



# CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025

5

Vol.338

## Contents

◇ CCAJ が主導するカスハラ対策  
「カスタマーハラスメント  
対策ガイドラインを策定」

◇ コンタクトセンターにおける  
生成 AI 活用コミュニティ 開催報告  
◇ 新入会員紹介  
◇ 「コンタクトセンター基礎講座」 告知

## 特集「コンタクトセンターとカスタマーハラスメント」①

# CCAJ が主導するカスハラ対策 ～ カスタマーハラスメント対策ガイドラインを策定 ～

CCAJ では、深刻化するカスタマーハラスメントに対応するための指針として「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」を策定し、2025 年 3 月 12 日に協会の公式ホームページを中心に公開しました。今後とも、会員企業および関連業界で広くご活用いただくための活動を進めていきます。

CCAJ News でも、カスタマーハラスメント対策に関する取り組みについて、2 号にわたって特集をお届けすることになりました。今号では、策定の中心となった総務委員会の活動と本ガイドラインの内容について同委員会の委員長と副委員長にお話を伺いました。コンタクトセンター従事者をカスタマーハラスメントから守るためにも、ぜひ参考にしていただければと思います。

過大な要求や悪質なクレームといった、カスタマーハラスメントに対する社会的な注目が高まっています。2022 年 2 月には、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成。さらに、地方自治体によるカスハラ防止条例の制定や、労働施策総合推進法の改正などが進められるとともに、カスハラ対策に本格的に取り組む企業や業界が増えてきています。

CCAJ でもいち早くカスハラ対策に着手し、2025 年 3 月には「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」として明確な指針を公開することができました。本ガイドラインは、協会の総務委員会が中心となって策定しました。有識者や先行業界・団体へのヒアリングに加え、会員企業の実態把握のためにアンケートを実施。会員企業 50 社、従業員 2,493 名から寄せ

られた生の声をもとに、総務委員会でさまざまな方面から検討を行い取りまとめました。コンタクトセンター特有の事情も踏まえながら、カスハラを類型化して定義するとともに、判定基準や対処方法などを示しています。事業者向けガイドラインとして、カスハラに対する基本方針の策定や判断基準の明確化、対応手順・マニュアル作成等に役に立つ内容となっています。

本ガイドラインは、コンタクトセンター従事者の保護を目的に、カスハラに徹底した姿勢で臨むことを表しており、協会の基本方針である「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」の 4 つの指針のひとつである『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』に合致した取り組みです。協会ホームページで広く公開していますので、会員企業に限らず多くの企業や現場でご活用いただければと思います。

## CCAJ 発のカスハラ対策ガイドライン

今回公開した「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、総務委員会を中心にとりまとめられました。策定までの具体的な流れとしては、2024年4月に事前準備として有識者である香川希理弁護士へのヒアリングを行い、2024年5月に総務委員会としての対応方針・計画を決定。6月に先行事例として一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）との情報交換を実施しました。

それらの情報をもとに、会員企業への実態調査のアンケートを行うことで現状把握に取り組みます。その結果をもとに、ガイドライン案を作成。総務委員会を中心とする、さまざまな方向からの検討と議論、および会員への意見公募を経て、理事会の承認後に確定・公開となりました。

約1年間の取り組みによって完成した本ガイドラインは、どのような役割を担っているのでしょうか。協会を中心とするカスタマーハラスメント対策の現状とこれからの取り組みなどについて、総務委員会の杉村元委員長と土屋幸嗣副委員長にお話を伺いました。

本ガイドラインの概要について杉村委員長は、「このガイドラインは、一般的なカスハラの定義を定めたうえで、その中からコンタクトセンター・コールセンター特有のものを

選び出し、さらにその対処法を例示するというアプローチになっています。基本的には電話対応に関するものになりますが、対面でのカスハラ対策なども含まれています。また、インハウスとエージェンシーというそれぞれの立場で利用できるように配慮しながら議論を進めてきました。インハウスでもエージェンシーでも、カスハラに対峙するのはあくまでスタッフでありコミュニケーターです。ガイドラインとしては、顧客対応の点では同じですが、エージェンシーの場合、クライアントとの関係という後方での対応が重要になります。クライアントへの働きかけやクライアント側での対応、エージェンシー側の気持ちなども少しお伝えしていますので、幅広く対応できる内容になっています」と説明します。

