

CCAJ News

2024年1月号

Vol.322

Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2024年「年頭所感」
(全62社)

正会員数：247社

(2023年12月8日現在)

変革期の中で求められる CCAJ の使命とは

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 吳岳彦

新年おめでとうございます。

昨年5月8日に新型コロナが5類感染症に移行してから、徐々に人の往来が活発になったことで飲食店や小売店は賑やかになり、街中で外国人旅行者を目にするたび、コロナ前の日常生活や経済活動が戻ってきていることを実感しています。

当協会も「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」を適用停止にしてから、定時総会、会員交流会、コンタクトセンター見学会など4年ぶりに集合・対面形式を再開するとともに、コロナ禍で積み上げた知見も活かし、オンラインを中心とする「CCAJ スクール」には2023年12月時点で約480名が受講し、前年同期より35%増加しました。

昨年11月に発表した「2023年度コールセンター企業実態調査」では、2022年度と比較可能な36社の売上高合計は1兆4161億円、前年度比6%の増加となり、旺盛なBPO需要やコロナ特需を捉え市場の拡大は続いております。

時宜にかなった活動の展開と業界の成長も相まって、会員数は日本コールセンター協会となってから最多の247社となりました。

一方で、昨年は不正請求や個人情報漏えいといった重大なコンプライアンス違反が業界内で発生しました。

2021年には「コールセンター業務倫理綱領およびガイドライン」、昨年8月には「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」を改定・公開したものの、普及・啓発の不徹底が浮き彫りになり、本年の重点活動のひとつとして注力して参ります。

当協会は2012年1月に「一般社団法人日本コールセンター協会」に改称して12年目を迎えました。

改称当時と比べコールセンターを取り巻く環境は大きく変化しました。電話主体からメールやチャット、自動化対応も取り入れたオムニチャネル。拠点中心から在宅オペレーションの導入。クラウド、CDP、生成AIなど進展するテクノロジーの活用。目まぐるしい変化に対応してきたことで、今やコールセンターはCX創出、データから付加価値を生む情報のプラットフォームといった企業戦略に重要な役目を期待されています。

こうした変化に伴い、当協会のミッションを見つめなおし、求められる姿や活動を再定義して、業界の健全な発展と持続可能な社会の実現に貢献するよう努めて参りますので、引き続きご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



新春特別企画

2024年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参ります。
2024年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2024年 年頭所感出稿企業

ビーウィズ株式会社
株式会社 TMJ
AAA コンサルティング株式会社
アルティウスリンク株式会社
都築電気株式会社
ペリントシステムズジャパン株式会社
株式会社 M's ダイレクト
AR アドバンステクノロジー株式会社
株式会社博報堂コネク
岡田電機株式会社
株式会社アイティ・コミュニケーションズ
アルファコム株式会社
株式会社ベルテック
トランスコスモス株式会社
富士通コミュニケーションサービス株式会社
情報工房株式会社
Teleperformance Japan 株式会社
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
ベクスト株式会社
東京ガスカスタマーサポート株式会社

S C S K サービスウェア株式会社
株式会社 NTT 東日本サービス
CTC ファーストコンタクト株式会社
ナイスジャパン株式会社
株式会社 C プロデュース
東洋ワーク株式会社
ルーシッド株式会社
イー・コンタクト合同会社
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
三井情報株式会社
株式会社タイミー
株式会社ディー・クリエイト
ギグワークスクロスアイティ株式会社
アドバンス・コンサルティング株式会社
株式会社グッドクロス
ログイット株式会社
ズーパーコミュニケーションズ株式会社
株式会社かんてんCSフォーラム
岩崎通信機株式会社
ディー・キュービック株式会社

キューアンドエー株式会社
株式会社バリュープラス
アデコ株式会社
株式会社ゼロインフィニティ
GN オーディオジャパン株式会社
株式会社 T3 マーケティング
日本アバイア株式会社
ジェネシスクラウドサービス株式会社
株式会社サウンズグッド
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
株式会社ベルウェール渋谷
プライシス株式会社
株式会社アグレックス
タイムズコミュニケーション株式会社
株式会社ジーネクスト
エス・アンド・アイ株式会社
株式会社 NTT ネットシア
株式会社フルキャストホールディングス
株式会社社長塚電話工業所
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

(全 62 社・原稿到着順)

コールセンターが担う 社会課題の解決

一般社団法人日本コールセンター協会
副会長
松原 健志

明けましておめでとうございます。
昨年 10 月、岸田首相が所信表明演説で「変化の流れを絶対に逃さない、掴み取る」と宣言されました。
人口減少と国民のニーズが多様化・複雑化する日本社会の変化に対して、「誰一人取り残さない」デジタル化の実現と、多様性が尊重される包摂的な社会づくりなどが示されました。
人とデジタルを融合したサービスで顧客のニーズに応えるとともに、働く人をデジタルで支援し、多様な人材が活躍できる環境を作り上げていく。
今まさに私たちコールセンター業界が取り組んでいることと軌を一にし、社会課題解決の一翼を担えることを確信しております。
本年も皆様にとって素晴らしい一年でありますよう祈念申し上げます。

未来のコンタクトセンターに向けて 更なる飛躍を

ビーウィズ株式会社
取締役副社長 執行役員
飯島 健二

新年明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。
当社は、音声認識機能を搭載するクラウド型 PBX『Omnia LINK』をはじめ、オンライン接客・契約システム『UnisonConnect』、オンライン研修&モニタリングツール『Be-mon』など、カスタマーサービスのデジタル化・高度化を推進するソリューションの開発・提供を行っております。
自社のセンターに留まらず、お客様先のセンターの DX 向上にも寄与することで、コンタクトセンター業界の発展・日本のサービス品質の向上に向けて邁進してまいります。
本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、宜しく申し上げます。

エフォートレスな CX の実現と 持続可能な価値提供を目指して

株式会社 TMJ
代表取締役 社長執行役員
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。
生成 AI が実装フェーズに移り、様々な効果や実績が生まれております。弊社では、多くの受託実績を踏まえ、顧客接点の最適化の実現をサポートしてまいりました。
引き続き、正確な現状課題の把握からナレッジ整備、技術導入、分析サイクルの設計や運用までをワンストップで行うサービスを更に進化させていきます。加えて、スタッフの DX のスキル・知識を更に引き上げ、デジタル技術の現場活用により、効率的で付加価値の高いオペレーションの現場力の高度化を追求してまいります。
本年もよろしく申し上げます。

