



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025

4

Vol.337

Contents

◇ 2025 年度事業活動計画

◇ WOWOW コミュニケーションズの
コンタクトセンターを見学

◇ Spotlight 長塚電話工業所 長谷川 幸一さん

◇ カスタマーハラスメント対策
ガイドライン公開

一般社団法人日本コンタクトセンター協会

2025 年度事業活動計画

2025 年 2 月 12 日に開催された「2024 年度 第 6 回理事会」において、2025 年度の事業活動計画と収支予算が承認されました。今号では、「2025 年度 事業活動方針」を中心に、具体的な事業活動計画、年間スケジュールをお届けします。

I . 2025 年度事業活動方針

2025 年度は公益法人としての責務を果たすべく社会課題の解決を念頭に、いかにして人材が定着して能力を発揮し、活躍できる人材を輩出できるかをテーマに、次の 3 つを重点施策として取り組んでまいります。

① カスタマーハラスメント対策

2025 年 4 月に東京都 カスタマー・ハラスメント防止条例が施行され、全国の地方自治体も同様の動きが出てくると考えられます。

当協会では 2024 年度より本格検討を開始し、他業界との情報交換や会員企業・従業員へのアンケート調査を実施し、現場における実態を把握しました。そして、本年 3 月に「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」を作成・公開しました。

ハラスメント行為をする悪質な顧客等は言語道断ですが、現在は人権や安全衛生の観点からカスタマーハラスメントを放置する企業はその姿勢を問われると言っても過言ではありません。

当協会では「人権尊重と労働者保護」「正当クレームとカスタマーハラスメントの判別による顧客対応水準の明示」「仕事に対するネガティブイメージの払拭」を目的に徹底した姿勢で臨み、ガイドラインの普及・啓発活動を通じて、従業員が安心・安全に働ける環境づくりを支援してまいります。

② シニア人材の活躍

超高齢化社会を迎える、いわゆる 2025 年問題は、雇用、医療、福祉といった日本経済や社会に広く深刻な影響を及ぼすとされています。最大の課題は「労働力人口の減少」にあり、今後あらゆる産業が人材不足となり、採用競争の激化も予想されます。

現在、高年齢者雇用安定法により、企業には希望者全員の 65 歳までの雇用確保が求められ、70 歳までの就業機会確保も努力義務とされる中、シニアの活用は重要なテーマと言えます。

2024 年度から開始した「高齢者雇用推進事業」でのコンタクトセンターにおけるシニアの雇用・就業実態調査では、他業界と比較すると働くシニアの比率が低く受け入れる素地があること、そして、色々な経験を積んだシニアの強みを発揮できる場面があることが分かりました。これは、シニア雇用が「労働力の確保」だけでなく「戦力化」としての可能性を秘めていることを表しております。

シニアに適した制度設計とテクノロジーによる業務支援をガイドラインやセミナー等を介して周知・啓発することで、中期的な視点でシニア人材の活躍に取り組んでまいります。

③ 人材のスキル要件定義と適正な評価

インフレによる賃上げの動きが高まり、従業員の安定した生活と労働力確保の観点から避けて通れないと思う一方で、事業運営や企業成長を勘案した経営判断が求められます。

コンタクトセンターは、非対面による顧客対応やサービスを提供しており、形ある成果として見えにくく、それが世間での評価につながりにくいという側面があります。

そのためにはコンタクトセンターの業務に求められるスキルや難易度などを可視化し広く認知してもらうことが必要となります。業種を超えて横断的にスキルを定義することは容易ではありませんが、実現性も含めてチャレンジしてまいります。

従業員が自らのスキルや実績を自信をもって示すことができ、そして、企業にとっても優秀な人材の確保が競争力向上となるような労使双方が納得できる公正な評価が定着することで、人材が集まる魅力的な職業の足掛かりとしていきたいと考えております。

