



# CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025  
2  
Vol.335

## Contents

◇ 特集「コールセンターと SDGs」⑥  
2030年のゴール目指してさらに先に

◇ 2025年「新春賀詞交歓会」  
◇ 「CCAJ News Awards 2024」結果報告  
◇ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー  
2025」開催迫る！

## 特集「コールセンターと SDGs」⑥（最終回）

# 2030年のゴール目指してさらに先に ～ これからも求められる SDGs 達成のための取り組み～

『CCAJ News』では、コンタクトセンター業界のSDGs（持続可能な開発目標）への取り組みを紹介する特集「コールセンターとSDGs」を、2年にわたり掲載してきました。2024年度末にあたり、特集企画としては今号で最終回といたします。なお、SDGs関連情報は、2025年度以降も単独記事としてお届けする予定です。会員の皆さまも、今後ともさらなるSDGs推進に取り組んでいただければ幸いです。

### SDGs 達成に欠かせないコンタクトセンター業界

数年にわたった新型コロナウイルス感染症による分断の影響もあり、コンタクトセンターの需要と期待が増大。生活インフラ、エッセンシャルワーカーとしての認識が定着しました。それに伴って、コンタクトセンター業界に、社会的課題に積極的に取り組む姿勢が求められています。今後とも、安心・安全に利用できるコンタクトセンターとして認知されていくためにも、SDGs達成のための行動が必要です。

そこでCCAJ Newsでは、SDGsに関する会員間の情報共有、業界としての取り組みのアピールなどを目的に、SDGs特集を連載してきました。2023年5月号（314号）に掲載したSDGsに対する会員の意識・取り組み状況に関するアンケートを皮切りに、有識者としてのGCNJからの助言（315号）、会員企業具体的な施策の紹介（319・327号）、次世代を担う若手社員による座談会（323・325号）と様々な切り口から取り上げてきました。

今号では、全5回の概要を振り返るとともに、現時点でのSDGsへの会員の取り組み状況に関するアンケートの一部と、取材にご協力いただいた会員の現状について、本特集のまとめとしてお届けします。

### ○特集「コールセンターとSDGs」バックナンバー

[https://ccaj.or.jp/ccajnews/back\\_2024.html](https://ccaj.or.jp/ccajnews/back_2024.html)

- ① 314号「コールセンターにおけるSDGsの現在地」
- ② 315号「コールセンター業界が取り組むべきSDGsとは」
- ③ 319号「コールセンター業界が取り組むSDGs(1)」
- ④ -1 323号『「グラデーション世代」が作り上げるサステナブルなコールセンター」
- ④ -2 325号「次世代のホープが考える働き方ややりがいとは」
- ⑤ 327号「コールセンター業界が取り組むSDGs(2)」

①「コールセンターにおけるSDGsの現在地」

特集の第1弾は、会員へのアンケート結果を報告しました。会員企業およびコンタクトセンターにおけるSDGsへの意識や取り組みの現状、コンタクトセンター事業・業界が貢献できるSDGs17のゴール、さらに取り組む上でのボトルネック等を把握するためのアンケートでした。その結果を共有することで、各社におけるSDGs推進やきっかけ作りとしていただくためのレポートとなりました。

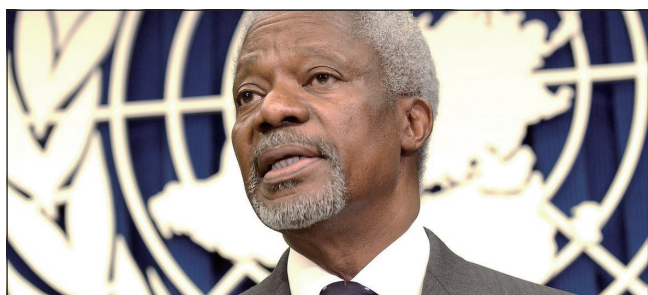
アンケート項目は以下の設問でした。

1. 自社におけるSDGsへの意識や対応状況
2. SDGsに取り組む上での担当セクション
3. SDGsを社内に浸透・理解促進するために行っていること
4. 具体的なSDGsへの取り組み
5. SDGsへの取り組みによる効果として期待しているもの
6. SDGsに取り組む際の課題
7. コールセンター事業 / コールセンター業界が貢献できると思われるSDGsのゴール