## 会員企業以外にも広く公開

公開後の反響について杉村委員長に何うと、「当社内では、踏み込んだ内容にまとめるのは難しいのではないかと捉えられていた節がありましたが、実際にできあがったガイドラインを見て、想像以上に深い情報が盛り込まれてちゃんと仕上がっているという感想をもらえました。総務委員会を中心にしっかりと作り込んできたことが認められたと感じています」と話します。事務局に届く声も、細かく精査された内容で良い、見るのが大変だと思うほどしっかりした情報が詰まっているといった評判をいただいています。

今後は、本ガイドラインを活用することで、各社の取り組みがより有意義なものになることが期待されています。次のステップについて杉村委員長は、「会員企業をはじめ各社にお願いしたいことは、このガイドラインをもとに独自の規約やルールを取りまとめて体制を整備していただきたいということです。ガイドラインからマニュアルなどに落とし込む作業はそれなりに手間や時間がかかります。でもそれが、従業員の皆さんを守ることに繋がります」と話します。

土屋副委員長からも「会員企業にもいろいろな規模の会社があって、大手であれば社内プロジェクトを立ち上げて全社的に取り組むこともできると思いますが、なかなかそこまで時間や人員を割けない会社もあるのではないのでしょうか。そういう場合でも、本ガイドラインを参考にすることである程度の対策は実施できるようになっています。そういう使い方からスタートして、少しずつ独自のものに仕上げていってもいいのではないのでしょうか」との説明がありました。

杉村委員長からは「カスハラと捉えていいか迷う場合など

| ガイドライン策定までのスケジュール |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| 2024年4月16日        | 香川希理弁護士との情報交換                 |
| 5月24日             | カスハラ対策への取り組みの決定               |
| 6月25日             | 先行業界・団体の全携協にヒアリング             |
| 7月31日             | アンケート実施（期限：8月30日）             |
| 9月20日             | アンケート集計結果報告<br>ガイドライン構成の検討・決定 |
| 11月12日            | アンケート集計結果 理事会報告               |
| 11月15日            | ガイドライン素案の確認・修正                |
| 12月17日            | ガイドライン案の集中議論                  |
| 2025年1月7日         | 修正ガイドライン案提出 委員意見照会            |
| 1月15日             | 会員企業への意見募集                    |
| 1月22日             | ガイドライン案確定                     |
| 2月12日             | 理事会へ付議                        |
| 2月21日             | ガイドライン確定                      |
| 3月12日             | ガイドライン公開                      |



杉村 元 氏

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 総務委員長  
ビーウィズ株式会社 執行役員（総務・法務・内部統制担当）  
総務部長

他業種での経験を買われて、人材開発の担当者として入社した杉村さん。「人事部と総務部が一緒になっていた時代を経て総務や法務の機能を一つ一つ整えてきました。『他の部門でやらない仕事はまずは総務でやってみる』という気持ちで、会社を陰で支える仕組みづくりに取り組んでいます」

にこのガイドラインを参考にすることで、毅然とした対応を取っていただけるように、皆さんの背中を押すというか目安になるものになっていると思います。企業の規模にかかわらず、どのような形であれ有効に活用していただきたいと思います」とのメッセージがありました。

もう一つのポイントが、本ガイドラインが会員企業以外でも協会のホームページからダウンロードできるようになっていることです。香川弁護士からは「一般的に、業界団体はこういった情報は会員専用でクローズすることが多いのですが、一般にもオープンにするというスタンスはすばらしいと思います」とのコメントをいただきました。

## 本ガイドラインについて

本ガイドラインでは、コンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメントに関する分析が行われています。その一部をご紹介します。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

顧客等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境や心身の健康、人としての尊厳を害するものと定義しています。（出典：東京都カスタマーハラスメント防止条例および同 各団体共通マニュアルを参考に作成）