以上の活動を理事会・委員会が連携してリードし、会員が一丸となって推進することで、「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」の実現に近づき、コンタクトセンターの価値を高めていきたいと考えております。

II . 具体的な事業活動計画

会員ニーズを把握し新たな取り組みと改善を通じて、以下の事業活動を行ってまいります。

1) 倫理の確立と綱領の普及・推進

- ①「日本コンタクトセンター協会電話相談室」での各種対応
- ②コンタクトセンター事業・業務に関連する法令等の周知・徹底
- ③適正なコンタクトセンター事業・運営の推進および信頼性の確保
ガイドラインの普及・啓発、必要に応じた改定や解説の作成等を行う。さらに、ステークホルダーの信頼性を確保

するため、不正行為の予防と発生後の再発防止支援にも積極的に取り組む

2) コンタクトセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

- ①「CCAJ 会員交流会」の開催
- ②「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ」の運営
コンタクトセンターの運営側とベンダー側が生成 AI の活用をテーマに事例共有や課題解決策の議論、調査等を通じ

て、双方の理解を深め各社で実践できるノウハウ・ヒントを共有するとともに、その成果を会員へアウトプットする

3) 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

- ①「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.35」の発行
- ②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の東京&オンライン開催
- ③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の福岡開催
福岡県にセンターを置く会員が中心となり、地域における事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る
- ④「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の開催
- ⑤「コンタクトセンター見学会」の開催
施設見学とレクチャー・情報交換からなる見学会を実地で開催する
- ⑥海外コンタクトセンター関連情報の提供
海外のコンタクトセンターに関連する情報に触れる機会を提供することで、多角的なセンター運営を啓発する

4) 人材の育成と雇用の創出

- ①「CCAJ スクール」の開催
コンタクトセンターで活躍できる人材の育成を目的に、「ベーシックコース」と「専門コース」からなる全 18 種の講座を年間 45 回（オンライン：36 回／集合型：9 回）開催する。さらに、従事者の働きがい向上とキャリア支援を目的に、「CCAJ 認定制度検討協議会」にて SV を対象とした認定制度の構築を検討する

②「コンタクトセンター基礎講座」の開催

コンタクトセンターの機能・役割、基本用語等の概論、センター運営の課題と最新トレンド、コンプライアンスと関連法令等、センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に習得する講座を開催する。受講者ニーズを反映し適宜内容を見直し、受講者数の増加を図る

③「SV 交流会」の開催

SV を対象に解決策や気づきの発見、視野の拡大、人脈形成の機会を提供し、自らの成長につなげることを目指す。様々な形式による学びと交流の場を創出する他、非同期による情報提供やコミュニケーションの機会も提供する