②「コールセンター業界が取り組むべきSDGsとは」

第2弾は、SDGsの推進機関グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) へのインタビューでした。

国連グローバル・コンパクトは、国連と民間の企業や団体が手を結ぶことで、健全なグローバル社会を築くためのリーダーシップを発揮する組織です。SDGsの実行において重要な民間セクターの活動推進を担っています。GCNJは、そのローカルネットワークになります。SDGsは、地球規模の課題を2030年までに解決するための国際目標で、17のゴールと169のターゲットが設定されています。コンタクトセンター業界にも、SDGsに貢献できる分野が多くあります。例えば、働きがいのある人間らしい仕事、ジェンダー平等、地方の活性化、地域との共生社会などです。



©UN Photo/Evan Schneider

ノーベル平和賞を受賞したコフィー・アナン国連事務総長の提唱で生まれた国連グローバル・コンパクト。アナン氏の呼びかけは、ミレニアム開発目標 (MDGs) を経て、SDGs にもつながっています。

③「コールセンター業界が取り組むSDGs(1)」

第3弾では、他社から学び、現場でチャレンジ・推進するきっかけとなるよう、会員2社からSDGsに対する方針や具体的な施策を伺いました。

○ビーウィズ株式会社

ビーウィズでは、SDGs活動を推進するための3つの重点テーマを中心に、4つのチームで活動を進めています。重点テーマは、『デジタルを活用した社会的課題解決と新たな価値の創造』『働きがいの創出と多様性を尊重し合う社会の実現』『持続可能な地域・社会作りへの貢献』です。活動は、自ら立候補した全国の委員によるSDGs推進委員会で進められていて、在宅オペレーターの推進やCO2排出量可視化ツールの活用、障がい者雇用、育児や介護と仕事との両立に関する情報発信、不要な衣料の回収やペットボトルのキャップ回収などを推進しています。



○株式会社NTTネクシア

NTTネクシアでは、『ミッション』『ビジョン』『成功の柱』で構成されているSDGs基本方針を策定。全員が共通認識のもと行動することで、SDGs達成に向けて取り組んでいます。また、お客さまは自宅にいながら疑問点を解決することでの移動減など、コンタクトセンター業界の企業活動がSDGsに貢献できていると指摘します。四半期ごとに『SDGs強化週間』を実施するほか、NTT東日本グループの環境活動の一環である「福島ひまわり里親プロジェクト」や、WORLD CLEANUP DAYにも参画するなど、“働く人々すべて”の一体感を大切に、活動を続けています。

＜NTTネクシアSDGs基本方針＞				
ミッション (目的・使命)		ビジョン (2050年にめざすべき姿)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>NTTネクシアは、人類が自然と調和し、未来にたどり持続可能な発展を実現することに貢献します。</li> <li>NTTネクシアは、ヒトとデジタルのハイブリッドによるイノベーションの創出を通じ、クライアントの企業価値向上や社会課題の解決に貢献します。</li> <li>NTTネクシアは、働く人々すべてWell-beingの最大化に貢献します。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりの声を紡いで得られた高度な知見を活かすことで、あらゆるステイクホルダーの課題解決に貢献できる「コミュニティデザイン企業」として、サステナブルな社会を実現します。</li> <li>働く人々全てがDiversity &amp; Inclusionやワークライフを実現します。</li> <li>私たちは事業運営において環境負荷ゼロを実現します。</li> </ul>		
成功の柱				
高度なソリューション提供力	働く人々のWell-beingの実現	倫理的な事業運営	再生可能エネルギー100%での事業運営	廃棄物ゼロの実現

## ○次世代を担う若手社員の座談会

第4弾では視点を変えて、次世代を担う若手社員による座談会を開催しました。

アルティウスリンク株式会社、トランスコスモス株式会社、株式会社ベルシステム24の3社にご参加していただき、宮坂南欧實広報委員長が司会を務めました。さらに、323号では掲載できなかったSDGsから少し離れた話題について、番外編として325号に掲載しました。

### ④-1「“グラデーション世代”が作り上げる

#### サステナブルなコールセンター」

奇しくも同じ6年目の同期である若手リーダー3名が集まり、SDGsへの対応を通して目指すサステナブルなコールセンターとはどのようなものかについて、座談会を開催しました。