コンタクトセンターの 新しい価値創造と さらなる発展に向けて

AAA コンサルティング株式会社
代表取締役社長
田所 康二

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。
弊社は、昨年、業務開始 10 周年を迎えることができました。これもひとえに関係者の皆様のご支援の賜物と心から感謝しております。弊社は、不動産賃貸業務に特化したコンタクトセンターです。昨今のコロナによる生活様式の変化が、新たな可能性を見出す結果となり、電話対応だけでなく、メール、チャット、SNS、WEB、公式サイトからの問い合わせ対応をマルチに対応するコンタクトセンターに生まれ変わることができました。また、全国 31 都道府県をカバーし、問い合わせ対応の母数となる管理戸数が 150% 増となりました。本年も新たなチャレンジをし、躍動感のあるコンタクトセンター運営をし、業界の発展に貢献していく所存です。
本年もよろしくお願い致します。

人とデジタルの役割を再定義し、 よりよいコミュニケーション体験を 創造

アルティウスリンク株式会社
代表取締役社長
網野 孝

明けましておめでとうございます。
昨年 9 月に KDDI エボルバとりらいあコミュニケーションズが経営統合し、アルティウスリンクとして初めて迎える新年となります。
社会環境の急速な変化に伴い、サービスの高度化や事業領域の拡大が求められている中、当社は「デジタル BPO の推進によって、お客様のよりよいコミュニケーション体験を創造する」というビジョンの実現に取り組んでいます。
高い付加価値を提供する「人」と AI などのデジタル技術活用を掛け合わせ、コンサルティング・分析から運用までワンストップでご支援し、お客様企業の事業課題を解決するサービスの提供と、さらなる CX への貢献を実現してまいります。
本年もよろしくお願い致します。

「声をカタチに、カタチを価値に」

都築電気株式会社
執行役員 ボイスクラウドビジネス統括部長
武林 功樹

新年明けましておめでとうございます。
私どもは祖業とする電話交換機保守の伝統を継承しつつ、コンタクトセンターシステムに参入し 25 年余りが経過しました。数多くのお客様やパートナー様に恵まれ、この業界の中で成長をさせていただいたと思っております。
コミュニケーション事業において、今後一層の成長を期待し、営業と技術メンバーを一体化した専門部署を昨年新設しました。「声をカタチに、カタチを価値に」をコンセプトに、音声（声）の可能性を追求すると共に、新しい技術と掛け合わせ、新しい価値を皆様の声と共に創り上げる集団を目指して参ります。
これからも益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、今年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

生成 AI コールセンター元年、 人と AI による 効率の良い自動化を！

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、皆様にご支援とご愛顧を賜り、心から御礼申し上げます。
本年、生成 AI の利用を始め様々な自動化が飛躍する年だと思えます。
同時に弊社はオープン CCaaS プロバイダーとして全ての PBX に公平に連携し、それ以外の機能は全てパブリック・クラウドサービスで提供することが可能になります。
勿論、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、コールセンターにとってのコアの製品もクラウド上で迅速な導入が可能です。体験キャンペーンも行いますのでお気軽にご相談ください。
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。

2024 年 大切な節目の年

株式会社 M' s ダイレクト
代表取締役社長
大場 大吾

2024 年の年頭にあたり、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。
本年は弊社が掲げる中期経営計画の仕上げを行なう最終年度となり、大きな節目の年となります。
これまででも多くの皆さまよりご支援やご協力を賜ることができ、事業を進めてこれましたことに深く感謝を申し上げますとともに、頂戴したご恩を広く皆さまに還元ができるよう、さらに精進を重ねて取り組んでまいります。
我々の使命として掲げております「ありがとう」を言いたくなる世の中に、>していくため活動すべきことを肝に銘じ、価値あるものを提供できるようコツコツと歩を進めてまいります。
本年も社員一同頑張っておりますので何卒よろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンターのデータ・ AI 活用で、様々な課題解決と 新たな付加価値を提供します。

AR アドバンステクノロジー株式会社
常務取締役
山岡 拓哉

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。
長く続いたコロナ禍からも明け、ひとの動きも活発になりつつあります。そのような中、コンタクトセンター業界においては、過去稀にみる人材採用難となり、さらに従来からの課題も解決されないケースが多くあります。背景としては業務が多岐にわたり、利用するツールなども複数あり、現場の負荷が大きくなっていることが要因です。そこで、弊社は「コンタクトセンターに AI を」をテーマに掲げ、コンタクトセンターのデータ・AI 活用により、ひととテクノロジーの共存・融合を積極的にコミットし、お客様に寄り添いながら、ともに実現します！
本年も引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

2024 年 新年のご挨拶 ～ AI に負けない

『対話力』を磨きます～

株式会社博報堂コネク
代表取締役社長
村田 啓多郎

新年あけましておめでとうございます。ようやく新型コロナは5類に移行しましたが、健康食品の通販事業を中核におく当社では、通販の巣ごもり需要にはじまり、物価高や円安の影響による買い控えなど、生活者の健康に対する意識の変化を肌で感じたコロナの4年間でした。そのような中、当社はミッションである『生活者との対話を通じて、企業と顧客を深くつなぐ』を意識した業務運営を徹底し、クライアント企業の事業成長を支えてまいりました。昨今では生成 AI に代表される技術革新によりコンタクトセンターの縮小が危惧されていますが、AI には真似のできない「対話力」に磨きをかけ、これからも「人」だからできる価値の発見・創造を推進して参ります。本年も何卒よろしくお願いいたします。

2024 年 新たな取り組み

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年あけましておめでとうございます。昨年は世界情勢の不安定化や気候変動、物価の高騰など様々な問題が顕在化した年でもありましたが、当社としては創立 55 周年の節目の年を無事迎えることができました。これもひとえに皆様の普段からのご愛顧・ご助力の賜物であり、厚く御礼申し上げます。さて、昨年当社では新規事業の開発に取り組んでおり、音声事業においては WebRTC やスマートフォンの内線化など、新たな技術領域を拡大させております。この新たな取り組みがコールセンター業界に貢献できる事業となり、また、この挑戦が当社の次の周年にむけた大きな一歩になることを期待して、新年のご挨拶とさせていただきます。本年もよろしくお願いいたします。