④「新人マネージャー勉強会」の開催

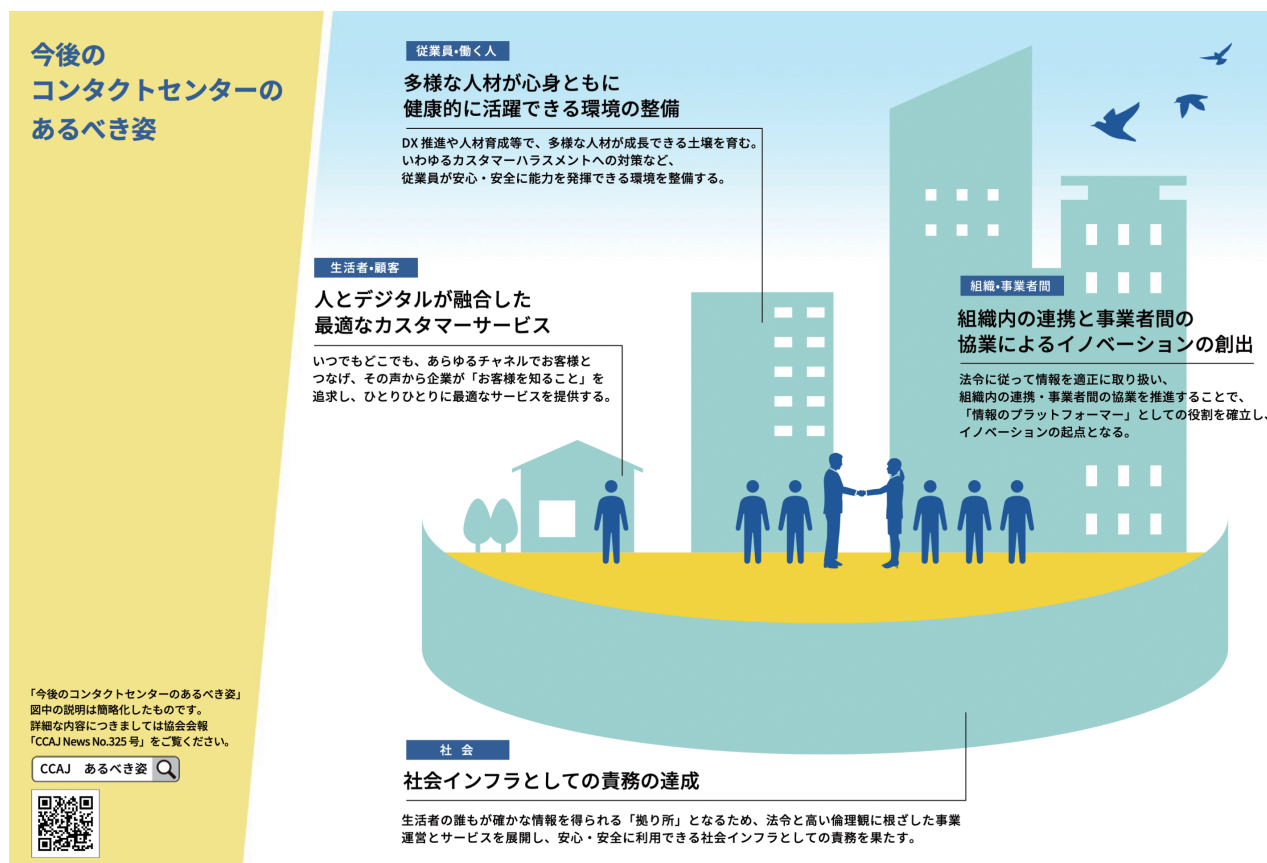
⑤「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の更新

⑥「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」の実施 シニアの雇用・活躍推進のためのガイドラインを作成し、普及・啓発セミナーの実施する

⑦雇用・労働に関する法令や国の政策等の周知・啓発

⑧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推進

「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ガイドライン」の普及・啓発に努め、従業員を守り一人ひとりが安心・安全かつ能力を発揮できる環境作りを支援するとともに、コンタクトセンターの職業に対するイメージ向上に寄与することを目指す



⑨コンタクトセンターの防災（従業員の安全）

従業員の出社判断や帰宅方法、安否確認等、コンタクトセンターにおける防災について調査し知見を共有することで安全な職場づくりに寄与する

5) 統計調査、需要予測

①「コンタクトセンター企業実態調査」の実施

②「会員基礎データ調査」の実施（会員登録情報の更新）

③「ちょっと知りたい コンタクトセンターワンポイントアンケート」の実施

6) 内外の諸団体との情報交換及び協力

経済産業省、総務省、消費者庁等との情報交換や要請への対応、地方自治体や公的団体、特商法 10 団体連絡協議会との情報交換・連携を行う

7) 広報・宣伝活動

①「CCAJ News」の発行

人物にフォーカスした誌面作りにより、当協会・会員の活動を魅力的に PR する。既存コンテンツの利活用や情報提供の拡大、メディア連携の観点からデジタルの効果的活用を検討する

