



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025

3

Vol.336

Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025

◇ 2025 年度 CCAJ スクール
◇ コンタクトセンター従事者の声 最終回
◇ 倫理ガイドラインチェックリスト

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025

2025年2月20日(木)・21日(金)、東京の大手町ファーストスクエアで、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 をオンラインと来場のハイブリッドで開催しました。さらに、当日の様子は3月3日～31日の期間で、オンデマンド(後日視聴)での動画配信を行っています。本誌では、6つのセッションの概要をお届けします。

◎ CCAJ セッション 1

未来人財を育てた成功企業から学ぶ ～自立型人材とSVの育成

- スピーカー JCOM 株式会社 カスタマーリレーション本部 東日本オペレーションセンター アシスタントマネージャー 佐野 裕美 氏 (写真左)
みずほ証券株式会社 リテール・事業法人部門 ダイレクトチャネル事業部 森田 敦子 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社 CC カレッジ 代表取締役社長 河合 晴代 氏 (写真右)



新しいテクノロジーの活用とともに、未来に向けた人財育成が求められる中、新たな時代にふさわしい人財育成手法を確立したスピーカー2社から、具体的な取り組みとその成果が示されました。

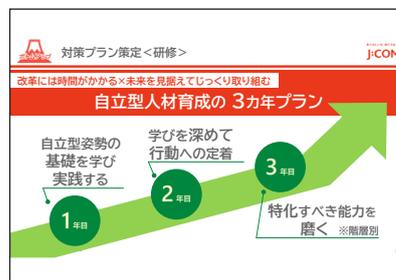
JCOMからは、「自律型人材育成」としてバックオフィスでの学びの定着に向けた取り組みが紹介されました。取り組みのきっかけから、3つの課題、要因分析、ターゲット

ト設定、対策プラン策定といった具体的な内容に加えて、評価ポイントも含めた効果測定が示されました。

みずほ証券から

は、スーパーバイザー育成の事例が示されました。同社のセンターにおけるSVの役割と育成実態の説明とともに、SV相互の意見の場の提供、エージェントとのコミュニケーションの重要性などに関する紹介がありました。

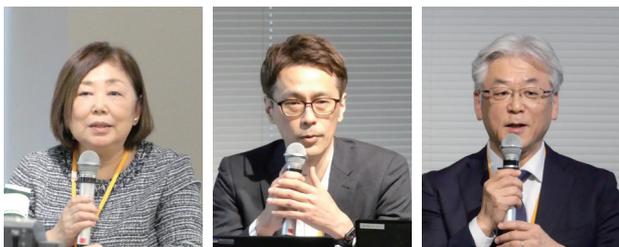
最後にモデレーターから「コミュニケーションから信頼・尊敬される人=自律型人材」との説明がありました。



◎ CCAJ セッション 2

お客様を置いていかないボイスボット活用 ～応答率改善・有人品質向上への取り組み

- スピーカー 株式会社 K & I パートナーズ 代表取締役 (CS スペシャリスト 検定協会 代表理事) 石川 かおる 氏 (写真左)
ディー・キュービック株式会社 CX 本部 CX 企画部 部長 兼 DX 推進グループ長 中山 貴之 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社ソフトフロントジャパン 代表取締役社長 高須 英司 氏 (写真右)



近年、ボイスボットの導入が進む中、ボイスボットによる自動化での応答率改善に加えて、有人品質向上など多岐にわたる活用による顧客満足度の向上への貢献について、事例紹介がありました。

ボイスボットの活用による顧客満足度への貢献について、応答率改善と有人品質向上に関する事例紹介がありました。

応答率の改善としては、定型回答ができる問い合わせへの活用と有人対応を組み合わせたシナリオ構築などにより、コスト

抑制、応答率安定、CS 品質向上を実現した 2 件の事例が紹介されました。有人品質向上では、「対応品質評価における実技試験の試験官役として AI 自動応答を活用」「AI が対応した内容を録音し、対応内容のテキスト化を実施」など施策の紹介とともに、作業時間削減、評価者の負担軽減、受験受付時間の拡大などの効果が示されました。

ここまでまとめ：ボイスボット活用の現在地 

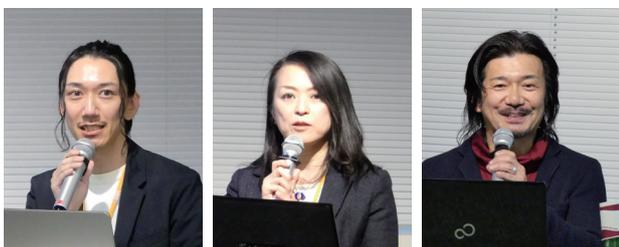
- ボイスボットによる成果
対社外：応答率、利便性の向上 (いつでもつながる)
対社内：効率性向上、緊閉吸収
- 活用の鍵
シンプルな構成、離脱理由の分析→チューニング
- データを蓄積することの進化

© 2024 Commubo. All Rights Reserved.