2024 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。2000 年創業より 24 年目を迎える事ができ、これも一重に多くの皆さまのお力添えによるものと深く感謝申し上げます。2000 年に自社システムと人財の育成に拘り、21 世紀型コールセンターを旗印にスタートいたしました。当時より、社会情勢も大きく変化し、近年の技術革新の中心となっている AI の影響は、業界全体にも広がりを見せ、私共の生活やビジネス環境にも大きな変化をもたらしております。そのような中だからこそ、創業時から大切にしている、人としての真心と誠意ある対応を中心に置き、コールセンター業務の可能性を広げていきます。社員一同、新時代に向け取り組んでまいります。本年も何卒、宜しくお願い申し上げます。

進化するコミュニケーションで、 「顧客満足」から「顧客感動」へ！

アルファコム株式会社
ファウンダー
中尾 修

明けましておめでとうございます。アルファコムは、Voice と NonVoice、Live と Bot/AI のダブルハイブリッドシステムの提供により、顧客とのコミュニケーションを効果的・効率的に改善いたします。Visual IVR、LINE PUSH+、多言語翻訳などで、より進化した M-Talk チャットシステムを実現。さらに、感情解析システムにより顧客との会話から感情を抽出し、コミュニケーションの質の向上・改善を図ります。また、新たな顧客支援を可能にする Push 型アクティブサポートも提供！アルファコムは、お客様のビジネス課題に対して最適なソリューションで改革提案いたします。本年も引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

2024 年の抱負

株式会社ベルテック
代表取締役社長
松岡 光恵

あけましておめでとうございます。現在、コールセンター事業・BPO 事業に加えて、SES 事業、シニア事業にも力を入れて取り組んでおります。私共の事業はすべて「人財」が基本になっており、今年も教育・研修を徹底して行い、人財の付加価値を高め、成長への投資を惜しみません。コロナ禍の時代を経て、世の中はデジタル化が加速し、AI 商材やサービスが活用されていますが、私どもではこれらのテクノロジーを上手く利用しつつも、知恵・柔軟性・優しさをもった人間にしか出来ないサービスをお客様へ提供していくことを使命として、今までもこれからも邁進してまいります。本年もご指導・ご鞭撻のほど、よろしくお願いいたします。

新たな価値・創造へのチャレンジ

トランスコスモス株式会社
常務執行役員
田淵 和彦

明けましておめでとうございます。弊社では昨年 10 月よりセンターの名称を「CX スクエア」へ変更いたしました。この名称には、消費者と企業の懸け橋、暮らしの変化に伴った顧客体験を提供しながら、消費者・企業、全ての従業員が心地よい体験と新しい価値を創造できる場所を目指すという意味を込めております。デジタルが進化していく中、それに伴い、お客様のインサイトも変化していきます。我々は、顧客接点におけるアセットをフルに活用し、VOC や顧客接点におけるお客様のニーズを俊敏に捉え、変化していく顧客体験価値向上のための取り組みを想像、創造していきます。本年もよろしくお願いいたします。

DX 推進・CX 向上を支援し、より付加価値の高いサポートの提供を目指します

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
金井 美紀和

明けましておめでとうございます。
おかげさまで当社は今年、創立 30 周年を迎えます。これもひとえに皆様方のご支援、ご高配の賜物と深く感謝いたしております。
2023 年は全社横断で DX を推進する部門を新設、2022 年より開始した CX 人材の育成をより強化するなど、全社一丸となって DX・CX の推進に注力してきました。2024 年はより一層、企業の課題に寄り添い、業務の効率化や自動化、顧客接点における CX 向上を目指し、より付加価値の高いサポートが提供できるよう努めてまいります。
コンタクトセンター業界で働く皆様が心身ともに健康でいきいきと働ける職場づくりを目指し、業界のさらなる発展に貢献できるよう邁進してまいります。本年もよろしくお願いいたします。

「正しい」の前に、まず「楽しい！」

情報工房株式会社
代表取締役 社長
宮脇 一

「2001 年夢中の旅」を掲げて 22 年。情報工房はどれだけ成長できたろう？ そんな疑問を抱いていると、社員からメッセージが届いた。
「社長、コロナが落ち着き、どんな年になるか楽しみです。同じく 22 周年を迎えた『USJ』『ディズニーシー』というワクワクを作る 2 大テーマパークに私たちは負けてはいませんよ。情報工房は「サファリパーク」、個性豊かな人が集まり、新しい冒険への扉を開いています。今年もこの 3 大テーマパークが世間を魅了することでしょう。社長、いや園長の言葉『相手以上に相手のことを考えること』を胸に刻んで前進しますね、フフフ。」
2024 年も、新たなワクワクが待っています！情報工房の自慢は社員たち。関わるみなさまに、感謝しています。

世界最新のソリューションで顧客対応運営に新たな価値を！

Teleperformance Japan 株式会社
CEO
ジェイ ヒョンキム

新年あけましておめでとうございます。弊社はおかげさまで 2018 年の日本支社創業から 6 年目を迎えることができました。
日本が抱える人材不足という大きな課題に対して、世界の最先端のデジタルソリューションを活用した在宅運営で、より良い顧客対応の実現を通じて、日本国内外のクライアント企業、そしてユーザーに新たな価値をご提供してまいります。
また、そのために最も重要なことは、顧客対応を担う従業員のハピネスであると認識し、従業員のキャリアチャレンジを全面支援、働きやすく長く働きたい会社作りを目指してまいります。
本年もどうぞよろしくお願いいたします。

社会課題の解決から業界のさらなる発展に向けて

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。
昨年は、長かったコロナ禍が収束を向かえ、数年ぶりの日常が戻ってきました。生成 AI をはじめとする新たなテクノロジーの台頭は、社会全般に大きな変革をもたらしています。一方、労働人口の減少や物価高騰など、国内経済への逆風は強まっています。当社では、このような環境変化を捉え、「中期経営計画 2025」を発表しました。「NEW BPO」をテーマに、人手不足を課題に持つ一次産業や自治体、医療などアウトソースが難しい領域への参画や、ヒトと AI とのハイブリッドを目指すコンタクトセンターの自動化を積極的に進めるなど、ビジネスモデルの再構築に挑んでいます。引き続き、業界の新たな価値創造とさらなる発展に貢献してまいります。本年もよろしくお願いいたします。

