



# CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025

1

Vol.334

## Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2025年「年頭所感」  
(全59社)

## コンタクトセンターの価値を追求！

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 会長 吳 岳彦

あけましておめでとうございます。

2024年10月1日に一般社団法人日本コンタクトセンター協会（CCAJ）へと名称新たにスタートしてから3ヵ月、会員交流会をはじめ、委員会活動、CCAJスクールの開催、協会報発行など滞りなく事業を行い、新しい年を迎えることができました。会員をはじめとする皆さまのご理解とご協力に感謝申し上げます。

協会名変更にあわせ、生活者・顧客、従業員・働く人、組織・事業者間、社会の視点からなる「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として4つの指針を定め、ホームページや協会報、広告等で周知してまいりました。

- ①人とデジタルが融合した一人ひとりに最適なカスタマーサービスの提供
- ②多様な人材が心身ともに健康的に活躍できる環境の整備
- ③組織内の連携と事業者間の協業によるイノベーションの創出
- ④社会インフラとしての責務の達成

少し先の未来を見据えたコンタクトセンター像を定義・言語化することは業界団体であるCCAJの使命と捉え、普及・浸透に努めております。会員をはじめとする企業や従事者の皆さまがこれをベクトルに、新

た顧客サービスの展開、ソリューションの開発、ビジネスモデルの進化などイノベーションにつなげていただくことを期待しており、また、その実現に向けCCAJとして支援してまいります。

コンタクトセンター・アウトソーシング／BPO事業に目を向けると、約30年連続してきた成長が2023年度は減収に転じたと業界紙が報じています。コロナ特需の反動が少なからずあったものの、生活者のデジタルリテラシー向上や思考・ニーズの変化などにより、コンタクトセンターに求められる役割や期待の転換点に来ていることを感じております。その答えは先に示した4つの指針にあり、インハウス、エージェンシー、サポートの3つの会員がノウハウや知見を共有し切磋琢磨することで、具体化・具現化を果たしていきたいと考えております。そして、将来振り返った時に協会名の変更が時宜にかなった決断であったと言えるようコンタクトセンターの価値向上に尽力してまいります。

本年も引き続き、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

# 2025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。  
2025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。

### 2025年 年頭所感出稿企業

アルティウスリンク株式会社  
ビーウィズ株式会社  
株式会社 TMJ  
都築電気株式会社  
ベクスト株式会社  
株式会社博報堂コネク  
アルファコム株式会社  
情報工房株式会社  
株式会社プロシード  
株式会社アイティ・コミュニケーションズ  
JPツーウェイコンタクト株式会社  
ベリントシステムズジャパン株式会社  
ログイット株式会社  
株式会社 NTT 東日本サービス  
パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社  
トランスコスモス株式会社  
東洋ワーク株式会社  
ナイスジャパン株式会社  
イー・コンタクト合同会社

株式会社グッドクロス  
富士通コミュニケーションサービス株式会社  
東京ガスカスタマーサポート株式会社  
Teleperformance Japan 株式会社  
株式会社ベルテック  
S C S K サービスウェア株式会社  
株式会社エーアイスクエア  
エス・アンド・アイ株式会社  
三井情報株式会社  
株式会社 C プロデュース  
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社  
キューアンドエー株式会社  
GN オーディオジャパン株式会社  
株式会社 VPC  
AR アドバンステクノロジー株式会社  
アドバンス・コンサルティング株式会社  
CTC ファーストコンタクト株式会社  
株式会社かんでん C S フォーラム  
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム  
株式会社サウンズグッド  
岩崎通信機株式会社

ディー・キュービック株式会社  
株式会社アグレックス  
アデコ株式会社  
株式会社 PKSHA Communication  
株式会社フルキャストホールディングス  
プライシス株式会社  
株式会社 長塚電話工業所  
株式会社 アダムスコミュニケーション  
株式会社 ジーネクスト  
SB モバイルサービス株式会社  
株式会社 NTT ネットシア  
ジェネシスクラウドサービス株式会社  
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス  
ズーパーコミュニケーションズ株式会社  
株式会社ベルウェール渋谷  
モビルス株式会社  
日本アバイア株式会社  
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ  
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

(全 59 社・原稿到着順)

### 人の価値追求を通じた コンタクトセンターのDX推進

一般社団法人日本コンタクトセンター協会  
副会長  
松原 健志

新年おめでとうございます。  
生成 AI を活用した対話サービス「ChatGPT」の提供開始から約 2 年が経過しました。人口減少という構造的問題を抱える日本において、AI の活用をはじめとする DX 推進は産業を問わず、生産性向上の起爆剤として期待されています。

コンタクトセンターにおいても対応記録の要約やメールの草案作成など業務支援による効率化を図りながらも、コンタクトセンターの本分である CX 向上と適正な情報管理・活用もあわせた三位一体の DX 推進が求められます。

それにはコンタクトセンターの業務を可視化し、“人だからできること”の価値を再定義することが必要です。本年のテーマとして会員の皆さまと一緒に考えていきたいと思ひます。

### お客様企業と共に 新たな顧客体験価値を創造する

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。  
2023 年 9 月に経営統合し、アルティウスリンクは発足 2 年目を迎えました。昨年 4 月には、パーパス「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」や 11 のバリューズ、サステナビリティ方針を策定しました。

そして、5 月にデジタル BPO を推進する新ブランド「Altius ONE」のリリースを発表し、その第一弾として、カスタマーサポート領域に特化した「Altius ONE for Support」の提供をスタート。生成 AI などのデジタル技術の利活用と「人」によるオペレーションを掛け合わせた高付加価値なサービスを提供し、お客様企業とともに新たな顧客体験価値を創造してまいります。

本年もよろしくお願ひいたします。

### 時代を洞察し業界の発展に寄与する

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、心より御礼申し上げます。

当社は、生成 AI を搭載したクラウド型 PBX『Omnia LINK』をはじめ、オンライン接客・契約システム『UnisonConnect』、オンライン研修および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・提供を進めてまいりました。

