりましては社会からのニーズや価値が高まってプレゼンスを向上させた明るい面がありました。各社様も積極的に運営面やデジタル化の挑戦を続けられていらっしゃることを見聞きするにつき、この業界に身を置いていることを誇りに思います。私共の会社も昨年は大きく変化した1年でした。他業界からの多くの人材採用、AIチャットボットやオートコール等のデジタルツールの活用、社員の迅速で柔軟なチームワーク等、得るものが沢山ありました。今年はこの流れを拡大・加速させながら、クライアント企業の期待に応えてまいります。今年もご指導の程、お願ひ申し上げます。



## 新年を迎えてのご挨拶

株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ  
代表取締役社長  
石田 英嗣

新年あけましておめでとうございます。

昨年、当社ではコンタクトセンターのあり方を再考し、積極的に企画やマーケティングにも参画した業務をおこなってまいりました。

私たち独自の強みも確実なものとして自信に繋がった1年でもありました。

昨今、様々なスタンスが変化していく中、初心を忘れることなく「日本一ありがとうが溢れるコンタクトセンター」のスローガンを掲げて本年も堅実に一步一步進むべく、努めてまいります。

引き続きご指導賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

## 2022年更なるDX事業の推進に向けて

凸版印刷株式会社  
情報コミュニケーション事業本部マーケティング事業部エンゲージメントサービス本部  
サービスデザイン部 部長 中島 義貴

謹んで新年のお慶びを申し上げます。一昨年に続きコロナ禍の中で、各企業様におかれましては、ビジネスのあり方や生活者の嗜好、行動が大きく変容しデジタル化が加速していると認識しております。弊社は、中期経営計画を発表し、“Digital & Sustainable Transformation”をキーコンセプトにDX事業の推進をはかってまいります。その中で、顧客とのさらなる関係式強化を牽引する「トッパンカスタマーエンゲージメントサービス」により、企業と顧客のエンゲージメント構築に寄与していく所存です。2022年も何卒宜しくお願いします。

## 新しいコンタクトセンター時代の到来を祝して

Content Guru 株式会社  
カントリマネージャー代行  
仲田 智彦

新年明けましておめでとうございます。

2021年末にCCAJの末席に加えていただきましたContent Guruです。

2021年は、在宅勤務が当たり前になる「ニューノーマルへの移行」の年でした。弊社も「スタッフの場所に拘らず、より少ない人数で、よりよいCXを提供」できるCCaaSプラットフォームとして精力的にサポートさせていただきました。2022年も、お客様で継続検証不要な自社開発WFM/CRMのご提供や、AI連携と自動化機能の拡充など、ご要望にお応えし続けていきたいと考えております。

CCAJの一員として、活動に参加できることを楽しみにしています。皆様にとってもよい2022年でありますように。

## 2022年 新年のご挨拶

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム  
代表取締役社長  
澤田 英士

新年あけましておめでとうございます。昨年6月に代表取締役社長に就任いたしました。代表取締役副社長時代に学んだことを活かし、常に前向きに高い目標に向かって舵取りを行ってまいります。昨年は新型コロナウイルスの影響下で、それに関連する業務を複数受託し、感染症対策を施しながら臨時センターを開設するなどの対応を行いました。社内での取り組みとしては、DXを推進し業務変革に着手、そして、SDGsの理解を深めながら社会に貢献できる会社としての礎を築きつつあります。今後は、環境の変化に素早く対応し、従業員の満足度も高めつつ、質の高いサービスを提供することでクライアント様に「ありがとう」と感謝されるよう邁進する所存です。本年も引き続きご指導ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