当日は『これからのコールセンターに求められるカスタマーサービスについて』『新型コロナウイルス感染拡大による変化』『ジェンダーフリー』『未来に向けて目指すべきコールセンター』などの話題について、自由な発想でお話いただきました。

さらに、同年代として自らの世代はどういう特徴があると思うかという質問に対して、SNSに強い人が多いが弱い人も、キャリアアップ志向が少ない人ももっと頑張りたいという人もいて、グラデーションのように少しずつ混ざっているようであるという話題となりました。

### ④-2「次世代のホープが考える働き方ややりがいとは」

参加された若手世代の働き方ややりがいに関する発言をまとめ、番外編としてお届けしました。

『モチベーションの維持』『これからのキャリアプラン』といった話題について、それぞれの意見が披露される充実した時間となりました。

その他にも、自己紹介の一部として、コールセンター業界に感じている魅力ややりがいをご紹介しました。



## ⑤「コールセンター業界が取り組むSDGs(2)」

第3弾に続いて、第5弾もヒントとなるような会員2社の取り組みをご紹介しました。

### ○ウィズ・プランナーズ株式会社

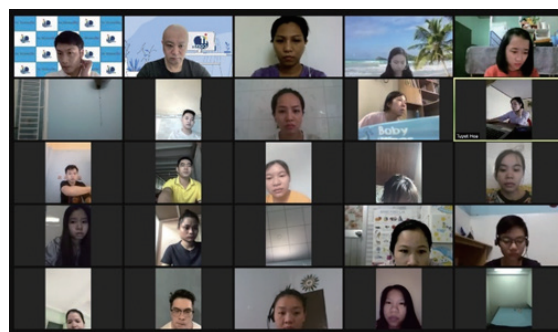
ウィズ・プランナーズは、SDGsの17項目から自分たちができるものをピックアップすることからSDGs推進をスタート。環境・社会・ガバナンスの3つの課題に取り組んでいます。女性活躍や働きやすい職場環境作りに注力し、女性の活躍推進に関する認定制度のえるぼしを取得しました。また、在宅オペレーションでの障がい者の雇用を進め、オンラインでの採用や研修を通じて働きやすい環境を提供しています。その他、五反田商店街での清掃活動や地域のプロバスケットチームとの連携も行き、地域とのパートナーシップを深めています。



地域貢献の一つ「クリーン五反田」への参加

### ○株式会社アイティ・コミュニケーションズ

アイティ・コミュニケーションズは、札幌を中心に全国およびベトナムで業務展開しています。SDGsへの取り組みは、新型コロナウイルスによるベトナム拠点のロックダウンを契機に本格化しました。特に「働きがい」と「質の高い教育」の目標に注力し、独自の評価制度や資格取得支援を導入しました。これにより、社員のスキルアップとキャリア形成を支援しています。また、女性が働きやすい環境を整え、産休・育休の取得率や短時間勤務制度を積極的に拡充。こうした取り組みは、国内外の社員に良い影響を与え、企業全体の成長にも寄与しています。