### 2. コンタクトセンター特有の事情

顧客等への対応や従事者へのアンケート調査から、コンタクトセンターではいくつかの事情等があることが明確になりました。それらを十分に考慮し、効果的なカスタマーハラスメント対策の検討を行えるように、5つの具体的な状況が示されています。

### 3. コンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメントの類型

①時間拘束、②リピート、③暴言・怒声、④威嚇・脅迫、⑤揚げ足取り・執拗な責め立て、⑥権威的（説教的）態度、⑦インターネット・SNS・マスメディアへの投稿、⑧セクハラ行為、⑨過剰な謝罪要求、⑩個人情報・プライバシー情報の開示要求、⑪従業員の解雇・罰則・異動の要求、⑫正当な理由のない過度な要求、という12項目に分類しています。

## 多数の生の声が集まったアンケート結果

本ガイドラインで明示している内容は会員企業へのアンケート調査の結果が基本となっています。杉村委員長、土屋副委員長ともに、総務委員会での活動と並行して、自社のアンケート実施も担当されたとのこと。従業員の皆さんの反応

### ガイドラインのポイント

- ・基本方針にコンタクトセンターの役割を明記し、過剰なカスハラ判定を防ぐことを意図する一方、従業員保護のためカスハラに徹底した姿勢で臨むことを示す
- ・コンタクトセンターのカスハラを12に類型化し、具体的な行為例を記載
- ・類型別のカスハラ判定ラインを明記。長時間拘束は1時間以上、リピートは3回以上、暴言・怒声の具体的な言動等を例示

- ・コンタクトセンター特有の具体的な対処法を未然防止（録音通知・着信拒否）、オペレーションルール（切電、ビジネススネーム）、技術的対処（アラート機能）に分類して例示
- ・組織・事業者がとるべき対応を10のステップで紹介

※ガイドライン・アンケート結果はこちらよりダウンロードください

[https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara\\_guideline.html](https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara_guideline.html)



### 土屋 幸嗣 氏

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 総務副委員長  
株式会社 TMJ 監査室 室長

他業種を経て同社に入社した土屋さん。「この業界をよく知らなかったの、電話を受発信するだけでなく対応内容を分析して結果をクライアントに報告・提案するという業務が新鮮でした。日本を代表する企業の方と一緒に仕事できることが、コンタクトセンターならではの楽しみです」

も含めて、アンケート収集の状況を伺いました。

杉村委員長によると「私が管掌している部門から、従業員の皆さんにダイレクトにアンケートを依頼しました。それぞれの事業部門を通すことも考えたのですが、社内で温度差が出るのではないかと、回収スピードも違ってくるのではないかと考えて、全社的な社内ツールを使って回答していただくという手法をとりました。コミュニケーターの方の関心が高いからだと思いますが、積極的に回答いただきました。特に督促をかけませんでしたが、期限までに多くの回答がありました」と説明します。

土屋副委員長も「当社も同様で、コミュニケーターの方たち向けに情報を発信する社内の広報サイトを通して、アンケートの案内を流しまして、多数の回答をいただきました。アンケート結果にも出ていますが、実際にいろいろと困っている方がいたり、世間で取り上げられる機会が増えている内容で関心度が高いものになっているということで、多くの皆さんに協力していただけたと思います」と話します。この機会に、アンケートを通して自分の経験や考えを知ってほしい、聞いて欲しいという希望が多かったようです。それだけカスハラは、コンタクトセンター業界には身近な問題と言えるのではないのでしょうか。

今回のアンケートの実効性に対して杉村委員長は、「何かスタッフの声を取ろうとすると、あまり深い質問になると実務に支障が出るのではないかと、あるいは気を遣った答えに偏

## 総務委員会について



CCAJ では、事業計画を実行する機関として 5 つの委員会を設けて、事務局との緊密な連携を取りながら活動を展開しています。その一つが総務委員会です。行政機関への対応やガイドラインの研究・策定、関連法規等の調査・研究、ならびにこれらの普及・啓発活動を通じて、コンタクトセンターを適切に運営するための支援を行っています。これまで、「コールセンター業務倫理綱領」や「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」の策定などを行ってきました。現在、委員長、副委員長、11 名の委員が在籍しています。