2024 年わが社の抱負

ベクスト株式会社
代表取締役社長
小橋 寿彦

新年明けましておめでとうございます。弊社はコールセンターの VOC 分析や FAQ 生成等に使用されるテキストマイニング技術を専門としたソリューションベンダーです。
昨年 2023 年は協会に入会させていただき、改めて感謝を申し上げます。2024 年は「最新の自然言語処理技術と長年の分析ノウハウのコラボレーション」をテーマに、25 年以上の歴史を持つ弊社のテキストマイニングの分析ノウハウと、LLM をはじめとする最新の自然言語処理技術を組み合わせ、様々な新機能・新製品のリリースを予定しております。本年も会員企業の皆様と様々な意見交換を通して、コールセンター業界の発展に少しでも寄与できればと考えております。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

クラーケン導入を契機とした 3 つの改革の実行

東京ガスカスタマーサポート株式会社
代表取締役社長
田中 浩

明けましておめでとうございます。
2024 年は、弊社の中期経営計画の 2 年目に当たります。ES 向上、CS 向上、経営基盤強化の重点戦略に更なる力を注ぎ、「お役に立つ」ことで信頼され、選ばれ続ける会社を目指します。
昨年より、英国オクトパスエナジー社のシステムであるクラーケンの導入が始まりました。今年、導入を契機とした「システム改革」「業務改革」「組織改革」を実行することで、オペレーション分野における DX を実現していきたいと考えています。また、今後は本格的にクラーケンを活用し、その特徴であるデジタル技術活用の高度化、スピーディーかつ柔軟な対応を通じて、CX 向上、エネルギービジネスの進展等に貢献して参ります。
本年もよろしくお願いいたします。

コミュニケーションの変革による 新たな価値の創出を目指して

SCSKサービスウェア株式会社
代表取締役社長
渡辺 篤史

謹んで新春のお慶びを申し上げます。コロナ禍による行動様式の変化により、消費者は Web やアプリ、チャットを通じて積極的に情報を取得するようになりました。物価高騰や生成 AI の発展などの環境変化は、企業とお客様とのコミュニケーションのあり方に変革を求めています。多様な価値観が発達した社会で、当社はマーケットのニーズに合わせて IT を活用し、ビジネスプロセスを変革することで、新たな価値を生み出す、ビジネスプロセスモダナイゼーションを推進しています。SCSKグループの一員として、ビジネスプロセスの構築力と IT 活用力を有する人材を育成し、お客様の事業成長を支えるサービスを提供していきます。

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。

お客様の新たな価値創造に向けて

株式会社 NTT 東日本サービス
代表取締役社長
奥本 雅之

新年明けましておめでとうございます。

企業を取り巻く環境が目まぐるしく変化していく中、弊社はお客様の新たな価値創造の提供に向けて、様々な事業に取り組んで参りました。

NTT 東日本の総合窓口として、お客様対応の最前線で最適なソリューションを提案し続けると共に、長年培ったコンタクトセンター業務スキルを活かし、お客さまの課題を解決する [業務のアウトソーシング] [デジタルソリューション導入支援] による新たな価値創造にチャレンジしてきました。各種 DX ツールを駆使し、お客様のビジネスをサポートできるようなかけがえのないビジネスパートナーへと変革を遂げて参ります。

本年もよろしく願いいたします。

IT 人材の負荷軽減に向けて 業務アセスメントから トータルに支援

CTC ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
櫻井 哲雄

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、これまで弊社が取り組んできた IT サービスデスク・マニュアル作成・定着化支援サービスに加えて、周辺業務の対応についてもご相談いただくことが増え、お客様の IT 人材確保が厳しさを増していることを感じる 1 年でした。

そういった中、IT 人材の負荷軽減に向けて、まずは現状業務のアセスメントから実施させていただくケースも増えております。

本年もそのようなお客様のご要望にお応えするため、人材育成やサービスの高度化にさらに取り組んで参ります。

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。

NICE の 2024 チャレンジ

ナイスジャパン株式会社
社長
オリビエ・ジオレット

新年明けましておめでとうございます。

NICE はコンタクトセンターの“AI”“デジタル”“自動化”に注力してきました。クラウドソリューションの「CXone」を本年も強化します。新サービスとして生成 AI を活用した機能を本年リリースいたします。具体的には、生成 AI を消費者向け・オペレーター向け・管理者向けに活用できる仕組みです。

この新しい取り組みを通じて、お客様及びパートナー様のビジネスを更に発展させるご支援ができればと考えております。

日頃よりパートナー様からのご支援を感謝申し上げますと共に、本年もどうぞよろしく願い致します。

2024 年 次の 20 年に向けて

株式会社 C プロデュース
社長室 室長
菅原 彩奈

あけましておめでとうございます。当社は昨年で創業満 20 年を迎えることが出来ました。心より感謝申し上げます。

さて、当社では昨年、初めて新入社員採用を行いました。私も「これだからゆとり世代は・・・」と言われてきましたが、Z 世代の価値観はさらに異なると感じています。新しい技術なども抵抗なく取り入れており、教えられることも数多くあります。今後、さらなる業界発展のためには、年齢や性別に関係なく、優秀な人には、やりがいのある仕事と高い報酬を提供できる業界になることが必要だと思います。

創業 21 年目を迎える今年も、「コンタクトセンターで働く方に楽しく熱意を持って働いてもらいたい、社会的地位の向上をさせたい」という創業時からの想いを大切にしていきます。

リスクリングと外国人活用で 社会課題を解決！

東洋ワーク株式会社
代表取締役社長
菅原 正秀

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2023 年 11 月 1 日付で、東洋ワーク株式会社の代表取締役社長に就任いたしました菅原正秀でございます。

人口構造の急速な変化、働き方の多様化など、人材業界を取り巻く事業環境には課題が山積しております。

東洋ワーク株式会社は、上場準備に入っている東洋ワークグループの中核として、HR セグメントを担い、特に、リスクリングによる高度人材の育成と、外国人人材の活用積極的に取り組んで参りました。

DX がいち早く、最も浸透しているコールセンター業界において、これまで以上に活躍する人材を提供し、業界全体の発展に寄与して参りますので、本年もどうぞよろしく願い申し上げます。