リモートワーク in ベトナム

### ○会員企業の SDGs への取り組み状況について

最終回にあたり、314号で実施したSDGsに対する意識・取り組み状況に関するアンケートを会員に実施し、41社から回答をいただきました。

設問は、

「(1)1年前と比較したSDGsに関する取り組みの進展」

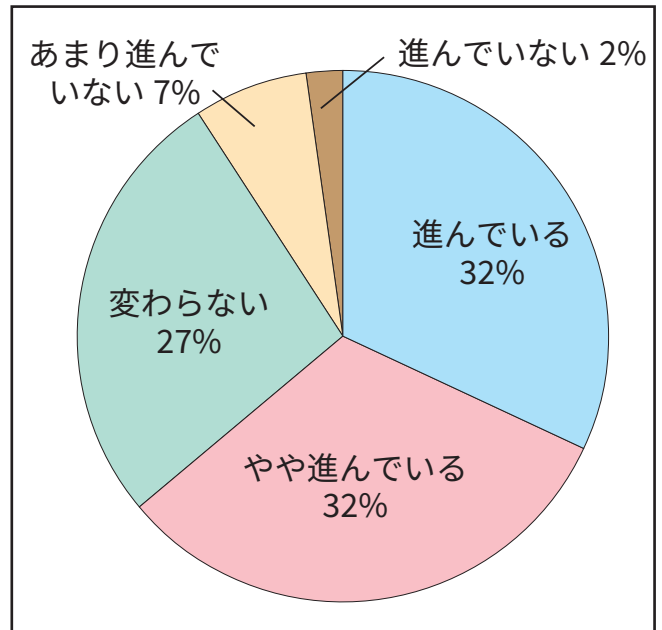
「(2)取り組む際の課題」で、

取材にご協力いただいた4社には、追加取材としてそれぞれの設問の回答理由も伺いました。

設問(1)では、①進んでいる32%、②やや進んでいる32%、③変わらない27%というプラス回答が91%の一方で、④あまり進んでいない7%、⑤進んでいない2%という結果となりました。多くの会員企業の取り組みは順調と言えます。

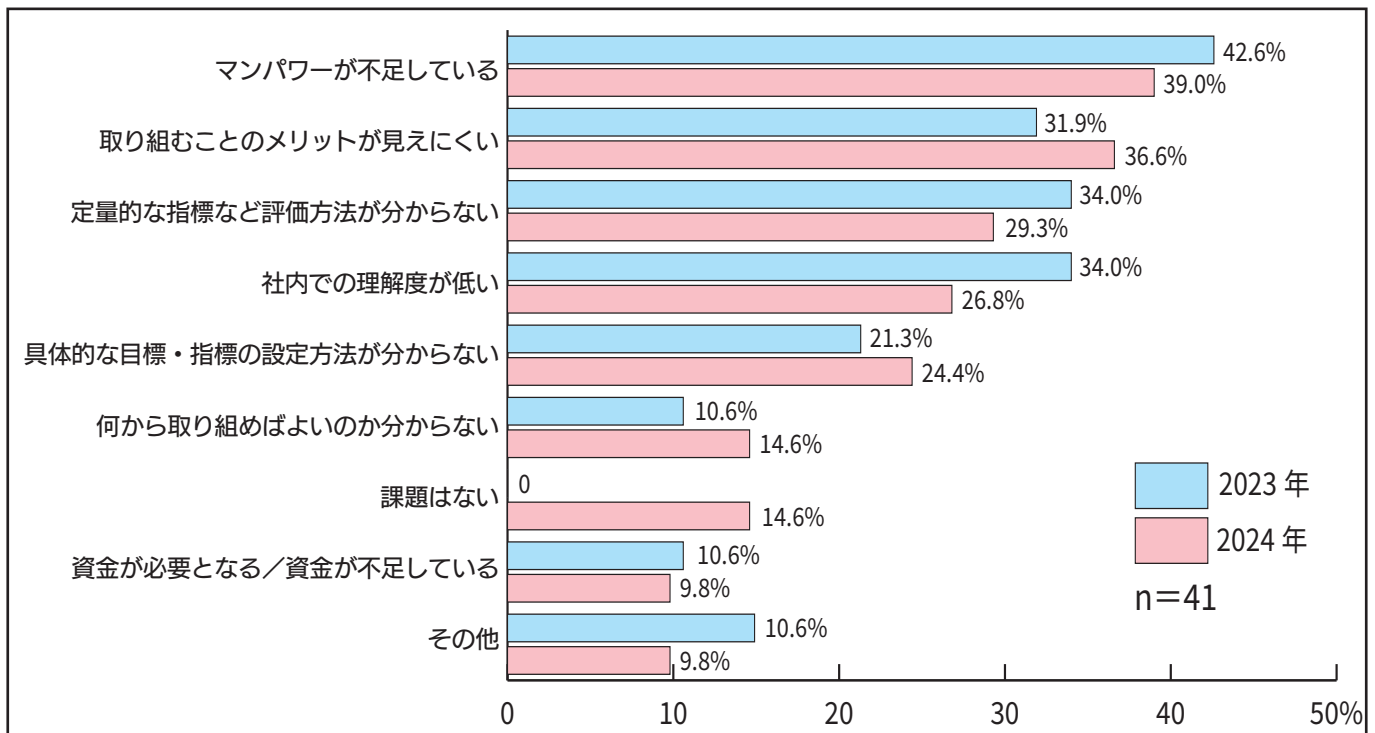
取材した会員からも「全体的にはややCSR寄りの取り組みになっており、本質的なSDGsはできていなかったが、直近では事業と紐づけたサステナビリティの考え方で、高度化させつつある」(ビーウィズ)、「これまで行っていた地域貢献、女性活躍、障がい者雇用について、継続的に着実に取り組みを行っております」(ウィズ・プランナーズ)、「雇用体制、評価制度、資格取得支援制度などは、継続しており、社内でもさらに浸透してきています」(アイティ・コミュニケーションズ)といったコメントをいただきました。