## 生産性指標管理、やめました。関係性の質管理、はじめます。

情報工房株式会社  
代表取締役社長  
宮脇 一

今年もワクワクいたします。コロナの波が収まり持続可能を謳う年、エージェントのゴールは、「働く人とクライアント、その先の顧客がしあわせになる水先案内をする」。その目的に合わせ顧客接点の価値基準を革新します。喜怒哀楽の感情を笑顔に変える仕事には、大量生産は向きません。応答件数・時間という生産性KPI、1件いくらの価値基準は、顧客と寄り添う現場では矛盾を起こしてしまいます。顧客接点から起こるエピソードをエピソードで終わらせないための2022年の力点は3つ。成長を促す「対話と教育」。メール・チャット・SNSの「デジタルリレーションノウハウ」。そして、「関係性の質の可視化」に挑みます。情報工房は情緒的価値を高めます。

## 2022年の新年のご挨拶

三井情報株式会社  
取締役  
渡邊 辰夫

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。昨年は新型コロナウイルス感染症に伴いコンタクトセンターが国民生活の基盤を支える、社会にとって必要不可欠な存在であると強く実感した一年でした。また顧客接点のデジタル化が進んだことにより、コールセンターに求められるサービスはより利便性を求められる時代に入ったと確信しております。

弊社では製品の機能を「広げる」開発、製品・サービスを「繋ぐ」開発など、豊富なナレッジを活かし、在宅勤務やオペレーター支援の課題をクラウド型コンタクトセンターサービス、AI、FAQ作成サービスなどのソリューションで支援していく所存でございます。本年も、引き続き宜しくお願い申し上げます。

## 2022年わが社の抱負

日本システムウェア株式会社  
執行役員サービスソリューション事業本部副事業本部長  
大島 幸司

謹んで新年のお慶びを申し上げます。本年は、NSWがDX FIRSTを掲げる中期経営計画の最終年度、かつDXの先の地平をさらに探訪する年となります。当社は長年、盤石な自社データセンタ内部でのシステム保守、運用監視センタ運営を行ってまいりましたが、昨年はエンドユーザーサポートのアウトソーサ事業を開始しました。その中でも在宅エージェント管理、リモートワーク環境での、人と人とのつながりの大事さを再認識しました。技術や枠組みが大きく変動する時代にあって、企業理念"Humanware by Systemware"の中心にある"ヒューマンファクタ"を改めて探求し、お客様を含めた業界関係者全員の満足度向上に寄与してまいります。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

## CS実現・CX最大化と課題解決を担う「コミュニティデザイン企業」への変革

株式会社NTTネクシア  
代表取締役社長  
高美 浩一

新年あけましておめでとうございます。昨年、新型コロナウイルスにより、社会のデジタル化・リモート化・オンライン化が急速に進展しました。今年は、多くの自治体や企業で、デジタルベースによる顧客接点機能の多様化・高度化やこれにより得られる付加価値情報の活用が加速し、お客様や社会の課題解決に向けて私達に期待される役割や新しいサービスのニーズが、一層高まる一年になると思われれます。当社は、デジタル社会におけるお客様のご要望に適時適確にお応えできる「コミュニティデザイン企業」として、これまで培ってきた確かなコミュニケーション力とNTTグループの豊富なアセットを活用したソリューション並びに安心・安全な業務運営の提供に、より一層尽力してまいります。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

## センター現場への考察と理解、想像力のある経営者を求めて

株式会社Cプロデュース  
代表取締役  
大木 伸之

新年明けましておめでとうございます。皆様には日ごろから大変お世話になっております。尊敬していた中堅エージェンシーのM社長が「現場センター長のように100名のCMさんに心配りしながら業務を進められるコミュニケーション能力は私にはない」「彼らは凄い！」とだいぶ前にお話されていたことを、最近思い出しました。この業界も30年ほどが経過しエージェンシーの経営も数世代を重ねて、初代は現場に入って見聞きし、2、3代目は全拠点への訪問計画をたて、それ以降となると現場から遠くなり「規模や設備の先進性等のPRに終始」とだいぶ薄まってきた印象を受けます。わたしも現場の感覚を持ち続けられるよう、心がけていきたいと思ひます。