伴走型開発で 顧客エンゲージメント向上へ

ルーシッド株式会社
代表取締役社長
今村 玲子

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。
当社は2008年の設立以来、アメリカ発日本製のIVRサービスとしてワシントンD.C.と東京の二拠点体制でサービス開発を行なってまいりました。昨年は熊本支店を開設し、日本国内の活動エリアも拡大しております。
本年はおかげさまで16周年を迎えます。最近の消費スタイルはモノ消費からコト消費へシフトした今、2024年は「トキ消費」と「イミ消費」、さらには精神的な満足度を得るための「エモ消費」が加速していくと考えます。新時代の消費スタイルと向き合いながら当社の強みである「伴走型開発」で企業様の事業成長と顧客エンゲージメントの向上を支えるべく全力で取り組んでまいります。
本年もよろしくお願ひ申し上げます。

2024年新年のご挨拶 「AI時代における 人が中心のコールセンター」

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。昨年も安心安全なコールセンター運営にご尽力を頂きありがとうございます。
生成AIの登場は人材不足への救世主であると同時に、潤沢な知識を持つAIが人を代替しサポートすることで、人は知識習得に過大な時間をかけず人だけが担うことが出来るスキルの習得に時間をかける時代が到来したと言えます。コールセンターの中心である人は何を学び、何を担うのか。そして昨年あらためて課題が浮き彫りになったコンプライアンス遵守の徹底。
CX向上を通じ生活者の豊かな生活に貢献するコールセンター業界の取り組むべき課題に本年も微力ながら貢献して参りたいと思います。どうぞ宜しくお願い申し上げます。

謹賀新年、龍が昇るがごとく！

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
大田 保紀

あけましておめでとうございます。
昨年は過去数年停滞していたビジネスが一気に返り咲き、様々な音声系システムのプロジェクトでもお声がけをいただきました。また光IP回線への移行には欠かせないSIPゲートウェイ製品についても引き続き多くのお問い合わせをいただいております、お礼の言葉もございません。
弊社の得意分野はSIPゲートウェイ、SIPサーバ、ACD/CTI、IP電話機、ネットワーク機器となりますが、お客様のご要件は多岐にわたりますので、本年はより多くのパートナー様との協業の拡大を目指し、お客様への製品とサービスのご提供をさらに加速したいと考えております。
本年もよろしくお願ひいたします。

顧客理解を深め顧客体験価値向上へ

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

新年あけましておめでとうございます。
徐々にコロナ禍前の環境に戻り、自宅での過ごし方やワークライフバランスなどの変化からインターネットを活用したデジタルシフトが加速しています。
顧客との接点が増え、ニーズに応える機会も増大しています。特に差別化が難しいなかで顧客への良質な体験価値を提供することで、企業価値が高まる傾向にあることからCX（顧客体験価値）の向上が不可欠です。
当社はWOWOWへの会員サービスの中で培った知見を活かし、コールセンターやデジタルからの情報を分析し顧客理解を深め、認知からファン育成まで様々な顧客接点においてCXを高めるトータルサポートをおこなってまいります。
本年も宜しくお願ひ申し上げます。

抜本的なビジネスプロセスの変革へ

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
市村 和幸

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
昨年4月に代表取締役社長に就任した市村 和幸と申します。我々が成していくことの源泉は、『お客様の課題を解決し、生産性を高め、顧客志向を体現していくこと』に尽きます。生産性向上プロフェッショナルとして、一つでも多くの貢献に努めてまいります。弊社のコンタクトセンターは、札幌・仙台・東京エリアに計10拠点を展開し、昨年は企業内でChatGPTの利活用を促進するための研修サービスの提供、業務やビジネスでの活用を支援する「Azure OpenAI Service 導入サポート」の提供も開始しました。コンタクトセンターのミッション『お客様の「叶えたい」を共につくる』を掲げ、より多くのビジネスを推進してまいります。

未来社会に向けた取組

三井情報株式会社
執行役員 営業グループ副グループ長
河島 真司

新年あけましておめでとうございます。
昨年は国際情勢の変化により日本を取り巻く環境も大きく変容しました。近年世界GDPの日本シェアは約5%となり、生産年齢人口も減少傾向にあります。我々の生活を安定維持させる為にも、生産性向上が必須となります。
当社はお客様のDX / CX実現に際してデジタル技術を活用し、自動化、効率化の業務生産性向上に貢献致します。デジタル化の進展に併せて情報資産を守るセキュリティ対応も重要です。但し最適化・バランスも必要であり、システム対応、ビジネスロジックの足し算だけでなく、標準化の基軸自体を見直す引き算のロジックも実装し、皆様と一緒に新しい取組を進めさせて頂きたく今後とも宜しくお願ひ申し上げます。

2024 年わが社の抱負

株式会社タイミー
代表取締役
小川 嶺

新年明けましておめでとうございます。旧年中は格段のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

おかげさまでスキマバイトサービス「タイミー」は昨年8月にサービス開始から5周年を迎えることができました。

これまで弊社は各業界で「人手不足」の課題を解決すべく、サービスを提供してまいりましたが、これからもより一層コールセンター業界の「人手不足」の課題を解決できるように粉骨砕身の気持ちで取り組んでいく所存でございます。

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。

第2創業 変化する時代においても 変わらぬ思い

株式会社ディー・クリエイト
代表取締役社長
富田 芳光

新年あけましておめでとうございます。当社は昨年1月に第2創業としてロゴも新たにスタートしました。私たちが志すのは、顧客のインサイトを見つめなおし、顧客と企業をつなぐ「顧客価値」を創造し続け、ダイレクトマーケティング領域で顧客と企業に貢献していくことです。その顧客インサイトの起点であり、価値創造の発火点となるのが、コンタクトセンターです。昨今デジタル化が進んでいく中、人を介したコミュニケーションを大切にしていきたいと考えています。お客様との対話の中から得られるインサイトは、企業にとってマーケティングを変化させる重要な発火点になり得ると考えています。顧客のインサイトを見つめなおす。それが変化する時代でも変わらぬ私たち思いです。本年もよろしくお祈り申し上げます。

輝く 2024 年迎春 - ギグワークスグループの新たな一歩

ギグワークスクロスアイティ株式会社
代表取締役社長
小島 正也

新たな年の始まりに際し、心からのご挨拶を申し上げます。

当社ギグワークスクロスアイティは創立50周年という節目を迎えます。コールセンター業界の皆様と共にテクノロジーを中心に歩んでまいりました。本年はさらに最先端テクノロジーの研究を加速し、グループ会社のギグワークスアドバリューと日本直販が長年培ってきたコールセンターの運営と人材の育成経験を活かし、コールセンターで働く人と企業の「元気」をトータルサポートできるよう様々なソリューションを開発し、ご提供していく新たな一歩に挑戦します。コンタクトセンターの革新と価値創造、コールセンター業界のさらなる発展に貢献してまいります。本年もご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお祈りいたします。