Q1. 1年前と比較し、社内・コンタクトセンター内でのSDGs(類する取り組みも含む)に関する取り組みは進んでいますか？



設問(2)では、「マンパワーが不足している」「取り組むことのメリットが見えにくい」などが上位となりました。「定量的な指標など評価方法が分からない」「社内での理解度が低い」も上位となりましたが、前回のアンケートではともに34%で2番目に多い課題であったことと比べると、かなり減少しています。各社の取り組みもあって、より多くの人にSDGsへの理解が進んでいるのではないのでしょうか。

Q2. SDGs(類する取り組みも含む)に取り組む際の課題として該当するものをいくつかでもお選びください。



マンパワーに関しては、各会員も苦慮しているようです。フリーアンサーの中に、「SDGsのムーブメントを実利を伴うことに重ねている、もしくは企業イメージのUPに活用しているのが実情でSDGsのためだけの労力を割けていない」との回答がありました。取材先4社もこれらの課題を挙げていて、「企業として取り組めることは他にもありそうだが、リソース、資金が不足しています」とのコメントがありました。人材不足に加えて、成果が見えづらいことが主な課題となっているようです。

その他の回答として「SDGs達成に向けては中長期的な活動を、企業としても社員個々としても続けていく必要があるが、事業活動という大きな活動への貢献と、社員自身の身近な活動との紐づけやレベル・温度差の解消等が大きな課題と認識」というものがありました。NTTネクシアからも、取り組みは順調に進んでいるとした上で「SDGsは、自身の活動がどう影響を与えているか、行動や考え方を少し変えるだけでどれだけの影響があるか、実際の活動の重要性への理解促進やそのメリットへの訴求がなかなか難しく、究極やらなくても直接誰も困らないと思っている社員へのドアノックをいかにしていくかが変わらず課題」とのコメントがありました。地球規模の環境保護と、個人の役割を結びつける難しさを感じているようです。

その対応として、NTTネクシアから「見た目のよい理想図を作るよりも1つでも活動に参加してもらえた方が、理解浸透としてもエンゲージメント向上としても有効であるため、参加しやすい仕掛けを模索しています」との意見がありました。エンゲージメントがSDGsの意識醸成につながるこの考えから、1つでも多くの活動に参加できる環境づくりを続けているとの報告がありました。より多くの活動に参加する姿勢は、誰にとっても重要です。同様の課題を感じている場合は参考にされてはいかがでしょうか。

また、アイティ・コミュニケーションズから「雇用体制、評価制度、資格取得支援制度は確実に精度が上がっております。また、これは、弊社海外拠点でも同様な点は評価に値すると考えております」とのコメントがありました。アンケートのフリーアンサーにも「グローバル全体で取り組んでおり、日本個別の課題はない」との回答がありました。

会員の皆さまのSDGs達成への取り組みは、課題はあるものの、それぞれの立場や強みを活かした幅広いフィールドでの活動が進んでいるようです。

## ○ SDGsのその先へ

SDGsは、2030年をゴールと定めていますが、それで終わるわけではありません。さらに未来へとつながる目標設定、ポストSDGsが求められています。2027年には、SDGsの達成に向けた国連の会議であるSDGサミットの3回目が開催されます。ここから、ポストSDGsの検討が本格的に始動することから、重要な年として注目を集めています。

平均気温が過去最高を更新した2023年7月、国連のグテーレス事務総長は記者会見で「地球温暖化の時代は終わり、地球沸騰化の時代が到来した」と述べました。地球規模の気候変動はまだ続いていて、むしろ悪化している状況です。

最後に日本のSDGs達成の状況を見てみましょう。国際的な研究組織が行った世界各国のSDGsの達成度では、2024年度の日本のSDGs達成度は167カ国中18位という評価でした※1。

17のゴールに対する達成度に関しても、「達成済み」「課題が残る」「重要な課題」「深刻な課題」の4段階での評価が出ています。CCAJが、2023年度の事業活動方針として掲げた関連性の高い3つの目標に対する評価とあわせて見てみると、