②「CCAJ メールニュース」等の配信

③「会員ニュース」の発信

④プレスリリース等、協会活動の周知と認知度向上を目的とした広報活動

⑤ VOC 活動（広聴活動）

8) 本法人の目的を達成するために必要な事業

①会員数拡大に向けた諸施策の展開

②各種イベント協賛・後援

2025 年度 年間スケジュール (2025 年 4 月 1 日～ 2026 年 3 月 31 日)

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

主要イベント

● 2025 年度定時総会【6 月 11 日】

● CCAJ 会員交流会【10 月 14 日】

● 新春賀詞交歓会【1 月 7 日】

研修・セミナー

● CCAJ スクール 5 月 21 日スタート 年間 45 回（オンライン：36 回、東京：9 回）開催

● コンタクトセンター基礎講座（オンライン）【6 月 19 日】 ● コンタクトセンター基礎講座（オンライン）

● CCAJ コンタクトセンター・セミナー福岡【9 月 25 日】

CCAJ コンタクトセンター・セミナー東京（ハイブリッド開催）●

勉強会・研究会（会員限定で定期開催）

● SV 交流会

● コンタクトセンター見学会

● 新人マネージャー勉強会（集合・オンラインによるシリーズ開催）

● コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ

● コールセンター業 高齢者雇用推進事業 ☆ガイドライン完成&セミナー【10 月 14 日】

情報提供

● CCAJ News（毎月）☆カスハラ特集 ☆地方自治体助成制度

☆年頭所感

● CCAJ Facebook（随時）

● CCAJ ガイドブック【11 月 10 日】

● CCAJ メールニュース（随時配信） ● コンタクトセンター関連入札情報（随時配信） ● 海外コンタクトセンター関連情報（随時配信）

調査

● コンタクトセンター企業実態調査

● ワンポイントアンケート（随時実施）

● 防災調査

● CCAJ News 地方自治体助成制度アンケート

● CCAJ News Awards2025

※日程は事前の予告なく変更する場合がございます。

2025 年度事業活動計画の詳細は「定款・財務報告」ページよりご覧ください。

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

WOWOW コミュニケーションズのコンタクトセンターを見学

情報調査委員会では、2025 年 1 月 30 日（木）、神奈川県横浜市にある株式会社 WOWOW コミュニケーションズを訪問し、センター見学や同社の取り組みをプレゼンいただきました。当日は会員 18 社 18 名が参加し、見学会終了後には、参加者同士の懇親会も開催しました。

WOWOW コミュニケーションズは 1998 年の創業以来、WOWOW カスタマーセンターの運営を中心に対応品質をさらに高めるため、「サービスサイエンス」を基盤とした独自のトレーニングプログラムと品質管理手法を導入。「お客様の期待に応えるだけでなく、期待を超える人材」の育成に取り組んでいます。



WOWOW コミュニケーションズのコンタクトセンターは全国に 4 拠点・1,000 席超を構えており、当日は国内最大で BPO センターを併設している横浜のセンターを訪問しました。

近年、WEB サイト・メール・SNS など、WOWOW からの情報発信はデジタル化が急速に進み、それに伴いお客さまのカスタマーサポートに対するニーズも年々デジタルを活用した手法にシフトしたことから、FAQ や WEB チャットを活用し、24 時間 365 日対応可能なデジタルチャネルを強化。これらの背景よりデジタルカスタマーセンターを設立し、顧客接点のさらなる拡大を図っています。デジタルサポート業務では、お客さまの負の体験をなくすための FAQ・bot・有人チャットなど適切な対応チャネルへの誘導や FAQ の検索ヒット数からの見直し等をはかることで、顧客サポート調査のデジタルサポート評価部門で上位にランクインもしています。

また、見学会のテーマ「エンゲージメント向上の鍵：働きがいを生むセンターづくり」から、長年の課題である離職の抑制のためのエンゲージメント向上施策の 1 つとして、一人ひとりの性格や相性を理解・分析することで採用からエンゲージメ