人と DX・AI の協調・共創による 新世代コンタクトセンター 実現に向けて

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分析・FAQ・ナレッジ・チャット・AI・RPA・在宅運用等の活用やアセスメント・ランドデザイン等、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きました。

2004年の創業以来もうすぐ20年間、多くのクライアント様のコンサルティングを通じてたいへんお世話になりましたことを心より感謝いたします。

NTT 在職中の1980年より携わってきたコンタクトセンター業界の経験を基に、皆様のコンタクトセンターの革新と業界の発展に引き続き努力する所存ですので、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

グッドクロスは 集客からアフターサポートまで 安心とともに支える BX 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。年回りは、跳躍の基礎体力をつける癸卯（みずのとう）から変革や成長、動乱の甲辰（きのえたつ）に変わりました。前回60年前の甲辰年には悲願だった新幹線の開業や初の東京五輪開催。前々回の120年前には日露戦争がありました。暮らしや文化が変わればコミュニケーションの形も変わります。カスタマーサービスの価値が迅速な情報提供か会話による共感に一層分かれて行くことに対応し全ての受託窓口のCX＝顧客体験の最適化を進め、その先に求められるBPOまで小規模からリーズナブルにお応えして行きます。グッドクロスは、顧客企業を集客からアフターサポートまで安心とともに「つなぐ、そして、支える」BXカンパニーを追求し辰の如く跳躍します。

2024 年の抱負 新たなステージへ

ログイット株式会社
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。

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。

昨年は、コロナ禍を起点とした急速な環境変化への対応を申し上げます。思い起こせば二十世紀の交換機を中心としたコンタクトセンターは今やデータ（サーバ及びネットワーク）中心型に姿を変えております。しかしながら根幹にある顧客対応ニーズは不変であり今後も様々な技術・トレンドを融合し進化して行くものと信じております。

当社は、1999年設立以来皆様のお陰で25年を迎える事が出来ました。本年は今まで培った力を元に今まで以上に切磋琢磨を極め次のステージを目指して邁進して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、心よりお祈り申し上げます。

シン・コミュニケーション

ズーパ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

新年あけましておめでとうございます。昨年はコロナ感染症が5類になり、通常を取り戻し始めました。非対面でのコミュニケーションが基本となり、企業において、より一層、コンタクトセンターの重要性が増してきたと感じております。企業も、顧客も、この新しい（シン）・コミュニケーションに慣れていかなければなりません。それにはメリット・デメリットがあり、効率的になった部分もありますが、繋がりが希薄になってしまった部分もあります。今年も、生成AIの活用が進み、効率化が進むと思えます。そんな中で、企業は顧客のロイヤリティを高め、共創・醸成していくことが、非常に重要であると感じています。我社は、その一助になれるよう、日々努力したいと考えておりますので、本年もよろしくお願いいたします。

2024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
藤友 英教

新年あけましておめでとうございます。当社は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ンタクトセンター運営を担ってまいりました。一昨年の福岡中洲センターに続き、昨年は当社初の東北でのセンター（青森コンタクトセンター）を開設し、活動エリアも拡大しております。また、引き続き、多様化するお客さまニーズやデジタル化の流れをチャンスと捉え、新たな取組みにチャレンジしていこうと意気込んでおります。当社の強みであるデジタル技術・アウトバウンド等の活動も強化しながら、「ひとと企業の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。

2024年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社
クラウドソリューション営業部長
細川 京子

新年あけましておめでとうございます。昨年は、国際情勢や円安、原材料高騰などによる著しい環境の変化に直面した1年でした。当社も顧客の大多数がクラウドへシフトしましたが、単なるリプレースに留まらず、変化への柔軟な対応やAI・デジタルと連携したCX・DX化を目指した取り組みが増えています。4月には自社クラウドプラットフォーム「Blue Commpaas」（ブルーコンパス、BC）をリリースし、クラウドをベースとした新しい仕組みづくりや技術革新に取り組んでおります。本年は、コールセンターを中心にBCを通じて、変化に強く、顧客接点を強化できるビジネス基盤づくりに貢献できれば幸いです。皆様とともに成長への挑戦を共有し、協力できることを楽しみにしております。本年も宜しく願い申し上げます。

アナログとデジタルの活用で豊かな顧客体験を全てのお客様へ

ディー・キュービック株式会社
代表取締役社長
岸本 享

謹んで新年のお慶びを申し上げます。昨年は「DX認定」の取得など、事業ビジョンである『アナログとデジタルでの「対話」から、豊かな「顧客体験」を共創する企業へ』を大きく加速させる1年となりました。2024年は創立45周年目を迎えると共に、中期経営計画の最終年度でもあります。コールセンター領域においては、業務単位のナレッジを国際基準のマネジメント手法とデジタルツールに基づいた管理をすることで、お客様対応のDXをより一層強化してまいります。お客様との「対話」を通じ共に成長し、社員一同、使命感を胸に、より良い社会とビジネス環境の構築に貢献してまいります。本年もよろしくお願いいたします。

2024年の抱負 サポートマンシップとDX支援により新たな飛躍の年へ

キューアンドエー株式会社
代表取締役社長
野村 勇人

新年明けましておめでとうございます。近年はインターネットのライフインフラ化やスマホなどのIT端末の普及に伴い、社会のDX化が加速し、企業内にもデジタル変革が求められる時代です。昨年弊社は、宮城県に本店を移し新たな船出をした年であり、またDX社会への対応を御支援する自社ブランド「DIGINEXT（デジネクスト）」をスタートさせた年でもあります。今年、中堅・中小企業に向けたデジタル変革サービスに注力し、これまで培った「サポートマンシップ」を強みとした上で、インサイドセールスやカスタマーサクセスなどを含む広域なBPOサービスを提供し、DX支援の領域でも弊社ならではの特色あるビジネスを積極的に取り組んでいく所存です。本年も宜しく願い申し上げます。

エンタテインメント業界のバックオフィスパートナーとしてのさらなる成長へ

株式会社バリュープラス
取締役 事業本部長
和氣 幸男

2023年のエンタテインメント産業における弊社の関わりとしては、ライブやイベントがようやくコロナ禍以前の状態に戻ったことを実感した年でした。一方であらゆるものが急激に動きだしたこともあり、それらの環境変化に改めて適応していくことが大変でありました。2024年は改めてここ数年間の経験を活かし、企業理念としている『進化と変化を遂げながら新たな価値を創造する』の通り、常に環境変化への適応を意識し、エンタテインメント業界におけるお客様および、メーカー様の満足度を如何に向上させられるかに拘りたいと考えております。