時代の趨勢を的確に把握し、現代において求められる新たなサービスを創出しお客様の CX 向上に資することで、コンタクトセンター業界の一層の発展に寄与すべく、鋭意努力してまいり所存です。本年も皆様の一層のご指導とご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

## 次世代型コンタクトセンターの 基盤提供に向けて

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。  
昨年を振り返りますと、生成 AI の進化が更に加速し、コロナ禍を経て、お客様の行動様式の変化を強く感じられる一年でした。業種やサービスの種類によっては、AI を活用したオムニチャネルの精度向上などの効果もあり、電話チャネルの応答数の減少もこれまでにない動きと感じています。

AI の導入に際して、お客様企業からシステムからビジネスプロセスの変革までご相談をいただく機会も増えて参りました。昨年リリースさせていただいた次世代 CC サービスの TMJ Generative Solution を更に進化させながら、これまで培ってきた顧客接点のノウハウを活かし、使える AI の実装と業務コンサル力を高めて参ります。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

## 「声をカタチに、カタチを価値に」

都築電気株式会社  
ソリューションビジネス本部 執行役員  
武林 功樹

新年明けましておめでとうございます。

昨年 CCAJ へ新加入し早くも 1 年が過ぎました。その間、協会も「日本コンタクトセンター協会」へと名を変えられ、よりお客様の幅広い顧客接点における CX 向上を目指すとのことで、当社としても、その流れに共感をし、数多くのパートナー様のご支援をいただきながら日々精進をしております。

PBX・音声を祖とした当社のコミュニケーション事業においては「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、人と AI・デジタルが共存する世界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ひ申し上げます。

## 2025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。弊社はコンタクトセンターの VOC 分析・FAQ 生成・自動要約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。

2025 年は「生成 AI と分析ノウハウの融合」をテーマに、LLM をはじめとする最新の自然言語処理技術と、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を組み合わせ、顧客企業様の業務変革を実現するための様々な新機能・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の様々な意見交換を通して、コンタクト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ひ申し上げます。

## 2025 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。当社は創業以来、通販事業を展開するクライアント企業様のコンタクトセンター・マーケティング領域を支援して参りました。昨年は残念ながら、紅麹問題や物価高騰による買い控えなど、厳しい社会環境が続きました。

一方、これらの社会課題を当社が得意とする『対話力』で、クライアント企業様の事業成長に貢献することができた 1 年でもありました。

今年は AI に代表される DX 化や様々な環境の変化に対応できる技術力を磨き、蓄えていきたいと思ひます。

博報堂グループに入って 5 年目、そして創立 20 周年となる今年は大変な節目を迎えることとなりますが、変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願ひいたします。

## 未来を見据えた 「顧客インサイト」の探求を！

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。

アルファコムはこれまで「顧客との対話」を革新するソリューションを提供して参りました。

本年は、さらなる挑戦と持続可能な成長に向け、新たなステージへと進み、AI による会話解析の強化や感情解析による顧客インサイトの追求を目指します。

顧客の声や行動をより深く理解し、プロアクティブに個別対応ができるシステムの強化を図ります。

「効率と効果」双方の向上を実現できるシステムベンダーとして「信頼性・実用性・柔軟性・操作性」を重要視し、運用部門が使いやすく、管理部門が経営に活用しやすいシステムの提案をして参ります。

皆様のご支援を賜りますよう、本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

## にこにこした社員の向こうにしか、 にこにこしたお客様は生まれない

情報工房株式会社  
代表取締役  
宮脇 一

「デジタル×ヒューマン」新しい CX の物語 - AI 時代こそ人間力で勝負 -

AI がコピーを作りました。かっこいいけど、心に刺さらないのは一体何故？

昨年 10 月、沖縄に仲間が増え、大阪と同金額で、募集をしました。ところが、全く人が来ないので。会社見学して、「私絶対ここで働きたい」と言っても、出社日に来ない。聞くと「親にコールセンターに就職すると言ったら、『止めとけ、そんな業界に行ったら病気になるだけだ！』と止められた。ショックでした。30 年間に私たちが荒地にしてしまった。

情報工房グループは、「楽しくなけりゃ、仕事じゃない」を掲げ、新たな業界のイメージを作ります。サービス業から、ホスピタリティ業への転換です。

～ためになるをする～

今年も私たちに触れるとワクワクする。

## グローバルベンチマークを活用したCX支援

株式会社プロシード  
代表取締役社長  
柳楽 仁史

新年あけましておめでとうございます。株式会社プロシードは、日々進化するCOPCなどのグローバルベンチマークの知見を日本市場に迅速にフィードバックし、企業のCX向上を支援してまいります。

昨今のコンタクトセンターは、顧客接点の多様化を前提としてCXを高めつつ、同時に生産性や効率を向上させる必要に迫られています。こうした課題と向き合うには、生成AIをはじめとするデジタルテクノロジーの活用が不可欠です。当社はこうしたコンタクトセンターの現場が直面する課題に寄り添った伴走支援を強化してまいります。より良い顧客体験の実現に向け、皆様と共に歩んでいけることを願っております。

## 2025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年創業より四半世紀を迎える節目の年となり、これもひとえに皆さまのご支援とお協力の賜物と心より感謝申し上げます。

私たちは創業以来、「人」と「技術」の融合をテーマに、時代の変化に対応しながら21世紀型コールセンターとして歩みを進めてまいりました。

AIやデジタル「技術」のさらなる発展に伴い、業務内容や働き方が多様化する中、私たちの使命は、「人」ならではの心のこもった対応を進化させ、より多くのお客様にご満足いただける価値を提供することです。今年も、社員一同が一丸となり、新しい挑戦に取り組むとともに、持続可能な成長を目指し、社会に貢献してまいります。