### 1. 人と事業の同時成長を担うコールセンター

目標8「働きがいも経済成長も」は【重要な課題がある】

### 2. 多様な人材が活躍するコールセンター

目標5「ジェンダー平等を実現しよう」【深刻な課題がある】

### 3. 人とテクノロジーが融合したコールセンター

目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」【達成済み】との結果でした。

目標5のジェンダー平等に関しては、4段階評価のうち最低評価となっています。いろいろな人を受け入れやすく女性の活躍が多いコンタクトセンター業界は、日本のジェンダー平等を率先して実現していく立場にあります。

また、コンタクトセンターは日本全国に展開し雇用を生み出すのみならず、地域に根ざして人を育成し、その人財が定着・活躍することで経済を活性化させる循環型の成長モデル、いわゆる地方創生も担っていかなければなりません。

コンタクトセンター業界がリードし果たすべき役割として認識するとともに、従事する一人ひとりが少しでもSDGs推進活動を理解し、積極的に参加する姿勢がこれからも求められます。

※1：SDSN（持続可能な開発ソリューション・ネットワーク）の「持続可能な開発報告書」2024年度版から

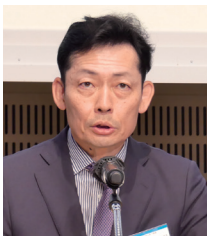
# 2025年「新春賀詞交歓会」

2025年1月8日(水)、東京の大手町サンケイプラザで、「新春賀詞交歓会」を開催しました。当日は、来賓・役員・会員あわせて200名を超える皆さまにご参加いただき、盛会となりました。CCAJ Newsでは、会長挨拶、来賓祝辞の抄出と当日の様様をご紹介します。

一般社団法人 日本コンタクトセンター協会

**呉 岳彦** 会長 挨拶

昨年、日本コンタクトセンター協会への名称変更を終え、新年を迎えられたことをうれしく思います。協会名を変えるにあたって、4つの指針を定めました。今年もこれを掲げて、その実現に寄与できる協会でありたいと思います。



本年の抱負として、3つの目標を掲げました。1つ目はカスタマーハラスメント対策で、今年の3月にコンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメント対策のガイドラインを公開します。2つ目が、少子高齢化におけるシニアの活躍で、シニア雇用に関して皆さまの手助けになる活動を計画しています。3つ目が人材のスキル要件および適正な評価です。働き方が変わる中で、働きたいと希望する方がたくさん出てくるような業界にしたいと思っています。そのために協会も頑張りますので、皆さまのご協力とご指導をお願いいたします。

経済産業省 商務・サービスグループ  
サービス政策課 サービス産業室 室長

**関 日路美** 氏 祝辞

能登半島地震をはじめ、台風や豪雨などの災害に見舞われた方々に改めてお見舞い申し上げます。コンタクトセンター業界も、災害関連の問い合わせ等、社会インフラとしての役割を担っていることに改めて敬意を表します。



で、消費は力強さを欠いています。今年は正念場の年と考えておりますので、賃上げ、設備投資、価格転嫁などの面で積極的な取り組みをお願いします。コンタクトセンターに寄せられる声は貴重な経営資源です。サービスの質の向上と、イノベーションの創出や生産性向上を実現させるためにも、さらに成長発展されることを期待します。

最後になりますが、本年、大阪関西万博が開催されます。この一大国際イベントが盛り上がるように、皆さまのご協力をお願いします。

昨年は、国内経済に明るい兆しが見えた1年でした。一方

総務省 総合通信基盤局 料金サービス課  
消費者契約適正化推進室 室長

**安西 重浩** 氏 祝辞

能登半島での地震や大雨をはじめ、全国各地で被災された方々に心からお見舞いを申し上げます。貴協会におかれましては、消費者に最適なサービスを提供するとともに、カスタマーハラスメント対策など、事業活動の最適化と業界のさらなる変革にご尽力されていることに敬意を表します。



総務省では、電気通信サービスの消費者トラブルを減らす政策を推進しており、電気通信消費者相談センターには年間で1万3000件ほどの声が届きます。そこから見えてくるのは、消費者の信頼を得る上でコンタクトセンターが担う役割が大きいということです。今後とも、知識や経験に合わせた消費者支援をお願いいたします。