◎ CCAJ セッション 3

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

- スピーカー 株式会社鈴木ハーブ研究所 お客様サポートセンター・チーフマネージャー 藤田 慎司 氏 (写真左)
株式会社 TMJ 東日本事業本部東日本サービス 4 部第 4 センター
プログラマネージャー 澤田 由紀子 氏 (写真中)
- モデレーター モビルス株式会社 執行役員 パートナー&テクニカルセールスディビジョン長 新谷 宜彦 氏 (写真右)

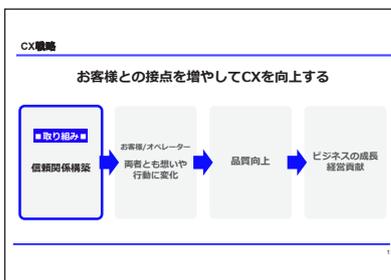


本セッションでは、パーソナルなつながりを重視したコミュニケーションとデータ活用による顧客戦略という、異なる方向性で顧客満足度を高めているスピーカー 2 社の取り組みが紹介されました。

鈴木ハーブ研究所からは、「お客さまとの接点を増やして CX を向上する」という信頼関係構築による CX 戦略が紹介されました。感謝やお礼のメッセージを手書きで

記載するスマイルカードや、製品に一言を添えるメッセージタグなどの事例について、効果と課題、オペレーターの反応などが

示されました。TMJ からは、クライアントと共に CX 戦略の中核を担う伴走型ビジネスパートナーとしての体制作り、顧客体験をデータで可視化しマネジメントするデータドリブな CX 実践、デジタルとデータを駆使し人を育てることでビジネスの成長や社会課題解決に貢献する取り組みなどが示されました。



◎ CCAJ セッション 4

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

- スピーカー 情報工房株式会社 ヒューマンリソース部門 参事 小瀬 結氏 (写真左)
ネスレ日本株式会社 マーケティング&コミュニケーションズ本部
コンシューマーエンゲージメントサービス部 部長 宮崎 康司氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社つなぐ研究所 代表取締役 河合 洋氏 (写真右)



クライアントであるネスレ日本と、エージェントである情報工房がお互いの強みを出し合い共創することで実現した「Engage Method」について、具体的な取り組みをもとにした解説がありました。

ネスレ日本では情報工房の協力のもと、評価シートを使ったお客さま評価の結果をベースに、会話の中における Engage ポイントの分析を実施。その結果が示される

とともに、トレーナー代わりのツール・コンテンツ制作として、3つの成果物が紹介されました。



誰でも同じよう

に採点できて強みと課題が視覚化される「Engage チェックシート」。デモコールとワークシート、解説等を組み合わせたオンラインモジュール研修の「共感モジュール研修」。「楽しい！明日、もう1回受けてみたい！」と思えるクレーム対応動画研修の「ENGAGE QUEST」について、役割と効果が示されました。

◎ CCAJ セッション 5

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

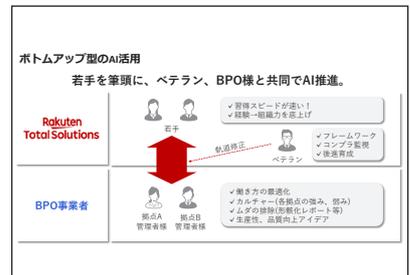
- スピーカー アルティウスリンク株式会社 デジタル CX 統括本部 DX 推進本部 DX 推進部
DX 推進第 2 ユニット 東海林 聡氏 (写真左)
楽天トータルソリューションズ株式会社 CS 本部 グループマネージャー 友山大輔氏 (写真中)
- モデレーター ナイスジャパン株式会社 プリセールスディレクター 山崎 彰一氏 (写真右)



センターの生産性向上のためにも、AI を利用した効率化が必須とされる一方で、生成 AI 導入は途上と言えます。本セッションでは、AI 活用につながるヒントとなる 2 社の事例が紹介されました。