## 最高水準のサービス、顧客体験を提供することに挑戦し続けます。

J P ツーウェイコンタクト株式会社  
代表取締役社長  
菊地 元

あけましておめでとうございます。新しい年が、みなさまにとって素晴らしい年になることをお祈り申し上げます。

1987年に創業した弊社が、2015年に日本郵政グループの一員となり、新たな歩みを続けてから、10年という節目を迎える年となりました。

当社はひとつひとつの声に向き合い、双方向（Two Way）の対話を通じて、人と人との繋がりを創り、私たちに関わる、すべての人と企業の成長と幸せに貢献することを目指しています。

ここで働くすべての仲間が、学び助け合い、明るく元気に活躍していく。人が寄り添う強みを強化するとともに、デジタル技術を積極的に取り込みながら、最高水準のサービス、顧客体験を提供することに挑戦し続けます。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## 生成AI コールセンター、顧客想いの自動化！

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。又、様々な生成AIの動きがあったと思います。

本年、生成AIの本格的な運用がコールセンターで始まると思います。

ベリント社はCX（顧客体験）のオートメーションのグローバルパイオニアとして様々なサービスを切り開いてきました。通話録音、対応品質評価、音声認識、音声分析、WFMなどセンターに必須な機能の上に適切なAIを提供し、顧客想いのオートメーションを実現します。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。

## 変革の中へ

ログイット株式会社  
代表取締役  
鈴木 禎宏

あけましておめでとうございます。昨年、設立25年を迎えることが出来ました。当社を取り囲む環境もこの10年間で大きく変化しております。

お客様のニーズは、多岐に渡り高度化し技術的にも大きい変化の只中です。当社は、この機をチャンスと捉え次の25年へ向け大きく舵を切ろうと考えております。

時代とお客様ニーズに則り、自ら変革の渦中へ乗り出し、通話録音から始まった当社独自の技術、感情解析等音声で培った技術、このような尖った技術による製品とサービスを融合し、お客様へ提供する事により、お客様のお役に立ち、ひいては市場への貢献を目指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様、お願い申し上げます。

## 「地域の未来を支えるソーシャルイノベーション企業」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。

NTT 東日本におけるお客様対応の総合窓口として、会社設立から10周年を迎えました。

この間、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。

特に、近年はWeb・デジタルマーケティングとDXを推進力にCX向上・カスタマーサクセス（お客様のデジマ・DX支援）の実現に向けてチャレンジしてきました。

これからも皆様のビジネスパートナーとして安心・信頼をお届けするとともに多くの企業さまの課題解決を推進し、地域社会の課題解決に貢献して参ります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## あらゆる仕事と組織を革新し、より良いはたらく環境があふれる社会をつくる

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社  
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。  
2024年9月パーソルプロセス&テクノロジー株式会社からパーソルビジネスプロセスデザイン株式会社へ社名変更し、10月1日付でパーソルテンプレスタッフ株式会社のBPO事業、およびパーソルワークスデザイン株式会社と統合し新たにスタートしました。  
この再編は、ゴールではなくまさにスタートとなります。私たちがこれまでに培ってきた経験と専門知識を結集し、より大きなシナジーを生み出すためのものです。新たなアイデアやソリューションを生み出し、私たちが提供するサービスの質を一層高め、あらゆる仕事と組織を革新し、社会全体に「より良いはたらく環境」をひろげてまいります。  
本年も、よろしくお願ひ申し上げます。

## 2025年新年のご挨拶 コンタクトセンターのさらなる発展に向けて

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。  
顧客接点における「デジタル化」や「生成AI」からの「自律型AI」が注目されている中、弊社はAIやデジタルを活用して効率化・最適化を図るとともに、人が担うべき領域がどこにあるのか、探求していきたくと思っています。  
弊社においては、顧客の接点であるWebプロモーション、操作性、Web制作・運営・改修、EC運用・物流まで、トータルで対応する事で課題解決を実現していきたいと考えております。デジタル化による顧客接点の強化とともに、顧客体験の向上を実現してまいります。  
2024年10月より新たにスタートした「日本コンタクトセンター協会」と業界の発展に一層貢献できるように努めてまいります。  
本年も宜しくお願ひ申し上げます。

## 人口減少時代における 人材業界の使命

東洋ワーク株式会社  
代表取締役社長  
菅原 正秀

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
コロナ禍も落ち着き社会経済活動が戻りつつある中、各業界では人材不足が慢性化しております。元より社会課題である人口減少の潜在的リスクはそれに拍車をかけて顕在化しつつあり大変厳しい状況が続くものと類推される所です。そんな中で人材業界の担うべき使命と期待は高まりつつあります。リスクリングによる人材の高度化による生産性の向上、海外人材と共存共栄できる仕組み作り、諸事情により就労できない方へのDX等を活用した戦力化など日本国内の活力の維持に寄与していきたいと考えております。  
この厳しい事業環境の中で、パートナー様としっかり連携し諸課題解決の一助となれば幸甚です。本年もどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

## ナイスジャパン 2025 の飛躍

ナイスジャパン株式会社  
日本法人ナイスジャパン社長  
オリビエ・ジオレット

2025年を迎えるにあたり、私たちと共にクラウドとAIを活用したソリューションをご活用頂いたお客様に、心より感謝申し上げます。皆様からの信頼と協力が私たちのイノベーションを後押しし、日本全体のカスタマーエクスペリエンスの変革を可能にできました。  
今後も弊社のクラウドサービス“CXone”および先進的なAI機能による最先端のソリューションの提供に注力し、お客様の成長と成功をサポートしてまいります。  
カスタマーサービスの未来を形作るパートナーとしてNICEをお選びいただき、ありがとうございます。本年も皆様のご発展を心よりお祈り申し上げます！