るのではないかと考えて質問内容を変えてしまうこともあります。今回、そういう圧力的なものはまったくなかったので、回答者の生の声が集まったと感じています」と説明します。喫緊の課題であり、CCAJ による業界としてのアンケートであることも奏功して、忬度や遠慮が出にくい状況で情報が集まったと言えるのではないのでしょうか。

## アンケート結果から見える企業と現場の差異

今回、『会員企業向け』と『従業員向け』の 2 つのアンケートを実施しています。会員企業は 50 社、従業員は 2,493 名から回答いただきました。従業員向けのアンケートは、職種や役職にかかわらず、現場で対応する従業員もそれ以外の方も同じ設問にお答えいただいています。

アンケート結果について委員長・副委員長ともに、会員企業向けと従業員向けの違いがあると指摘します。

土屋副委員長は「企業側から見ている実態と、本当に現場で起こっていることに差があるようです。企業担当者から見えないところでいろいろなことが起きていて、被害というほどではないにせよ、それに近い実態があることがわかりました。その認識のギャップは感じました」と話します。

杉村委員長も「企業側とスタッフの差というところでは、CCAJ とコンタクトを取っている企業側の窓口は、総務部門や人事部門、経営企画部門など会員企業ごとにまちまちで、現場から遠い部署のこともあります。ある程度予測はできたのですが、会社としてはハードクレームに発展したケースを中心に考えがちになってしまったところもあると思います。

一方で、コミュニケーターなど現場での受け止め方は違っ

ていて、日々の業務での電話一本一本から体験で答えているので、ちょっとしたことで怒鳴られたりといったことがあることを改めて気づかされました。多くの方が大変な思いをして業務を行っているという実態がより深く読み解けたと思います」と感想を述べます。

実際の設問と答えを見てみましょう。「直近1年間においてカスハラは増えていると感じますか?」という質問を投げかけました。企業向けは『増えている:18%』『あまり変わらない:72%』『減っている:2%』『分からない:8%』、従業員向けは『増えている:28%』『あまり変わらない:38%』『減っている:6%』『分からない:28%』との結果となりました。特に、「増えている」とした割合が従業員と企業で10ポイントの乖離があり、従業員の方が高い傾向にありました。また、企業では「あまり変わらない」と「増えている」の合算で90%に達し、世の中の関心が高まっている状況においてもカスハラ発生の実態に変化がないことが伺えました。

もう一つの「カスハラに対してどのような措置が必要と考えますか?」という設問に対する答えで、『企業のクレーム対策の教育』では、企業が61%のところ従業員は39%となり、大きな乖離がありました。企業が教育でクレーム回避につなげられると考えている一方で、従業員はそれでは不十分だと感じているようです。その他の記述からも、従業員からは『カスハラに対する企業姿勢を示す』ことで根本的な問題解決を求めていることが伺えました。

企業側の姿勢について杉村委員長は、「コンタクトセンター業界は、お客さまの疑問や不満がないと成立しないという側面もあります。何の質問もなければコンタクトセンターは要らないし、それが企業の理想でもあります。一方で、一般論としてクレームをおっしゃる方は潜在的に優良顧客になる可能性もあります。1回の行き違いでコミュニケーションを遮断してしまうことは、企業側の機会の損失にもつながります。しかし、カスハラは間違いなくいいので、その線引きが一番難しい点だと思います。

今後は、音声認識や感情認識などAIを活用することで精度が上がれば、システム的にカスハラに気づいてコミュニケーションの方を救ってあげたり、二次対応に移行するなどの環境も整備できるのではないのでしょうか。カスハラをゼロにすることは難しいかもしれませんが、少しでも減らすために、業界全体で取り組んでいくことが必要だと思います」と話し