楽天トータルソリューションズからは、全従業員が AI を最大限に活用できる環境を用意し業務の効率化を図るボトムアップ型 AI 推進が紹介されました。手打ち文章添

削を行う「カスタム AI」、チャット業務でお客様に直接送信するテンプレートを管理する CS ツールを AI がコードを記述し開発する「プログラミング」などが紹介されました。



アルティウスリンクからは、生成 AI 活用のステップとして、生成 AI だけを利用、システムへの組み込み、AI エージェントの 3 つのフェーズに加えて、業務効率化など運用現場での取り組み、自社標準サービスの開発など、具体的な取り組みが紹介されました。

◎ CCAJ セッション 6

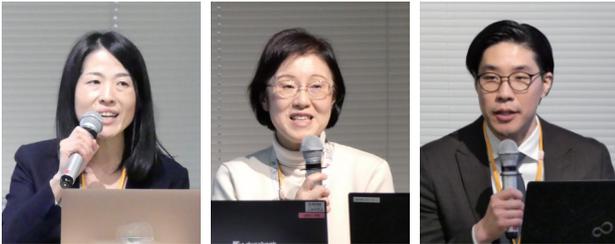
事例で学ぶ！ カスタマーハラスメント対策

全日本空輸（株）と東京ガスカスタマーサポート（株）の取り組み

●スピーカー 全日本空輸株式会社（ANA）CX 推進室 CS 推進部 マネジャ 姫井 淳子 氏（写真左）
東京ガスカスタマーサポート株式会社 総務部 人材育成グループ

チームリーダー 兼 人事グループ 古田 真由美 氏（写真中）

●モデレーター 株式会社プロシード 営業企画室 室長代理 清松 誠 氏（写真右）



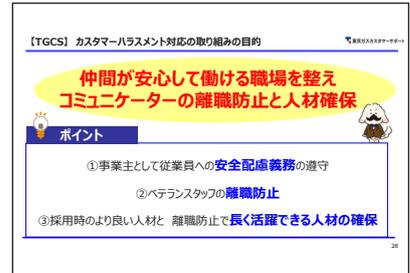
従業員が安心・安全に働くためにも、カスタマーハラスメント対策は急務です。カスハラ対策のポイントについて、業界が異なるスピーカー 2 社の具体的な取り組みについて紹介がありました。

カスハラと定義された顧客との付き合い方、カスハラ
の線引き、グループ方針との整合性のとり方、従業員教育
の手法といったよく寄せられる疑問への対応も含めた、

講演となりました。

全日本空輸からは、ANA グループとしてのカスハラ対策推進の背景と目的に続いて、実態の把握と社内ガ

イドラインの整備、グループ内啓発と社内コミュニケーションの強化といった取り組みの成果が示されました。東京ガスカスタマーサポートからも、取り組みの背景に加えて、対応ルールやマニュアル等を整備することで「仲間が安心して働ける職場を整えコミュニケーターの離職防止と人材確保」という目的とその成果が示されました。



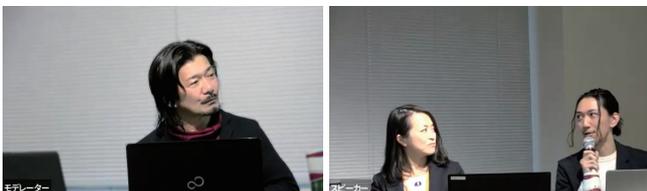
CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 参加者アンケート

- ・組織としてはボトムアップによる AI 促進が有効ということが分かりました。また、質疑応答の内容で、まずは個人が興味を持ち、試し、役に立つことを実感するということから始めるということ、共感しました。
- ・カスハラに対する社内基準や対応手順を策定する際の考え方や進め方を知れた。インタビュー動画で現場の生の声を聴いたことも参考になりました。
- ・「上司と部下が同じ研修を受けることで共通認識を持つ」ということが非常に重要だと感じました。
- ・ボイスポットに向いている業務と向いていない業務の整理や導入時にそもそもの足元確認が重要というお話が分かりやすかった。また、必ず有人窓口につながるフォローを入れるということは、デジタルチャネルの活用において重要だという点を知ることができて良かった。