## 業界の健全な成長とウェルビーイングの追求を

富士通コミュニケーションサービス株式会社  
代表取締役社長  
山本 享史

2021年は一昨年に続き、私たちの仕事内容や働き方が大きく変化した年でした。当業界に関係される皆さまをはじめとした社会のあり方も驚くべきスピードで変わり、先行きの見通しがつきにくい、より複雑な世の中になったと痛感しています。このような時代だからこそ、当社は社員の健康と成長を起点に、刻々と変化するお客様への期待に柔軟さをもって応えて行きたいと考えています。そして、業界にかかわるすべての方々が健康で充実した日々を送ることができるよう、CCAJ会員の皆さまとともに、1つ1つの課題に取り組んでいきたいと考えております。本年度もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

## 2022年新年のご挨拶

株式会社かんでんCSフォーラム  
代表取締役社長  
森本 章文

新年あけましておめでとうございます。弊社は2003年の設立以来、関西電力グループ企業としてエネルギーや通信分野でコールセンター運営を担ってまいりました。また、その知見を活かし、グループ外の企業さまに対しまして日々提案を進めております。昨年5月に大阪心斎橋にアウトバウンドセンターを開設。インバウンドだけでなく、デジタル技術・アウトバウンド等の活動を強化することで多様なソリューションを生み出し、それらの相乗効果による「CX向上と創出」に努め、「ひとと企業のおよき関係を創造するヒューマン・サービス・カンパニー」の実現を目指してまいります。本年も協会会員企業の皆さまと共に、業界の発展に寄与する所存でございます。

## コンタクトセンターの未来の景色に鮮やかな彩りを

株式会社アグレックス  
執行役員 デジタルトランスフォーメーション事業本部 副本部長  
羽方 聡

あけましておめでとうございます。当社は、ITの力で社会の願ひを叶えるTISインテックグループの一員で、1965年の創業以来、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネス事業を中心に、システム開発・運用事業を展開してきました。当社が強みとする「ヒト×テクノロジーによるビジネス加速力」を活かし、コンタクトセンター事業をいかに高度化していくのか、また、そこに集うカスタマーおよびエンプロイヤーの皆さんの幸せのために何かできるのかを本気で考え行動していく1年にしたいと思ひしております。本年もどうぞよろしくお願ひします。

## イノベーションを生むため、 ビジネスモデルをチェンジ！！

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社  
代表取締役社長  
佐藤 延男

コロナ禍が長引き、非対面のコミュニケーションの重要度が上がってきました。昨年は大規模コールセンターがオンプレ型からクラウド型に変更になるなど、本業界のビジネスモデルも大きく変わり始めました。以前までのウォーターフォールで重厚長大なシステムは望まれなくなり、受託開発型からサブスクリプション型に変わり、発想やスピード感が求められるようになってきました。その波を我々はいち早くとらえて、時代の流れに合わせて会社の組織も柔軟に変え（ティール型組織）、現場での顧客ニーズのキャッチアップから製品への繁栄へのスピードをあげ、大きく飛躍する年にしたいと思います。

## アフターコロナのエンタテインメント 業界を支えるコンタクトセンター として

株式会社バリュープラス  
取締役 事業総括 兼 営業部長  
和氣 幸男

2021年は、繰り返される緊急事態宣言により、BPOとしてエンタテインメント業界に多く従事する弊社におきましても仕事内容、仕事環境など、様々な変化を求められてきました。各種イベントの延期や中止により、コンタクトセンターには不安、不満の問い合わせが増え、また中止となったイベントに対するユーザーへの返品、返金対応など、試行錯誤の1年でした。予測不能な環境変化に速やかに適応し、クライアントニーズに順応していくことは、「進化と変化を遂げながら、新たな価値（VALUE）を創造する（PLUS）」という社訓を正に実行してきた年でした。2022年度は、これら経験を生かし、未だ不安定な環境ではありますが、ユーザーおよびクライアントへの更なるサービス品質向上を目指し、成長していきたいと思えます。