2024 年わが社の抱負

アデコ株式会社
アウトソーシング事業本部 執行役員
瀧本 亘

アデコは、『「人財躍動化」を通じて、社会を変える』というビジョンのもと、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たいと考えています。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として本年も活動をしていきます。

2024 年のアデコのコールセンター委託事業は、さらなる DX 推進を図り、多様な働き方の推進と生産性および品質向上を目指していきます。

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。

2024 年わが社の抱負

株式会社ゼロインフィニティ
代表取締役
東山 広樹

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。

昨年は BPO 事業の拡大に伴う増床と多言語対応によるインバウンド対策に舵取りを取る 1 年でございました。

自社商品の『見える通訳』は、昨今のインバウンド需要に対する対応ツールとして展開を果たし、大阪万博の協賛ツールにもなっております。

BPO 事業においては業界全体が世間より倫理モラルを問われる事象が相次いだ年でもございました。

業界の一員として信用回復と一層の社会貢献に努めていきたいと、気を引き締める所存でございます。

本年も何卒よろしくお願いいいたします。

コールセンターに特化したヘッドセットとは？

GN オーディオジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

オペレーターの方が日々使用するヘッドセットについて考えた事はありますか？

コールセンター業務はますます複雑になり、オペレーターの負担も増えてますが、通話時の負担や課題はヘッドセットの見直しで改善されます。

お客様の声をしっかり「聴き」、相手にしっかり「伝える」事が優れた顧客体験にも繋がります。

コールセンターの質が上がるヘッドセット選びのポイントをご紹介します。是非 Jabra にご相談ください。

2024 年わが社の抱負

株式会社 T3 マーケティング
取締役
藤平 真

新年あけましておめでとうございます。

DX、AI、当たり前が劇的に変わる時代にこそ必要な人間的資質や発想力、創造性、課題解決能力など、コンタクトセンター業界は人を教育する環境が魅力的な業界です。

そんな中、私共だからこそできる企業（組織）の魅力を磨くために、試行錯誤し、挑戦していく一年が始まりました。

皆様のご支援あってコロナ禍も成長し続けることができっておりますので、今年も感謝を忘れず、「ALL-WIN」の実現にこだわり、社員と共に成長していく所存です。

本年も何卒よろしくお願申し上げます。

コンタクトセンターにおける生成 AI サービスを活用した CX の革新

日本アパイア株式会社
代表取締役社長
内山 知之

新年あけましておめでとうございます。

昨年は生成 AI の登場により、コンタクトセンターにおいても、その活用について大変期待が高まる状況となりました。今年、弊社では従来からのオンプレミス、プライベートクラウドに加えて、新たにパブリッククラウド (Avaya Experience Platform (以降 AXP)) の提供を開始いたします。この AXP は生成 AI の活用を念頭に準備されたサービスであり、皆様と共に CX 向上を目指して、生成 AI の活用を進めてまいります。同様に既存のオンプレミス環境においても、既存をそのままに生成 AI との連携を可能とするソリューションの提供の開始を予定しております。本年もどうぞよろしくお願申し上げます。

「2024 年わが社の抱負」

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。昨年からの経済活動が本格的に再起動したことで、CX やコンタクトセンター業界も大きな転換点を迎えていると感じています。特に多くの企業にとって悩ましいのは人材難。この課題を解決するために期待されているのが AI です。AI は急速に進化するだけでなく、セキュリティや倫理面など新しい課題も生み出しています。顧客サービスのコストダウンや省力化だけではなく、顧客体験を高めるために AI を活用することが、消費者から信頼を勝ち得るとともに、コロナ後の競争力の源泉になってくると見えています。今年も CX のクラウドサービスのパイオニアとして引き続き、日本の企業の DX 化を支援できるよう、AI をはじめとした機能面だけでなく、組織を強化していきたいと考えております。

2024 年、新年のご挨拶

株式会社サウンズグッド
代表取締役会長兼社長
川上 真一郎

新年あけましておめでとうございます。当社は協会のサポート企業として、協会の更なる拡大・発展に貢献してまいります。昨年は、コロナ特需の反動もありましたが、サービスの深掘りと新しい挑戦のはじまりの年となりました。人材紹介領域の拡充、就業先での管理者層の充実や全国各拠点での供給量の拡大へ取り組んでまいりました。また、新たなサービスとして特定技能外国人支援事業をスタートさせることができました。本年も「Sounds good!」と言われる企業でいられるよう、今必要なサービスの提供と、生産性向上の実現に貢献できる、これまで以上に企業様のお役に立てる存在であり続けられるよう進化してまいります。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。

2024 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
澤田 英士

明けましておめでとうございます。昨年は新型コロナの5類引き下げによる経済活動の活発化、物価の高騰などもあり、日常生活が激しく変化した1年でした。日本シリーズは関西勢対決、そして阪神タイガースが38年ぶりに日本一となり、関西圏で明るいニュースがあったことは嬉しい限りです。弊社ではBCP対策の観点から、静岡コールセンターを開設し、初の地方進出が実現しました。2024年はAI関連ツールと連携した新サービスへの取り組みやSNSを活用したあらたなサービスの提供も行うことで、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。

グループ創業 50 年 ～ 新たな 50 年に向けて ～

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役会長・社長
平野 宏

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。コロナ禍よりコールセンターを取り巻く環境の変化は著しく、多くの企業は事業領域の拡大と新たな価値の創造を目指し、挑戦を続けています。弊社もまた、この大きな事業環境の変化に対応すべく、創業50年の経験と実績を活かし、サービス品質の向上とDX推進を進めてまいりました。創業以来の理念である「お客様第一主義」をもとに、クライアント企業様との価値共創を目指し、持続的な成長を追求してまいります。また、人とデジタルの融合により、良質かつ最適な顧客体験の提供を目指し、邁進してまいります。本年もご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