ライブ・オンデマンドでも配信、懇親会も開催しました



昨年に引き続き、会場参加、ライブでのオンライン配信、オンデマンド配信と 3 つの参加方法をご用意し、全国から多くの参加をいただきました



セッション 6 の終了後、小林優子事業委員長の乾杯を皮切りに懇親会が行われました



18種類の講座をトータルで45回開催

コンタクトセンター研修「CCAJスクール」2025年度スケジュール決定！

コンタクトセンタースタッフのための研修「CCAJスクール」の2025年度（2025年5月～2026年3月）スケジュールが決まりました。

5月21日に集合形式による「お客さま満足度が高まる電話対応」講座からスタートし、2026年3月までに、オンライン36回・集合9回の計45回を開催します。

「ベーシックコース」を7講座、「専門コース」を11講座ご用意しています。社内研修では得られない知識・スキルの習得や他社との交流を通じて、センターのレベルアップにつなげてください。

1 「CCAJスクール」の特長

◎コンタクトセンターに求められるスキル・知識の習得

職位に応じて業務遂行に必要なスキル・知識を体系的・網羅的に学ぶ「ベーシックコース」とテーマ・課題にフォーカスし専門・高度なスキル・知識を習得する「専門コース」で構成

◎実習を取り入れ、スキル習得に繋がる実践的な内容

センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した内容

◎他社との交流で視野が広がり、モチベーションアップに直結

実習を通じた他業種・他社との交流が、新たな発見を得て、視野を広げるチャンス



2 受講者の声

- ディスカッションも初めてでとても刺激的でした。なかなか他の方の意見を聞く機会もないことや色々な考え方もあり、その分様々な分析のベクトルも発見できたので良かったです。あつという間の研修でした。**（お客さま満足度が上がる電話対応）**
- 私自身が育成に携わるようになり間もないこと、また、指導することを苦手としていることもあり、不安な気持ちの中での参加でした。しかしながら、講義と実践を通じて、コーチングのやり方・組み立て方等大変参考となり、有意義な2日間となりました。更に、心理学と教育学にも基づいたお話をしてくださり、興味を持って講義を聴くことができました。**（育成スキル向上講座）**
- AIの基本的な仕組みの部分の部分を踏まえて丁寧にレクチャーして頂いたので、理解しやすかった。お客様対応部分以外でのコールセンターの生成AI活用案についてももっと知りたいと思った。**（コンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座）**

3 2025年5月・6月の開催スケジュール

開催日	講座名	講師名	開催地
5/21(水)	お客さま満足度が高まる電話対応	河合 晴代 氏	東京
5/22(木)～5/23(金)	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏	Web
6/5(木)～6/6(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web
6/10(火)	クレーム対応講座<<基礎編>>	中尾 知子 氏	Web
6/13(金)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	Web
6/17(火)～6/18(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美 氏	Web
6/25(水)	モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル	富澤 美奈子 氏	Web
6/27(金)	AIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉 氏	Web

※ 2025年7月～2026年3月の開催スケジュールはWebサイトをご覧ください。

各講座の日程・プログラムなどの詳細は、CCAJスクールホームページまで

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

【受講料改定のお知らせ】「CCAJスクール」は集合・オンラインの開催形式により受講料を変えておりましたが、2025年度からは開催形式に関わらず受講料を一本化するとともに、昨今の郵送料をはじめ諸物価の高騰に応じ価格を改定させていただきます。受講企業の皆さまには何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。詳しくはホームページをご覧ください。

VOE (Voice of Employee) コンタクトセンター従事者の声 最終回

～ CCAJ への期待 / CCAJ だからこそできること～

協会名称変更の記念企画として、コンタクトセンターに関わるお仕事をされている皆さまより、日本コンタクトセンター協会（CCAJ）への期待をお答えいただきました。皆様の声を協会活動に活かし、業界の発展とプレゼンス向上に努めてまいります。

(質問) CCAJ に対する“期待”は何ですか？

“CCAJ だからこそできること”は何ですか？

各コメントの地色は、それぞれの職務を表しています

- ① コミュニケーター（オペレーター）
- ② スーパーバイザー・リーダー
- ③ マネージャー
- ④ センター長
- ⑤ その他（企画担当、コンサルタントなど）

今はネット検索するだけ情報がすぐ手に入る世の中になりました。コンタクトセンターのメリット、デメリットや仕組みを知る事も可能です。一個人として顧客の立場になっても、企業側への配慮をもって双方が「納得は難しくも、理解は出来る」考えを広く浸透してほしいと思っています。