## 「環境変化へのしなやかな対応を」

イー・コンタクト合同会社  
代表  
下村 芳弘

新年あけましておめでとうございます。昨年も安心安全なコンタクトセンター運営にご尽力をいただきありがとうございます。  
昨年は生成AI活用はじめDX、人とITの融合が具体的に進み、SNSの影響など顧客接点の多様化と共にコンタクトセンターを取り巻く環境変化を肌で感じた年でもありました。  
私たちは、こうした変化へしなやかに対応すると同時にCX向上へ最適なコミュニケーションチャネルの提供、高品質な対応と人材育成、コンプライアンス遵守の徹底やカスタマーハラスメントへの対応等、今までの取り組みも更に強化することが求められます。私共も様々な課題に微力ながら貢献して参りたいと思います。  
本年も宜しくお願ひ申し上げます。

## サービス売上を牽引する CRMの最大化とタブレット接客や オンライン窓口を拡大

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、変革や動乱の甲辰（きのえたつ）から乙巳（きのとみ）に変わりました。成長発展を表す乙（きのと）と成長した状態を表す巳（み）。重ねた努力が実を結んでいく年とされます。  
あるべきCXは「望まれない問合せ」を生まない施策に始まり、最適な顧客体験とともに解決後も伴走フォローし顧客との距離を保つことと考え、サービス売上を牽引するCRMの最大化に努めています。対応やアプローチを次なる収益へ、タブレットやサインージュを使用した遠隔での店頭接客やオンラインのご案内窓口運営などリアルとwebを融合したDXサービス「まるなげ課」がサポートから新規事業の開発までバックアップ。時代のニーズに応じていきます。本年も宜しくお願ひ申し上げます。

現場力を生かし、  
お客様の課題に寄り添う  
サービス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昨年12月に創立30周年の節目を迎えました。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。

2024年は、「CX/DX人材育成」と題した社内の人材育成プログラムを開始、キャリア開発を行う専門組織も新設しました。また、企業の課題に寄り添った提案ができるよう、オフリング活動も本格的に始動いたしました。2025年は、これまでに育んだ『業務プロセスを分析する力』を生かし、お客様の理想をより高いレベルで実現できるサービスの提供を推進してまいります。

本年もコンタクトセンター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。どうぞよろしくお願いたします。

30周年を迎えて：  
さらなる成長と進化へ

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。

本年、当社は創立30周年という大きな節目を迎えました。これまでの道のりを支えてくださった全ての関係者の皆さま、そしてお客さまに心より感謝申し上げます。

今年も昨年から取り組んでいる英国オクトパスエナジー社のシステム「クラーケン」導入を契機に、組織領域を軸とした抜本的な改革（TGCS版DX）に全社一丸となって挑みます。

先進的なコンタクトセンター運営を通じてCX向上を実現し、広くエネルギービジネスを中心としたお客さま対応とバックオフィス業務を担っていくことでお客さまに「お役に立つ」存在として信頼され、選ばれ続ける会社へ成長と進化を続けてまいります。

本年もよろしくお願いたします。

グローバルの  
ベストプラクティスを活用して  
クライアント事業発展に貢献！

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

新年明けましておめでとうございます。昨年はオペレーションの効率化や品質改善にAI導入が進み、BPOオペレーションが新たなフェーズに入った事を実感する年になりました。また、テレパフォーマンスジャパンでは、日々のBPO運営を通じてクライアント企業の事業発展に最大限貢献するための価値提案に力を注いだ年でもありました。

2025年を迎え、より一層進化した顧客対応を実現するため、当社の最大の特長であるAIを含むデジタルソリューションやグローバルのベストプラクティスを積極的に活用し、クライアント企業に貢献して参ります。また、そのために最も重要な従業員の幸福度を高めるため、従業員のキャリアチャレンジを全面的に支援し、長く働きたい会社作りに取り組んでまいります。

2025年を迎えて

株式会社ベルテック  
代表取締役社長  
松岡 光恵

明けましておめでとうございます。

昨年は社内のSVや第一線のCSR（オペレータ）に対し、ジェロントロジー（老年学）の資格取得を推進すると共に、シニア対応のエッセンスの研修にも注力し、来る高齢社会のシニア層、シルバー層により一層寄り添った応対力をご提供できるよう体制を整えてまいりました。また、新規事業のSES事業では、システム開発を受託し、更に、AI感情分析を行う民間企業と提携してCCの現場で使えるツールの開発や、超高齢社会に対応するAIとCSRとのハイブリッドコールセンターの開発にも着手しております。時代のニーズに合わせて、世の中から求められ、社員一人一人が輝ける企業を目指して2025年も走り続けてまいります。本年もよろしくお願申し上げます。

お客様の事業変革を推進する  
真のパートナーを目指して

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。

デジタル化の進展とともに、生成AIの技術革新など、事業環境が大きく変化しています。この変革の波は、労働集約的なビジネスが中心であったコンタクトセンター業界にも影響を与えています。しかし、私たちはこの変化を、お客様がCX向上やDX推進する中で、当社が真のパートナーとして関係を築くための絶好の機会と捉えています。

当社は、ITを活用しビジネスプロセスを変革することで、お客様に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』を推進しております。ビジネスプロセス構築力とIT活用力を持つ人材の育成を通じ、お客様の事業成長を支えて参ります。本年も、皆様のご指導ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願申し上げます。

2025年 新年のご挨拶

株式会社エーアイスクエア  
代表取締役  
堀 友彦

新年明けましておめでとうございます。昨年は生成AI技術の発展と普及により、コールセンター業界全体のDX化が大きく進んだ一年であることを実感いたしました。弊社が提供する対話要約サービス「QuickSummary2.0」についても、これまで取り組んできた自社開発のAIと生成AI技術を組み合わせることで、現場目線でのDX化を加速しています。今後も最新のAI技術と人の温かみを融合させることで、企業とお客様との接点をより豊かなものにしていくことを使命として、新しいサービス開発に取り組んでまいります。これまでのパートナー各社様のご支援・ご協力に感謝を申し上げますとともに、本年度も引き続き、業界の発展に微力ながら貢献できれば幸いです。