## 2022年 コロナを乗り越え、業界 の発展に貢献します

株式会社フルキャストホールディングス  
代表取締役社長 CEO  
坂巻 一樹

新型コロナウイルスによりお亡くなりになられた方に謹んでお悔み申し上げますとともに、被患された皆様に心よりお見舞い申し上げます。また医療従事者はじめ、行政の皆様、スタッフが働くコールセンターにおいて感染防止にご尽力されている皆様に、深謝申し上げます。

弊社は1日単位の短期から3ヶ月以上のご依頼まで、お客様のニーズに合わせて人材派遣・アルバイト紹介サービスを全国47都道府県で提供しております。本年も、利便性が高いサービスを提供し続け、この社会情勢において重要なインフラとなっているコールセンター業界に人材を送り出す企業として、業界全体の発展に貢献できるよう精進して参ります。

本年もよろしくご依頼申し上げます。

## 顧客体験と従業員体験を高める クラウド AI サービスで 皆様の CX をサポート

ジェネシスクラウドサービス株式会社  
代表取締役社長  
ポール・伊藤・リッチー

新年あけましておめでとうございます。

コロナ禍を契機に緊急避難的にスタートしたコンタクトセンターの在宅運用やデジタルシフトが昨年は定着し、ニューノーマルに向けて業界全体が進みつつあるように感じています。それとともに、顧客体験を決定づける現場の社員のモチベーション維持や働きやすい環境整備の重要性が改めて認識された年でもありました。

弊社は昨年4月にジェネシスクラウドサービスと社名を変更し、新たな一歩を踏み出しました。”Happy Employee = Happy Customer”をキーワードに、クラウドやAIソリューションを通じて、顧客体験を企業競争力にできるよう皆様のサポートしていきます。

## グループ経営ビジョン 「Compass 2030」実現に向け

東京ガスカスタマーサポート株式会社  
代表取締役社長  
長谷部 圭一

明けましておめでとうございます。

弊社は東京ガスグループのお客さまの総合受付業務、契約・料金業務、マーケティング業務等の窓口を一貫して担っています。

東京ガスグループの経営ビジョン「Compass 2030」実現に向け、弊社はガス・電気さらには様々なサービスの受付からアフターサービスまで、デジタルシフトを進めていきます。さらにデジタルシフトと従来からあるリアル接点との組み合わせで、多様化するお客さまのニーズに応えることで、お客さま満足度を高め、東京ガスグループの新たな価値創造に貢献していきます。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

## ますます重要となる ヘッドセット 2022

Jabra / GN オーディオジャパン株式会社  
代表取締役社長  
安藤 靖

コンタクトセンターは様々なハイブリッド化が大きく進んできました。在宅オペレーター、インハウス、アウトソース、ソフトフォン化、モバイルフォンの利用など。

どんな環境でも安定した品質で通話を行うこと、そしてオペレーターのストレスを解消することの一番の近道は、より良いヘッドセットを使うことです。

今こそ、ヘッドセットを見直すタイミングではないでしょうか。

世界 No.1 の進化した Jabra のヘッドセットを是非お試しください。

## 2022年ベルウェールグループ創業47年！ ～新たなる挑戦と変革に向けて～

株式会社ベルウェール渋谷  
代表取締役会長  
平野 宏

謹んで新年のお慶びを申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

世界的な新型コロナウイルス感染の影響により、経済環境は大きく変化し、様々な活動が抑制され、企業における働き方や価値観が見直されております。当社は、この事業環境の変化に対応すべく、AIの導入やRPA、デジタル技術などのソリューションの活用と、創業47年の実績と経験を活かし、人と技術の融合で、品質と価値の高いサービスを継続的にご提供し、お客様企業の変革を、引き続き支援してまいります。