さらに、人とデジタルが融合した一人一人に最適なカスタマーサービスの提供に向け、引き続き中心的、先導的な役割を担われることを期待しております。



会長挨拶、来賓祝辞に続き、松原健志副会長による乾杯の発声でスタート。歓談の合間に新入会員8社の挨拶があり、小志田典彦理事の挨拶で閉会となりました。当日は、北海道、青森県、新潟市、神戸市、広島市、久留米市の各自治体、(公社)日本通信販売協会、(公社)消費者関連専門家会議、(公社)日本広告審査機構、(公財)日本電通電話ユーザ協会の各団体にご参加いただきました。

# 「CCAJ News Awards 2024」結果報告

## MIRは「協会名称変更記念号（2024年10月）」が受賞！

2024年の1年間、『CCAJ News』で取り上げた記事の中から、読者の皆さまに“印象に残った記事”を投票いただき、最も得票数の多かった記事を「MIR (Most Impressive Report)：最も印象に残った記事」として選出する「CCAJ News Awards 2024」を実施しました。

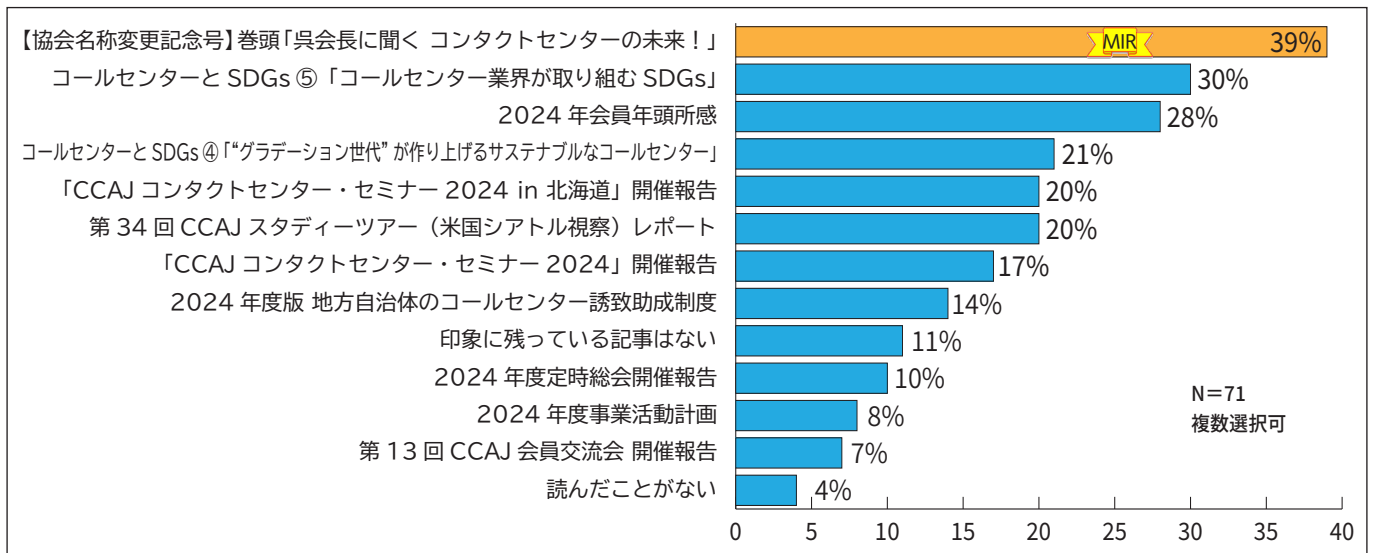
### 会長インタビュー、センターと協会の変遷、従事者の声

#### タイトルデザインも新たにさまざまな角度から協会名変更を伝えた記念号

広報委員会では名称変更を機に、CCAJの認知度に加え、職業のイメージ向上を目的に「名称変更記念号」を企画しました。

呉会長自らが名称変更の経緯とコンタクトセンターの未来を語るとともに、コンタクトセンターに携わるきっかけやご

自身のキャリアなどパーソナルな一面もご紹介しました。また、コールセンターからコンタクトセンターへ変わる過程をテクノロジーの進化と協会の歴史で表しました。そして、センターの仕事に従事される皆さまから多岐にわたる仕事内容やその魅力、心温まるエピソードを寄せていただきました。