## 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。  
昨年は、多くのコンタクトセンターで、生成 AI が実際の対応業務においても利用され始め、実用化が加速したと感じています。当社でも、ボイスボットとの組み合わせによる高度な音声チャンネルの自動化や、顧客とオペレーターの会話内容を音声認識した結果との組み合わせによる、対話要約、FAQ 作成支援、対応品質評価への活用など、具体的なサービスや機能としての提供を積極的に進められた一年でした。  
今年はさらに、パートナー企業様との共創をより強化し、テクノロジーとデータを融合させた次世代のコンタクトセンターモデルへの発展へと貢献してまいります。

## 「2025年わが社の抱負」

三井情報株式会社  
取締役 上席執行役員 営業第二グループ長  
河島 真司

新年明けましておめでとうございます。今年は国内だけでなく国外環境も変わってきます。時代の変化は技術革新が牽引します。2025年問題は高齢化、労働人口不足による社会影響が懸念されていました。状況は大きく変わりませんが IT 活用により生産性の向上、労働不足の解消に貢献できる期待もあります。但し、IT 活用にもスキル有する人材が必要であり、人材育成も重要なテーマです。デジタル化、IT 活用の必然性を理解し、享受すれば変化への意識と行動も変わってきます。  
AI も手段のひとつであり、ヒトの幸せ実現に向けて、技術を携えてヒトが関わることが重要だと思います。「未来をつくる」活動を今年も邁進して参ります。

## 2025年の抱負 生成 AI と共創する コンタクトセンターマネジメント

株式会社 C プロデュース  
取締役社長  
菅原 彩奈

皆様 新年あけましておめでとうございます。当社は、2024年10月より経営体制を刷新し、気持ちを新たにスタートしております。  
昨今、コンタクトセンターに関する AI プロダクトが多くリリースされ、コンタクトセンター業務の効率化が進んでいるかと思えます。しかし AI がすべてのコンタクトセンターに関する課題を解決できるでしょうか。AI を使い、より効果的に成果をだし、差別化し、付加価値を高めるのは人であると思えます。今年は AI と人が共創するコンタクトセンターマネジメント方法を模索していきたいと思えます。  
積極的に新しい知識を身に付け、お客様へ価値提供をできるよう、社員一同頑張っております。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## AI 活用で効率アップ

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。  
従来の音声ソリューション、OAB ～ J 対応 SBC に加え、昨年より CX 向上を実現できる sprinklr 社のサービスをお届けしております。他社に先駆け SNS サーチャや自社運営では秀でた結果を出しておりますが、AI オペレータ機能、解決方法の提案、リアルタイム要約で通話中業務、後処理を大幅に効率化。方針に従って各機能を個別または連動させて運用できます。  
またセンターのセキュリティには画像解析 AI チップ搭載の Blaize のソリューションをご提案。自動運転にも利用される技術により AI による入退室管理、不審者や立ち入り禁止エリアの侵入検知や通知が可能です。  
今年も皆様のより一層のご支援ができるよう、進めてまいります。

## 2025年の抱負 IT サポートを通じ、長年の経験と ノウハウで DX を伴走支援

キューアンドエー株式会社  
代表取締役社長  
野村 勇人

明けましておめでとうございます。  
昨今、お客さまとのコミュニケーションが多様化する中、コンタクトセンターは企業にとって不可欠な存在となっています。当社は IT サポートを通じ、長年の経験とノウハウを活かし、お客さまの声に真摯に耳を傾け、最適なソリューションを提供してまいりました。本年は、AI を活用したシステム運用や、多言語対応の強化を進め、より高度なコンタクトセンターサービスを提供してまいります。また、DX 推進の一環として業務プロセスを分析し、効率化を図るためのコンサルティングサービスも強化してまいります。お客さまとの信頼関係を築き、より良い顧客体験を提供することで、デジタル社会に貢献してまいります。本年も変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## AI を支える 高性能ヘッドセットの役割

GN オーディオジャパン株式会社  
代表取締役社長  
安藤 靖

プロ仕様のヘッドセットはお客様やオペレーターと AI を結ぶ欠かせないツールとなってきました。  
ヘッドセットから音声を正確に雑音もなくインプットすることで、AI が持つ能力を最大限に引き出すことが可能です。  
これにより、AI は顧客のニーズを迅速に理解し、適切な対応を提供できるようになります。また同時にオペレーターの負担を軽減し、作業の効率化にも役立ちます。  
Jabra を 2025 年もよろしくお願い申し上げます。  
【ヘッドセットのご相談は Jabra まで無料トライアルも実施中】

## 新会社『株式会社 VPC』 発足について

株式会社 VPC  
取締役 ビジネスソリューション本部 本部長  
和氣 幸男

2025年1月1日付にて株式会社 VPC（ヴィピーシー）を発足いたしました。CCAJ 会員の株式会社バリュープラスが、同じくメモリーテック・ホールディングスグループ傘下であった株式会社ポニーキャニオンプランニング（PCP）と合併し、新会社として設立いたしました。

エンタテインメント業界を中心に、コンタクトセンターをはじめ、これまで培った「バックオフィス機能」に加え、PCP の保有するデザインを中心とした「クリエイティブ機能」を最大限に活かした事業連携により、益々多様化するエンタテインメント産業における消費者およびクライアント皆様のお役に立てるよう邁進して参ります。

## 生成 AI とひとの融合で 未来の信頼構築を ご提供いたします。

AR アドバンステクノロジー株式会社  
取締役執行役員  
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。

2025年は、私たちの業界がさらなる変革と進化の舞台に立つ年です。コロナ禍を経た社会活動の再活性化に伴い、コンタクトセンター業界では業務の複雑化や人材不足といった課題が一層顕在化しています。

弊社は、コンタクトセンターの運営知見と技術力を融合させ、生成 AI をはじめとする最先端技術を駆使し、クライアント様の課題解決に向けた支援を進めて参ります。「ひと」と「テクノロジー」の力を最大限に活かし、柔軟かつ持続可能な運営の実現に向け、お客さまに寄り添い、全力で伴走いたします。