2024 年、更なる進化の年に

プライシス株式会社
取締役
高原 陽一

新年明けましておめでとうございます。昨年は弊社が創立20周年を迎える記念すべき年でした。この節目を迎えることができたのも、皆様の絶え間ないご支援とご愛顧の賜物と心より感謝申し上げます。生成AIを代表とするテクノロジーは人類史上誰も経験したことのないスピードで成長・変化しております。本年は弊社が提供するクラウド型コールセンターサービス、オンライン教育ソリューションを更に進化させ、皆様の成長に貢献するよう、全力で邁進して参ります。そして皆様と力を合わせて業界の発展に尽力して参ります。本年もよろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンターの日進月歩

株式会社アグレックス
執行役員 カスタマーリレーションサービス事業部長
松井 清人

新年あけましておめでとうございます。当社は、ITの力で社会の願いを叶えるTISインテックグループの一員で、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を中心に、コンタクト事業・システム開発を展開してきました。顧客ニーズの多様化、めまぐるしい技術の進歩が進む近年、満足度の高い顧客体験(CX)の提供するために、コンタクトセンターが占める役割は重要です。あらゆる企業様の多種多様な顧客ニーズ、コミュニケーションをさらに発展させるため、創業以来のコンタクト事業と技術を融合し、お客様を二歩先に導くサービスの実現を目指します。本年もどうぞよろしく願います。

コンタクトセンターの value up

タイムズコミュニケーション株式会社
代表取締役社長
武井 茂雄

謹んで新春のお祝いを申し上げます。弊社は、「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。」のグループ理念のもと、顧客接点であるコンタクトセンターにおいては、「お客様の身になって」を企業マインドとしております。今年もこの旗の下、CX向上を具現化するために、デジタル技術の活用による利便性向上およびコンタクトセンターのマネジメントレベル向上を探求するとともに、社員一人一人の成長を持って、企業価値向上を目指してまいります。本年もよろしくお願い申し上げます。

2024 年わが社の抱負

株式会社ジーネクスト
代表取締役
横治 祐介

新年あけましておめでとうございます。我が社は顧客接点を革新するクラウドプラットフォームを提供しております。本年は、AI を中心とした技術を駆使し、顧客サービスの質を一段と高めることに焦点を当てます。AI を活用した迅速かつ精密な問い合わせ対応、データ分析を通じた顧客ニーズの深層的な理解を実現し、コールセンターの効率を大幅に向上させます。また、AI 技術の進歩を通じて、顧客満足度の更なる向上と業界全体の発展に貢献することが我が社の豊富です。我々は、技術革新をリードし、常に業界の最前線で活躍することを目指しています。新年も、お客様の期待を超えるサービスを提供し続けるため、全社員が一丸となって努力を重ねて参ります。

音声認識と生成 AI で 対応業務に改革を！

エス・アンド・アイ株式会社
代表取締役社長
藤田 和夫

明けましておめでとうございます。昨年、生成 AI の登場により、コンタクトセンターにおける対応業務のデジタル化が一気に加速したと実感しています。当社でも、生成 AI を活用した機能を自社サービスに組み込むなど、お客さまのご意見やご要望を取り入れながら、新しい技術に積極的に取り組んだ一年となりました。特に、これまで注力してきた AI による音声認識技術と生成 AI を融合することで、コンタクトセンターに蓄積される顧客との会話内容のさらなる利活用を目指したご支援を進めています。今年はこちらをさらに進化させ、音声データの活用とエフォートレス体験の提供を推進するとともに、コンタクトセンター業界のさらなる発展へ貢献してまいります。

「2024 年わが社の抱負」

株式会社 NTT ネクシア
代表取締役社長
高美 浩一

新年おめでとうございます。生成 AI の台頭により、DX によるお客様対応の品質向上や業務の効率化が加速する時代に入っており、顧客接点を担う私達には、新しい技術やサービスを駆使しながら、より安心・安全に業務を運営し、お客様や従業員の体験価値を高めることが求められています。そのために、ガバナンスの更なる強化による地道な信頼回復と、社会やお客様の課題にしっかり向き合う傾聴の初心に回帰し、未来へつながる成長に邁進していきます。コンタクトセンター業界への注目も一層高まる本年を大きな転換期と捉え、「コミュニティデザイン企業」として、社員一丸となり、次の快適を、次の満足、次の発想を提案し続けます。本年もよろしくごお願い申し上げます。

2024 年 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

新年明けましておめでとうございます。フルキャストグループは、1 日や 1 週間単位の短期人材から、3 ヶ月～1 年タームの固定人材まで、お客様の様々なニーズに合わせて人材派遣サービス、アルバイト紹介サービスを提供しております。全国に 198 拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の 777 万人。コールセンター様の人材ニーズに対応するための専門部署を全国各地に設立し、スピーディーで質の高いサービスの提供を行っております。本年も 1 番人材を集められる会社として、お客様や働き手にとって利便性が高いサービスを追求し、コールセンター業界全体の成長と発展に貢献して参ります。本年もどうぞよろしくごお願い申し上げます。

2024 年長塚電話工業所の抱負

株式会社長塚電話工業所
代表取締役
長塚 将

新年あけましておめでとうございます。日頃から当社に対するご支援に対し厚く御礼申し上げます。コールセンター業界がここ数年で劇的な変化を遂げている中、弊社も大きな変化、改革を必要とする年でもありました。リリースした新製品、通話録音システムも対面ビジネスでの新しい飛躍、SIP 電話機の弊社独自の取り組みなど、これまでに無く多様な取り組みを行って参りました。本年は、これまでのお客様第一の姿勢は変わらず社員一丸となり、さらなる挑戦と変化に向け取り組む次第でございます。本年も変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくごお願い申し上げます。

つなげ、ビジネス。 ～ドコモビジネスの新たなコミュニケーションへの挑戦～

エヌ・ティ・ティ・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
コミュニケーション&アプリケーションサービス課長 高橋 聡子

新年明けましておめでとうございます。昨年は、新型コロナの 5 類移行、激動の国際情勢、生成 AI の登場など変革の風が社会を席卷する中、弊社では CX の追求を掲げ、顧客体験の質とその多様性への対応を追求してまいりました。また、NTT グループにおいては、軽量かつ世界トップレベルの日本語処理性能を持つ大規模言語モデル「tsuzumi」を発表しました。ビジネスの新たなパラダイムシフトが進む中、本年は、同技術を活用したコンタクトセンターにおける高度なコミュニケーションを実現するとともに、データを活用した新たな付加価値の提供など、一段と進化したサービスでお客様の期待に応えてまいります。本年もよろしくごお願い申し上げます。