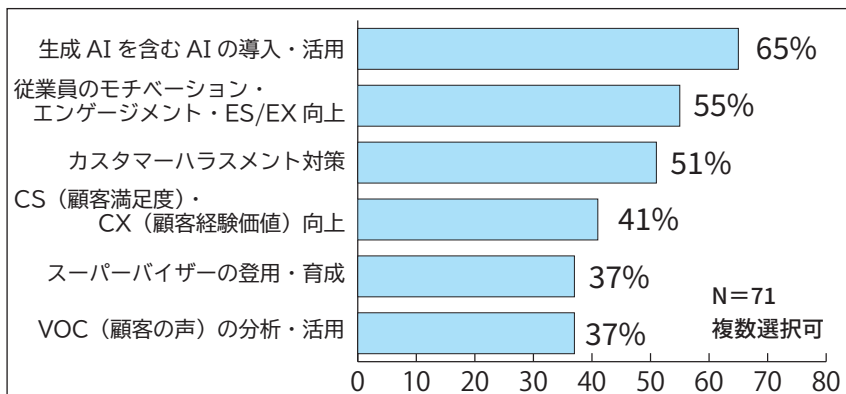


### 『CCAJ News』で取り上げて欲しいテーマは、「AIの導入・活用」が2年連続でトップ

「生成AIを含むAIの導入・活用」が昨年と同じくトップでした。回答者の65%（昨年55%）があげており、さらに関心が高まっていることが窺えました。情報調査委員会が取り組む「コンタクトセンターにおける生成AI活用コミュニティ」

など、今後誌面で取り上げていきます。

上位5つのテーマは順位もあわせて、昨年と全く同じ結果となりました。



**CCAJ News Awards 2024 実施概要**

主体：（一社）日本コンタクトセンター協会  
広報委員会

時期：2024年12月18日～25日

方法：Web アンケート（匿名）

対象：メルマガ読者（会員・一般）

内容：2024年に発行された『CCAJ News』で印象に残っている記事

回答：71名

© CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。 <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

## 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025」開催迫る！

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～



**コンタクトセンター運営のエキスパートが出演！**

机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介！／すぐに導入できるノウハウを収集できる！

**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！**

ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開！／一度で多くの取り組み事例が聴ける！

### 【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 (東京都千代田区)

構成：パネルディスカッション6コマ+懇親会

受講料：(1セッション) 3,000円～ (1日券) 8,000円～ (懇親会) 3,000円

【プログラム】	(1日目) 2月20日(木)	(2日目) 2月21日(金)
13:00 ～ 14:10	<b>CCAJセッション① (SV育成)</b> 『未来人材を育てた成功企業から学ぶ ～自立型人材とSVの育成』 JCOM、みずほ証券、CC カレッジ	<b>CCAJセッション④ (応対品質)</b> 『クライアントとエージェントとの共創でできた 顧客視点のトレーニング「Engage Method」の隠れた秘密』 情報工房、ネスレ日本、つなぐ研究所
14:30 ～ 15:40	<b>CCAJセッション② (DX)</b> 『お客様を置いていかないボイスポット活用 ～応答率改善・有人品質向上への取り組み』 K&I パートナース、ディー・キュービック、 ソフトフロントジャパン	<b>CCAJセッション⑤ (生成AI)</b> 『コンタクトセンターでの生成AI活用の可能性と アプローチ事例2社』 アルティウスリンク、楽天トータルソリューションズ、 ナイスジャパン
16:00 ～ 17:10	<b>CCAJセッション③ (CX向上)</b> 『CXの新しい常識をつくる！ EC企業とBPOの革新的アプローチに迫る』 鈴木ハープ研究所、TMJ、モビルス	<b>CCAJセッション⑥ (カスタラ対策)</b> 『事例で学ぶ！ カスタマーハラスメント対策：先進2社の取り組み』 全日本空輸、東京ガスカスタマーサポート、プロシード
17:30 ～ 19:00	—	懇親会 (立食形式)

※講演内容等は事前の予告なく変更することがございますので、予めご了承ください。

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

◎ UD (ユニバーサルデザイン)  
フォントを使用しています

◎ FSC® 認証紙  
FSC® 認証材、再生資源、その他  
の管理原材料から作られています

FSC 認証ロゴ  
(本誌には掲載)

◎ ベジタブルオイルインキ  
環境にやさしい植物油  
インキを使用しています



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.335



# CCAJ News

Vol.335 (2025年2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