本年も変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## おかげ様で創業 20 年、 2021 年発刊書籍も好評、 後継者を探しています！

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、新技術活用等、幅広い視点から多くのクライアント様へお客様本位のコンサルティングを続け、おかげ様で昨年9月に創業20年を迎えることができました。2021年発刊の書籍『図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方』も昨年9月に4刷が増刷されご好評です。弊社は残念ながら後継者がいませんので、この業界に44年間携わって蓄積したコンサルティングノウハウを引き継いでご活用いただける会員様がいらっしゃれば、お声掛けいただけたら幸いです。具体的なコンサルティング業務をお手伝いする中で惜しみなくノウハウをお伝えさせていただきます。本年もどうぞ宜しくお願い致します。

## 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  
児玉 孝雄

新年あけましておめでとうございます。

本年は AI 技術の実用化が昨年以上に進展する一方で、深刻な IT 人材不足という課題もより顕在化して、CTCFC の果たすべき役割はますます重要になる年だと感じております。

CTCFC はお客様業務のアセスメントを始め、各社の情報システム部様から信頼できるアウトソーサーとして IT 業務の各フェーズに沿ったサービスをご要望に合わせて提供して参ります。

本年も社会に貢献する企業として社内人材の育成やサービスの高度化・効率化を推進して参りますので、引き続きご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

## 2025 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。一昨年の青森コンタクトセンターに続き、昨年は奈良市に新センターを開設し、活動エリアも拡大しております。あわせてサービス強化に向けて大規模な組織改正も実施しました。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、さらなる飛躍に繋げてまいります。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」の実現を目指すとともに、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。

## 2025 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

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。

昨年は、コンタクトセンター分野においても、AI を活用したツールが数多く登場したことから、取扱サービスを増やすべく、パートナー企業との協業を模索した1年となりました。また、新たな取組みとして、ライブコマースサービス「ブレインメーカー」を企画、タレントなどのインフルエンサーによる SNS での生配信サービスを上げました。2025年はより幅広いサービスをクライアント様に提供することで、「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。

## 2025 年、新年のご挨拶

株式会社サウンズグッド  
代表取締役社長  
森川 竜平

新年あけましておめでとうございます。  
サウンズグッドは旭川から沖縄まで  
全国 15 拠点で事業展開をしております。

昨年は協会の掲げる「人材育成」「人  
と技術の融合」を実現するための、第  
一步としてリ・スキリングセンターを全  
国 3 か所で開設しました。AI 活用・DX  
推進をキーワードとして、人材を強化  
し加盟企業と共創して社会に貢献して  
まいります。今後は実践的なプログラ  
ムを展開し、現場で役立つスキルを持  
った人材を育成していきます。

本年も「Sounds good!」と言われる  
企業でいられるよう、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。

## 2025 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カンパニー長  
石毛 孝宗

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。弊社ではお客様のビ  
ジネス環境の変化に応じて、クラウド  
とオンプレミスの両環境を柔軟に提供  
しながら、AI・デジタル技術を活用し  
たサービスの拡充に努めており、8 月  
には小規模事業者向けクラウド型コン  
タクトセンタープラットフォーム「Blue  
Luna Cloud」をリリースいたしました。  
コストパフォーマンスに優れ、拡張性  
も備えたサービスとして評価いただい  
ております。

本年も、技術革新とサービス品質の  
向上に一層注力し、お客様の事業発展に  
貢献できる企業を目指してまいります。

本年も皆様からのご指導・ご鞭撻を  
賜りますようお願い申し上げます。

## 2025 年、 お客様とともに歩む新たな一年

ディー・キュービック株式会社  
代表取締役社長  
岸本 享

新しい年を迎え、謹んで新年のご挨拶  
を申し上げます。

2024 年は、業界全体がデジタル化  
や顧客体験の向上に注力するなか、私  
たちも新たなサービス開発や業務プロ  
セスの進化に挑戦した一年でした。

2025 年は、さらなる成長を目指し、  
皆さまとともに新たな挑戦に取り組む  
年としたいと考えております。

私たちは、これからも変化の激しい  
ビジネス環境に対応しながら、お客様  
と業界の発展に努め、共に前進してい  
ける存在を目指してまいります。引き  
続き変わらぬご支援を賜りますようお  
願い申し上げますとともに、皆さまご  
健勝とご多幸を心よりお祈り申し上げ  
ます。

本年もどうぞよろしくようお願い申し  
上げます。

## 人 x デジタル 顧客満足度 (CX) へのチャレンジ

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 の力を活用して社会の  
ニーズに応える TIS インテックグル  
ープに属しており、創業以来、膨大なデ  
ータを持つ企業の複雑な業務処理を効  
率的に行う独自のアウトソーシングビ  
ジネスを中心に、コンタクト事業やシ  
ステム開発を展開してきました。

昨年は、生成 AI の実用性が向上し、  
対応領域が拡大したことに伴い、当社  
は顧客満足度を高めるために必要な  
施策を模索する年となりました。本年  
はコンタクト事業のプロフェッショナル  
として、利用者の視点を重視しつつ、  
より高度な運用が可能となるように、  
コンタクト事業と技術の融合を進め、  
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  
お願いいたします。

## 2025 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、『「人材躍動化」を通じて、  
社会を変える』というビジョンのもと、  
コンタクトセンター事業をはじめとし  
た様々なサービスを今年も提供してま  
いります。

また働くすべてのの方々にはビジョ  
ンという原動力をもたらずと共に、組  
織をあらゆる人財が躍動できる場にな  
るよう支援していきたいと考えており  
ます。

2025 年も引き続き、コンタクトセ  
ンターの役割を単なるコストセンター  
から、顧客ロイヤルティを高めるプロ  
フィットセンターへ進化させていくこ  
とに取り組んでまいります。

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。

## ナレッジ活用を促進する AI SaaS として

株式会社 PKSHA Communication  
執行役員  
池上 英俊

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
平素は日本コンタクトセンター協会  
会員の皆様にご多大なるご支援とご愛  
顧を賜り、心より御礼申し上げます。