ントまでを幅広く活用している「組織サーベイ」について紹介いただきました。更に、「社員の健康保持・増進」と「社員の働きがい」を高めるための研修と実証研究結果も併せて紹介いただきました。見学を受け入れてくださった WOWOW コミュニケーションズの皆さまにお礼申し上げます。



【参加者アンケートより】

- ・他社コンタクトセンターの具体的な取り組みについて知る機会はありませんでしたので、今回具体的にどのようなシステムを取り入れているのか、現場の方のお話を聞くことができ参考になりました。
- ・弊社でもマニュアルの統一や、従業員の離職を防ぐ環境作りを工夫しているところでしたので、共通した課題だと実感しました。今回お話しいただいた内容を参考に弊社でも取り組みを進めていきたいと思えます。また、会議室での説明だけでなく、実際業務をされている横で雰囲気を感じることもでき良かったです。
- ・WOWOW 様のエンゲージメント向上の取組みとして、「mitsucari 適性検査」を使った社員の適性を分析して部署配置やグループ分けを実施していることなど、とても興味深い内容でした。

CCAJ News では、SV インタビューや Active Staff インタビューなどを通して、コンタクトセンター業務に従事する皆さまをご紹介してきました。この度、それらの企画趣旨を継承した新しい連載がスタートします。コンタクトセンター運営やビジネスに従事する方々について、ご自身の仕事に加えてパーソナルな面を紹介する『Spotlight（スポットライト）』です。不定期連載でお届けしますので、コンタクトセンターを支えるプロフェッショナルな人々の声をお楽しみください。

最初のスポットライトにご登場いただいたのは、株式会社長塚電話工業所ソリューション営業部部長の長谷川幸一さん。CCAJ の情報調査委員として協会活動にもご協力いただいています。今回は、ノイズキャンセリングを実現する製品開発を中心にお話を伺いました。

独自のロジックでノイズを除去

長塚電話工業所の長谷川幸一さんのコンタクトセンター業界におけるキャリアは2012年、ソフトフェア開発企業への就職でスタートします。当時の上司を筆頭に、多くの出会いの中でコンタクトセンターの魅力に目覚めたといいます。

2019年4月には国産ヘッドセットメーカーの長塚電話工業所に転職。現在、録音機能を強化する独自ソリューションの開発・提供に携わっています。

長谷川さんを中心に普及に力を入れている製品のひとつが、高機能ノイズキャンセルアダプターの「ノイズゲート」。最大の特徴は、他のノイズキャンセリング機能とは違う独自の技術が使われていることです。一般的なノイズキャンセリングには、イヤープッドなどで物理的にノイズを防ぐPNC（パッシブ・ノイズ・キャンセリング）と、消したい音と逆位相の波形をぶつけて相殺するANC（アクティブ・ノイズ・キャンセリング）があります。ノイズゲートは、ANC機能と本体に登録されたノイズデータを連係させることで、高度なノイズ除去を可能にするというもの。日常生活におけるいろいろなノイズを記憶していて、それをもとに不要な音を消します。長谷川さんによると「世の中にノイズと呼ばれるパターンが7000万種類くらいあるそうです。そのうち6400万パターンのノイズデータを本体側で記憶していて、それをもとに不要な音を一つひとつつぶしていくというロジックになります」と説明します。同社のヘッドセットには、ANCによるノイズキャンセリング機能があります。その組み合わせによって最大96%の日常生活のノイズを除去できるため、会話のみをクリアに聞くことができます。

開発開始は2020年。当初は数々の試行錯誤をしたと長谷川さんは振り返ります。「机上の計算ではできているはずなのに、実際に使ってみるとダメだということも数多くあり

ました。逆に、うまくいっているのだけれどもそれがなぜなのかが分からないということもありました。そういったことをすべて解明するために結構なパワーをかけましたが、全部解決してリリースできてよかったと思いますね」と話します。