JP ツーウェイコンタクト チャッピー さん ②

コールセンターに関わる企業が集結する当協会だからこそ、最先端のコールセンター情報をご提供いただけると期待しております。海外の動向やお客様の導入事例について、双方向でディスカッションできる場のご提供を期待いたします。



FlashIntel Japan 前田 まりこ さん ⑤

理不尽で無理難題を仰って、困らせようとするお客様から、コミュニケーターを守っていただけると嬉しいです。

ベルシステム 24 ①

コンタクトセンターの機能拡充の一方でお客様の要求や求められるサービスレベルも高まり、コンタクトセンターに従事する人々（もちろん業界全体で）の待遇が改善されることを期待します。

そのために、価格競争のみに囚われずサービス内容の拡充に見合った適正価格での取引がなされることで業界全体の活性化が進むことを願います。協会としては、委託者となる各業界（企業・官公庁）への働きかけをお願いしたいと思います。

ビーウィズ なおみ さん ③

昨今特に問題となっているカスハラ対策について、指針を出していただけたら有難いです。また研修もコンタクトセンターにおけるカスハラに特化したものなど、充実化を期待しています。

AAA コンサルティング 佐々木 さん ④

コールセンターという垣根を越えて活躍できる舞台を見つけ出すことや、競合他社ではなく同業として手を取り合えるような業態にしていくための情報提供をして頂きたい。

JP ツーウェイコンタクト ②

今やコンタクトセンターは事業に欠かせないものであり、一つの対応が炎上に繋がったり、逆に特別な体験を作ることになると思います。コンタクトセンターに関わる全ての方が自身の仕事を誇りに思い、お客様に価値を提供し続けられるよう、協会には中立的な立場から社会的地位の向上や行政と連携した基盤やガイドライン作りなどをさせていただけることを期待しています。



C プロデュース 山北 絢也 さん ⑤

① AI などの先端テクノロジーの進化や働き方の多様化に対応した新たな基準の策定と普及

AI をはじめとする先進的なテクノロジーの発展や働き方の多様化に対応するため、新たな業務基準の策定とその普及（人材育成や認定制度の内容を最新のニーズに合わせてアップデートなど）

② コンタクトセンター業務のリブランディング

コンタクトセンターでの業務従事に対する従来のイメージを刷新し、職務のポジショニングやブランディングのアップデートにより、センター従事がステータスの高い職業として広く認知されるような取り組みの推進

アルファコム ⑤

オペレーターの仕事の地位が向上し、高待遇が受けられるような職種になるとよいと思います。協会を通じた、広報活動がこのような時代を作っていくと信じています。

ビーウィズ ③

都市部以外の地方においても、対面の企業間交流会やセミナーを推進してほしいという期待があります。デジタル化によりオンラインでの開催も可能ですが、対面で行うことにより、正直な意見を交わしやすい印象があります。



以前私が参加した、同一事業に携わる企業間の交流会が対面で開催され、非常に学びが多かったという体験があります。協会が持つ豊富なネットワークや経験を活かし、事業者同士の連携や学びの機会を更に、提供していただけることを期待しています。

アルティウスリンク 川口 知輝 さん ②

最新のテクノロジーやトレンドに関する情報提供や、オペレーターのスキルアップを支援する研修プログラムの充実などを期待します。また、業界全体のベストプラクティスを共有し、より良いサービスを提供するためのガイドラインなどの策定も重要と考えております。コンタクトセンター業界全体が一丸となって、ユーザー様にとって価値のあるサービスを提供できるようになることを期待しています。

キンドリル・ジャパン・テクノロジーサービス ⑤

コミュニケーターの地位や職業イメージの向上のために、コンタクトセンター業界の魅力を引き続き発信していただけることを期待しています。

東京ガスカスタマーサポート 武藤 大輔 さん ②

コンタクトセンターの“光の側面”を、もっと社会に伝播していただくと願っております。

クレームが多い、ストレスがたまるという側面ばかりが強調されているように思いますが、突き詰めていけば「困っているお客様の手助けをする仕事」というのが、コンタクトセンターの本質であると考えています。