弊社は本年も、AI を活用し、コン  
タクトセンターが企業のナレッジ活用  
の中心として機能できるよう、多様な  
AISaaS プロダクトの拡充とサービス向  
上に取り組みます。ナレッジ活用やオ  
ペレータースキルアップを支援し、  
生産性向上と顧客満足度向上に貢献  
してまいります。

また、貴協会の皆様とともに、変化  
の激しい時代の課題解決を通じ、業界  
全体の発展を目指して努力してまい  
ります。引き続きのご支援をお願い申  
上げます。

## 2025 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年チ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209拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の834万人。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お願ひ申し上げます。

## 2025 年、業界発展に向けた 技術革新と共創の年に

ブラインス株式会社  
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AIを活用したカスタマーエクスペリエンスの進化が目覚ましく、業界全体が大きな変革期を迎えました。

この変化は、私たちの日々の業務の中にも多くの挑戦と学びをもたらしてくれました。

弊社は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通じて、さらなる業務効率化とお客様満足度向上に努めております。

本年も技術革新を活用し、皆様と共に成長する一年とするべく、全力で邁進する所存です。

業界全体の発展に寄与するため、皆様とともにより良い未来を築いて参ります。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

## 2025 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。

平素より当社をご支援いただき、心より御礼申し上げます。

新年にあたり、皆様にご挨拶申し上げます。

昨年は、新たなパートナーとの事業開発やレンタル事業の開始、ノイズを徹底的に除去するノイズキャンセリングヘッドセットの拡販など、未来に向けた挑戦と成長の年となりました。

2025 年に向け、さらなる飛躍を目指す基盤が整ったと感じております。

本年は、よりお客様やパートナー企業に寄り添った製品開発とサービス提供に、社員一同全力で取り組んでまいります。

引き続き変わらぬご支援を賜りますよう、お願ひ申し上げます。

## 当社の持てる専門性と総合力にて 市場とお客様を繋ぐ サービスを提供する

株式会社アダムスコミュニケーション  
代表取締役社長  
桧山 幹夫

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。弊社は、今年創立46周年を迎えます。これもひとえに協会の皆さまのご支援、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。今後も、安全・安心・快適・便利なセンター運営を目指し、引き続き、市場とお客様を繋ぐサービスを提供してまいります。コンタクトセンターを取り巻く環境は、日々変化を繰り返し、お客様のニーズも多様化しています。当社も、最新のDXテクノロジーを積極的に活用し、お客様が求める真のサービス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。

## 新生ジーネクスト、 AI 時代にも必要とされる CX 価値・創造企業への変革

株式会社ジーネクスト  
代表取締役  
村田 実

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。

当社は昨年9月に新経営体制に移行し、新生ジーネクストとして初めて迎える新年となります。クラウド型CRM/DBの『Discoveriez』、生成AIによる業務効率化システム『Discoveriez AI』などカスタマーサービスのDX化・CXの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、顧客課題解決プログラム『SRM Design Lab』によるコンサルティング・分析から運用までをワンストップでご支援し、クライアント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。本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

## 2025 年わが社の抱負

SB モバイルサービス株式会社  
代表取締役社長 兼 CEO  
高洲 史弥

新年あけましておめでとうございます。

弊社は、ソフトバンクのコールセンター運営の中心企業として、人とのコミュニケーションを通じて、感動をもたらすような体験価値を提供することを志するとともに、ITを実際に活用して高い生産性と品質の両立を実現、さらに、業務効率化に実績のあるRPAの技術も積極的に取り入れ、オペレーションの領域でも効率化・最適化を推進して参りました。ソフトバンクのAIを中心としたITと、その業務で培ったノウハウ、人材を武器にクルー1人ひとりがお客さまにもたらす感動を大切にしながら、徹底したデジタル化の推進でお客さまの利便性を高めていけるよう今後も努力して参ります。

本年もよろしくお願ひいたします。

## 2025年わが社の抱負

株式会社 NTT ネクシア  
代表取締役社長  
山本 健一

新年あけましておめでとうございます。  
昨今、コミュニケーションの主体は音声（通話）から文字（SNS等）へと移り、コンタクトセンター業界においてもノンボイスと呼ばれるチャネルの活用が急増するとともに、生成AIをはじめとしたデジタル技術の進展、人材不足やいわゆるカスハラといった社会問題などへの対応を含めて、取り巻く環境は劇的に変化しています。

このような中、弊社は“コミュニケーションのプロ”としての経験・ノウハウに加えて、新しいデジタル技術を融合させた高品質なサービス提供など、環境変化に機敏に対応することで、CX（顧客体験価値）、EX（従業員体験価値）を向上させ、サステナブルな経営を実現すべく全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

## 2025年、本格的なAI活用時代に向けて

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。  
昨年は採用難・人材難からAIへの期待が高まった年だったように感じています。ハルシネーション、セキュリティ、倫理面など、課題もまだまだ残っているものの、多くのお客様がAI活用に向かって動き始めています。2025年、本格的なAI活用時代に入るなか、再定義したいのが「人」の重要性と役割です。AIを顧客サービスのコストダウンや省力化だけでなく、そこで働くスタッフの能力を高め、人による対応の価値を上げることに活用することが従業員体験向上につながり、コンタクトセンターにおけるCXを高めることになるからです。企業が人とAIで最高のおもてなしが実現できるよう、お客様とともに新しいCXの姿に今年は一緒にチャレンジしていきます。

## 新たなビジネスモデルの構築による業界の価値創造に向けて

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  
梶原 浩

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。  
生成AIの登場から2年が経過し、様々な業界で活用が進んでいます。当業界においても、コンタクトセンター自動化の可能性が高まり、新たな潮目を迎えようとしています。