長塚電話工業所のノイズキャンセリングアダプター「ノイズゲート」

6,400万パターンものノイズデータを記憶し、日常生活におけるノイズを徹底的に除去する「ノイズゲート」。同社製のヘッドセットのケーブルと差し替えることで使用できます。

長塚電話工業所のサイトでは、製品紹介に加えて、激しい雑音が除去される様子を映した使用デモ動画がアップロードされています。



<https://nagatsuka.co.jp/product/noisegate/>

現場の皆さんの声に応えていきたい

もう一つの特徴が、ヘッドセット本体ではなくケーブル側にノイズキャンセリング機能を持たせたことです。ケーブルを差し替えるだけで最新機能を追加することができます。すでに同社のヘッドセットを利用しているユーザーにとっては手間やコスト負担が軽減されます。「一体型のノイズキャンセリング機能を持つヘッドセットと同等以上の性能を、ずっとお使いのヘッドセットに追加できるので手軽ですし、コストパフォーマンスにもこだわること、より多くの人に使っていただきたいと考えました」と長谷川さん。その根幹には、開発当初から本当に困っている人の手にきちんと届けたいという思いがあったと振り返ります。

ノイズゲート開発のきっかけは、新型コロナウイルス感染症でした。三密を避けるために、在宅やサテライトオフィスでの勤務やオペレーションが一気に普及しました。その影響で、パソコンに取り付ける USB 接続のヘッドセットのニーズが高まり、一般に使われるヘッドセットを量販店などで取り急ぎ入手するケースも増えました。緊急的な対応でしたが、業務用レベルのヘッドセットと比べると、品質や耐久性の面での問題がありました。その頃に、長谷川さんが最も相談を受けたのが周囲のノイズへの対応だったといえます。

さらに新型コロナは、センターのヘッドセットの使い方に影響を及ぼします。感染防止の観点から、1ブースに1セットから1人1セットが求められるようになり、それだけ負担も増えました。そういった現場の声を聞き、状況を知るなかで、手軽で高品質でコストをできるだけ減らす製品を開発しなければという思いが募ったといえます。「コンタクトセンターに対する恩返しではないですが、お困りであれば全力で解決にご協力したい。当時は特に、そういう側面が強かったと思います」

アフターコロナの時代に入り、ノイズゲートの活躍の場はさらに広がっています。次第に会社に戻す企業が増えても、引き続き会議などはウェブで行われています。会議室が取れずに自席での対応が求められることも多く、周囲の音が気になるという相談が多く寄せられているとのこと。ノイズゲートを導入することで、ノイズだけでなく他の会話もカットできるため、導入する企業が増えています。

実は、協会事務局もユーザーで、オンライン研修やセミナーに欠かせないツールとして、活用しています。

入社以来、高齢者や難聴者が聞き取りやすくするために音声进行を明瞭化するソリューションの共同開発や、対面の話者の声だけを抽出する高指向性対面マイク「ピアボイス」などの開発に携わってきた長谷川さん。「当社は、ノイズを除去するための技術に関しては、プライドを持って開発しています」と話します。



長谷川 幸一 さん

株式会社 長塚電話工業所
ソリューション営業部 部長

46,000 人以上が登録する YouTube チャンネル

個人的に YouTube チャンネルを運営しているという長谷川さん。ブラック企業に関する情報を、5年以上にわたって発信しています。登録者数は 46,000 人以上。「ブラック企業で困っている人々をすくい上げたいとの思いで継続してきました。視聴者にまちがったことを伝えないために、毎回、徹底的に調べています。仕事とプライベートはきちんと切り分けていますが、それぞれで得た知識や人脈はお互いに役立っていて、好影響を与えています」。コチャーバーとしても活躍を続ける長谷川さんです。