今年も、顧客ロイヤリティの向上や、ビジネスプロセスのコスト最適化を、強力に支援すべく、邁進してまいります。本年も、よろしくごお願い申し上げます。

## コンタクトセンターの在宅・自動化 対応でさらなる発展を支援します

エス・アンド・アイ株式会社  
代表取締役社長  
藤田 和夫

新年明けましておめでとうございます。当社は、今年創立35周年を迎えます。2003年のコールセンター事業に本格参入以来、金融機関様などを中心にコールセンター基盤の構築を多く手掛けてまいりました。2016年にAI事業に着手し、現在は音声認識分野でのAI利活用でお客様業務をご支援するソリューションを多数展開しております。昨年はコロナ禍という厳しい状況下でしたが、在宅コールセンターやクラウドPBXの活用など、リモート対応を軸としたコンタクトセンターのDX推進にて、BPOパートナー様との新たな取り組みを開始出来た1年でした。今年には更にこれを進化させ、業務の可視化や分析を含め、コンタクトセンター業界の発展をご支援させていただきます。

## 2022年我が社の抱負

日本アバイア株式会社  
代表取締役社長  
土屋 喜嗣

新年明けましておめでとうございます。

昨年は長引く新型コロナによる影響の中で推進されたDXやお客様の働き方改革を最新の技術で支援するとともにソリューションの「アズ・ア・サービス」による提供をパートナー様と進めてまいりました。今年も引き続き、お客様、従業員、あらゆるタッチポイントにおいて記憶に残るような最良なエクスペリエンスを提供する「エクスペリエンスプラットフォーム」を通じてエコシステムパートナー様とともにコンタクトセンターDXの推進のお手伝いをさせていただき所存です。

本年も日本アバイアをよろしくごお願い申し上げます。

## 人の心のサステナビリティ

株式会社リンク  
取締役 BIZTEL 事業部長  
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。2021年も多くの企業が社会的困難の中で力強く耐えぬく1年だったと思います。その中で広まったDXによる企業の価値創造においては、企業自体の存在意義を改めて考える機会、顧客・従業員・経営の全方向へどう価値を提供していくか考える機会が増えてきたのではないのでしょうか。加えSDGsで持続可能な企業活動が叫ばれていますが、価値創造の重要な視点として、人の精神的安心感を維持するという人の心のサステナビリティ(サイコロジカルセーフティ)が従業員・経営に対しても必要と考えております。BIZTELはコンタクトセンターに関わる方々に少しでも安心してサービスを利用できる、業務内容においても安心感を誘導できるサービスとして本年も更に精進をして参ります。

## デジタルトランスフォーメーション をサポートするナイスジャパン

ナイスジャパン株式会社  
日本法人社長  
安藤 竜一

新年あけましておめでとうございます。依然、コロナ禍ではありますが、2022年を皆様とともに迎えることが出来、身の引き締まる思いです。

昨年は、ナイスジャパンにとって、大きな転換期でありました。クラウドコンタクトセンターサービスを第一弾とし、10月に無事にリリースさせて頂きました。今後は他のソリューションも随時クラウド化していく予定です。DXのニーズの高まりがあるなか、そのチャレンジを弊社のクラウドサービスで最初の一步を踏み出して頂ければと思っております。皆様の日々の業務に寄り添えるご提案を社員一同一生懸命頑張らせて頂きますので、本年もどうぞよろしくご願います。

## 2022年新たな価値提供に向けて

NTTコミュニケーションズ株式会社  
執行役員 プラットフォームサービス本部  
アプリケーションサービス部長 藤嶋 久

新年明けましておめでとうございます。昨年は、新型コロナ感染防止の徹底を図りながら東京2020を開催する等、新常态での社会活動のあり方を模索した1年でした。

こうした中、弊社は「新ドコモグループ」の法人事業の中核として、事業ビジョン「Re-connect X(つなぎなおす)」を推進していきます。コンタクトセンター向けには「COTOHA Voice DX」「COTOHA Call Center」などのAI自動応答による支援や、顧客接点を分析する「CXサポート」、更にモバイルを含めた新たな価値を提供しお客さまのDXに貢献してまいります。

本年も宜しくご願申し上げます。