当社では、昨年6月に「生成AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）」を設立し、生成AI開発の最前線を担う幅広い企業と連携しています。あらゆる業界の課題解決のため、各企業の皆様とともに、顧客体験の向上と業務の効率化とを両立する新たなビジネスモデルの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。

本年も宜しくお願ひいたします。

## コンタクトセンターの 伴走者になる！！

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

CX顧客体験は、将来期待されるビジネスと考えられています。製品・サービスのコモディティ化が進み、機能・価格面で差別化が難しい状況です。現代において、差別化は何かと考えると、商品を購入することにより得られる、経験価値であると考えます。顧客に最高の体験をしてもらおうタッチポイントとしてコンタクトセンターの重要性は高まっています。企業は独自のノウハウ・ナレッジを蓄積するため、継続的にフィードバックすることが必要です。それを省力で効率的に実施するには、人手ではなくシステムで行うしかありません。我々はコンタクトセンターを顧客体験向上させる、プロフィットセンターにするべく、ゴールを共有し、伴走しながら最短で達成する方法を考える企業として、本年も業界に貢献したいと考えております。

## 2025年 ベルウェールグループ創業51年 共創と価値創造企業を目指して

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。

DX・CX・EX等デジタル環境や技術は益々進化し、更にはBX・MXと経営変革が求められており、企業は事業領域の拡大や新たな収益の創造を目指し、次世代ステージへの挑戦を継続しています。

当社はこの大きな事業環境の変化に対応すべく、デジタルソリューションの活用や、時代にあわせた新たなテクノロジーと人財の融合で、品質と価値の高いサービスを継続的に、提供してまいります。お客様企業との共創と価値創造を目指し、企業の変革を支援すると共に、常に最善のパートナーであり続けるべく邁進してまいります。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

## 2025年、 モビルスは一步先行くCXで ビジネスをサポートします。

モビルス株式会社  
代表取締役社長  
石井 智宏

モビルスは2024年8月、リブランディングを実施し、ミッション、ステートメントなどを刷新しました。CXによる企業ブランディング向上への取り組みを、技術の力でお手伝いしたい。その思いを込めて、「すべてのビジネスに、一步先行くCXを。」というミッションを掲げました。ミッション実現に向け、潜在的ニーズの発見や問題を予測して課題へ先回りして解決する力、生成AIなどの最新テクノロジーの活用にて顧客体験（CX）の向上を支援し、企業のブランド価値を最大化するサポートビジネスを提供していきます。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お願ひ申し上げます。

## コンタクトセンターにおける Web/音声および有人/AI のハイブリッドモデル

日本アバイア株式会社  
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。昨春の日本におけるパブリッククラウドサービスである Avaya Experience Platform の発表以来、次世代の CC プラットフォームの方向性として、ハイブリッドモデルのご提案をさせて頂き、多くのお客様より反響を頂いております。CC 提供者側目線として、AI やデジタルのテクノロジーの活用の拡がりを見せる中、単に自動化を進めるだけでは、エンドユーザー側の満足度が上がらないことが見えてきており、AI と有人によるハイブリッドモデルによる最適なバランスを持った音声対応の重要性が再認識されています。今年は、更にハイブリッドモデルの展開として、音声と Web との融合も含めて、安定の基盤と革新を提供するサービスの展開を進めていきたいと考えております。

## データと DX で進化するカスタマーサポートの未来

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  
郡司 誠致

新年あけましておめでとうございます。近年テクノロジーの発展により、様々な分野で AI などの活用がされるようになり、顧客接点でのコミュニケーションの在り方が大きく変わってきております。

DX の推進により、様々な接点での顧客ニーズの収集や分析をおこない、それぞれの顧客に合わせた良質な体験価値の提供につなげることで、企業価値の向上を実現いたします。

当社は WOWOW への会員サービスの中で実践された知見を活かし、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引き続きおこなってまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

## つなごう。驚きを。幸せを。 ～日本一『つなぐ』を 実行する企業へ～

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、衆議院選挙やアメリカ大統領選挙等、世界各地で重要な選挙が実施され、国内では地震や豪雨等の災害が発生し、NTT の社会的責任のあるべき姿を再考する一年でした。こうした中、ドコモグループは新経営体制のもと、新たなブランドスローガン「つなごう。驚きを。幸せを。」を発表しました。

今年は、「つなぐ」という原点に向き合い、「驚きと幸せ」に満ちた価値の社会へ提供に尽力いたします。特に、「生成 AI による顧客接点の革新」と「データ利活用に基づくマネジメントの革新」を推進することで、顧客接点における CX をより一層高度化し、お客さまのビジネス成長を支援してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

# CCAJ News TOPICS

正会員数：250 社

(2024 年 12 月 13 日現在)

## 事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025」を開催します

「拡がり続けるコンタクトセンター領域と今後の展開 ～社会貢献・インフラとしての役割と更なる革新を目指して～」を共通テーマに、コンタクトセンター・セミナー 2025 を開催します。6 つの課題に焦点を当て、最前線で活躍しているセンターの取組事例や解決方法を提供・共有します。ぜひご参加ください。



**コンタクトセンター運営のエキスパートが出演！**

**講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える！**

[開催概要]

日程：2025 年 2 月 20 日（木）・21 日（金） 両日 13 時～17 時 10 分

形式：ハイブリッド型セミナー（会場+オンライン）【会場】大手町ファーストスクエアカンファレンス

構成：パネルディスカッション 6 コマ+懇親会

[詳細・申込] [https://ccaj.or.jp/event/contact\\_20250220.html](https://ccaj.or.jp/event/contact_20250220.html)

日本コンタクトセンター協会電話相談室

03-5289-0404 受付時間 10:00～16:00  
(土曜・日曜・祝日を除く)

◎本誌のバックナンバーは PDF でもご覧いただけます。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料)

CCAJ  
News  
Vol.334



# CCAJ News

Vol.334 (2025 年 1 月発行)

発行：一般社団法人日本コンタクトセンター協会

編集発行人：広報委員長 宮坂 南欧實

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2

TEL：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>