世のため、ひとのため、対面だけでなく様々な手段を用いて、世界中のお客様と対話を繰り返し、社会を支えているという姿を、もっとアピールしていただきたいと思います。

ベルシステム 24 ③

ようやく SNS 等で「カスハラ」が認知されはじめた。これからコールセンター業が単なる客のはけ口のまま推移するのか、状況が変化するのか見ていこうと思う。現在は、ホテル業、公共交通機関での接客サービスをされている従業員が声を上げ始めた。この流れが非対面サービスまで世の中に認知されていくのか、過程を興味深く見守りたい。

Teleperformance Japan ⑤

コンタクトセンター業界における最新テクノロジーとその活用や人での運用の工夫、育成などは、各社切磋琢磨されているので、ぜひ多くの方に発信し続けていただきたい。また国内外問わず、業界でのトレンドや海外ではこうやっているなど、参考になる事例や情報の発信。CS マネジメントワーキングといった CS/CX 向上への取り組みの事例共有やディスカッションできる場もあると面白いかも知れません。

AR アドバンステクノロジー 武居 正子 さん ⑤

業界内だけでなく、コンタクトセンターに所縁の無い方々へも「次々に生まれてくる新技術」と「これまで培ってきた人財が生み出す対応スキル」をどのように融合させることで新しい価値あるサービスとなるかを示して頂くことを期待致します。



グッドクロス 川嶋 力 さん ②

最新のテクノロジー紹介やその利用に伴う運用/業務の変化について、事例を含めたコンタクトセンター業界への発信、および業界として変化を受け入れやすくなるような土壌づくりを期待している。

AR アドバンステクノロジー 大江 和樹 さん ⑤

多くの企業が参加しているからこそ、例えばそれぞれの企業の垣根を越えて意見交換をする、品質を競い合うなど、相互にメリットになるような場があればと感じますので、是非今後そういった機会があったら良いと思います。

アルティウスリンク 野呂 慎也 さん ①

本誌面でご紹介できなかった皆さまのコメントはすべて協会 Web サイトに掲載しています。

https://ccaj.or.jp/ccajnews/336_sepvol.html

前 2 回の VOE (コンタクトセンター従事者の声) は以下よりご覧になれます。

Q1. お仕事のやりがいは? 自身を奮い立たせる言葉や印象に残っているエピソードは?

https://ccaj.or.jp/ccajnews/331_sepvol.html

Q2. これからのコンタクトセンターはどうなる? 自身のやりたいことは?

https://ccaj.or.jp/ccajnews/333_sepvol.html

適切なコンタクトセンター運営のための支援ツール 「コールセンター業務倫理ガイドライン チェックリスト」

当協会では適切なコンタクトセンター運営の規範として「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」を策定・公開しています。2021年8月に全面改定し、人権尊重やCSR、ダイバーシティ等を規定するとともに、センター業務の変化にも対応し、テキストチャネル等に関する内容も追記しました。

さらにガイドラインの理解促進のため、2023年11月には「コールセンター業務倫理ガイドライン チェックリスト」を作成し、形骸化防止と実効性向上に努めております。

新たな年度を迎えるこの時期、チェックリストを用いてセンター運営の点検や業務改善にお役立てください。

●チェックリスト抜粋

チェックリストは「コールセンター業務倫理ガイドライン」の各規定に基づき、全112のチェック項目があります。

(個人情報の保護)

- ・自社の「個人情報保護方針」を作成し、ホームページ等で広く公表している
- ・自社の「個人情報保護方針」をすべての従業員に十分説明し、遵守するよう徹底している 他

「コールセンター業務倫理ガイドライン チェックリスト」は次のページより取得できます。

<https://ccaj.or.jp/telemarketing/index.html>

新入会員のご紹介

Agency

TETRAPOT 株式会社

代表取締役社長 内田 嘉彦

〒530-0015 大阪府大阪市北区中崎西2丁目4-12 梅田センタービル11F

<https://www.tetra-pot.com/>



私たち TETRAPOT は、心の通ったテレマーケティングを通じてクライアント企業の顧客エンゲージメントを支える CX パートナーです。今回、CCAJ に加入させていただきありがとうございます。みなさま方と連携を深めて、業界のプレゼンス向上に微力ながら尽くして参ります。

TETRAPOT の事業としては、CX インバウンドサービスと Sales アウトバウンドサービス、そして B2B インサイドセールスが得意領域です。業界の進化にあわせた事業拡大にむけて、HR アサインメント、IT プラットフォーム、AI ソリューションなどの領域に感度を高めています。ぜひ TETRAPOT をよろしくお願い致します。

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.336



CCAJ News

Vol.336 (2025年3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>