@ ブラック企業と戦うハセガワです

今後の取り組みについて伺うと、センターに蓄えられる通話録音などの録音データと、それを解析するための生成 AI をつなぐハブ的な役割を提供していきたいとのこと。「通話データを AI 側に送ろうとすると、いろいろと制約があってうまくいかないことが多くあります。そこで、CRM や CTI などから送られてくる録音データや関連する情報をすべて引き受けて、それを処理して AI 側のエンジンに送るといった役割を担うソリューションを開発して提供していきたいですね」と説明します。

最後に、仕事のやりがいについて伺うと「コンタクトセンターに対してソフトからもハードからもアクセスできる会社に入ったことで知見が広まりました。ヘッドセットはコンタクトセンターの必需品で、現場に近い距離で仕事させていただけるとはこの業界に魅了された人間からすると幸せな環境だと思っています」と話します。ノイズを除去してクリアな音にすることは、働く側にもユーザーにも優しく有用な性能です。その中でやりがいを持って取り組む姿勢に、コンタクトセンター業界のさらなる成長の可能性を感じました。

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ガイドライン公開 ～カスハラの実態把握・判定基準・対処法・企業がとるべき対応～

2025 年 3 月 12 日に「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」を公開しました。

本ガイドラインは、総務委員会がカスハラの実態把握のために会員企業 50 社・従業員約 2,500 名にアンケートを行い、その結果をもとに案を作成。会員への意見公募を経て理事会で承認されました。

自社・コンタクトセンターにおけるカスハラに対する基本方針の策定や判断基準の明確化、マニュアル作成等でご活用ください。

◎ CCAJ カスハラ対策の目的

「人権尊重と労働者保護」「正当クレームとカスタマーハラスメントの判別による顧客対応水準の明示」「仕事に対するネガティブイメージの払拭」の 3 つを目的にカスハラ対策に取り組んでいます。2025 年度はガイドラインの普及・啓発を重点施策に、カスハラ対策を推進する企業への認定制度等も検討しています。

◎ ガイドラインの基本方針

コンタクトセンターの役割である顧客等に寄り添い、一人ひとりに最適なサービスを提供することを前提とし、過剰なカスハラ判定を防ぐことを意図する一方で、従業員保護のためカスハラに対しては徹底した姿勢で臨むことを表しています。

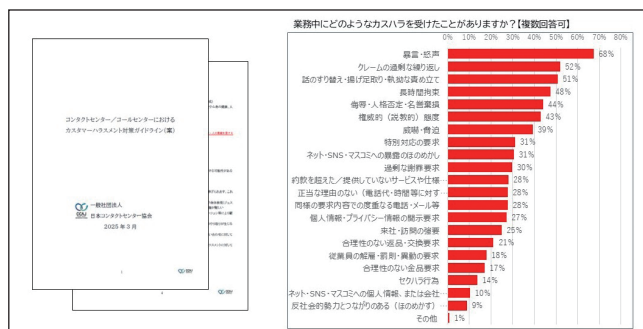
◎ カスハラの実態把握

カスハラの実態把握においては、定量的（時間・回数等）、具体的（〇〇という言葉と言われた等）、客観的（誰もが同様に判定できる等）の 3 点への留意が必要です。ガイドラインでは長時間拘束は 1 時間以上、ATT の 3 倍以上、過剰な繰り返しは 3 回以上等と目安を示しておりますが、現場の従事

者の声を反映させた各社・各センターの判定ラインを作成ください。

◎ 会員へのお願い（推奨）「基本方針の作成・公開」

最初に各社におけるカスハラに対する基本方針の作成・公開をお願いします。組織としてカスハラに対する姿勢を明確にすることで、従業員は守られているという安心感につながり、自信をもって顧客等と向き合えるという効果も伺っております。ガイドライン「第 5 章 組織（企業・団体）がとるべき対応」をご活用いただく他、既に周知・公開している企業の基本方針等もご参考になります。



「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」は
こちらからご覧ください。

https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara_guideline.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.337



CCAJ News
Vol.337 (2025 年 4 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山下町 35 アキヤマビルディング 2
TEL：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>