### 両社で管理部門の勉強会を実施

総務委員会での活動をきっかけに、両社のスタッフを交えた法務、労務関係の情報交換と交流を定期的に行っています。

ます。

最後に読者の皆さんへのメッセージをいただきました。

土屋副委員長からは、「今回のガイドライン策定の目的の一つに、従業員を保護することがあります。コンタクトセンター業界は、現場で働いていただいているスタッフの皆さんがいないと成り立たないですし、採用活動も非常に厳しくなっています。コンタクトセンターに対するネガティブイメージを払拭するためにも、安心して働ける職場を提供するためにも、このガイドラインを活用していただきながら、業界全体でイメージアップにつなげていきたいと思っています。ぜひ、多くの皆さまのご協力をお願いします」とのお話がありました。

杉村委員長からは、「このガイドラインは、総務委員会が代表して作りましたが、今後とも会員各社の生の声をもっとお伺いしたいですし、ご覧いただいたうえでのご意見を承りたいと思っています。ガイドラインを作って終わりではなく、もっと良いものに仕上げていくためにもご協力いただけるとありがたいので、ぜひ協会にご連絡をお寄せいただければと思います」とのコメントがありました。

今回の「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」の策定は、カスハラを撲滅して従業員の皆さんを守るための取り組みのマイルストーンの一つに過ぎません。ぜひ、会員企業の皆さんをはじめ、多くの企業にカスハラ対策に積極的に取り組んでいただければと思います。

# コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ 開催報告

情報調査委員会では 2023 年度に新たに「コミュニティ企画」を立ち上げました。その第 1 弾として、2023 年 12 月に「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ」をスタートさせ、1 年に渡り活動を行ってきました。本誌ではその開催概要を報告します。



## ●コミュニティとは

コンタクトセンターの運営側とベンダーが、センター運営の状況や課題などを共有し、双方の実状への理解を深め、ともに解決・改善策を考え、新たな視点・気づきから学び、各社で実践できるノウハウ・ヒントを得られる場です。

熱く・本音で・気軽に学び、相談・助言でき、与え・与えられる場の形成を目指しています。

## ●コミュニティ概要

テーマ：コンタクトセンターにおける生成 AI 活用

目的：コンタクトセンター業界内での現状における AI の活用状況の共有、

AI 活用の課題等の共有と解決策の議論、会員間のネットワーキング促進

期間：2023 年 12 月～ 2024 年 12 月

メンバー：19 社 21 名



## ●開催概要

### 第 1 回（2023 年 12 月 19 日 / ハイブリッド）

- ・コミュニティの説明 ・自己紹介 ・活動方針 ・スケジュール等の共有

### 第 2 回（2024 年 1 月 30 日 / オンライン）

- ・生成 AI に関する取組発表と質疑応答

①生成 AI の活用 これからのカスタマーサービスのために（アマゾン ウェブ サービスジャパン）

② Verint の AI 活用（ベリントシステムズジャパン）

### 第 3 回（2024 年 3 月 5 日 / オンライン）

- ・生成 AI に関する取組発表と質疑応答

①生成 AI チャットボット「YOSHINA ボット」のご紹介（レトリバ）

②生成 AI 活用事例 要約機能の開発紹介（プライシス）

### 第 4 回（2024 年 5 月 27 日 / オンライン）

- ・生成 AI に関する取組発表と質疑応答

① Microsoft のコンタクトセンターソリューションにおけ

る生成 AI 活用機能とその狙い&マイクロソフト社内サポート部門における生成 AI 活用例とその効果測定」（日本マイクロソフト）

②デジタルコンタクトセンター ご紹介（パーソル ビジネスプロセスデザイン）

### 第 5 回（2024 年 8 月 8 日 / オンライン）

- ・生成 AI に関する取組発表と質疑応答

①生成 AI 当社が取り組んでいる方向性（エーアイスクエア）

②トーク解析 AI「MiiTel」事例発表（RevComm）

・グループディスカッション（興味を持った取り組み / プロダクトへの学び）

### 第 6 回（2024 年 12 月 24 日 / ハイブリッド）

- ・これまでの発表の振り返り

・グループディスカッション（コンタクトセンターにおける生成 AI 活用・導入のボトルネックを探る）

- ・懇親会

## ●参加者の声（一部）

- ・普段ではなかなか聞けない、システムを構築している方々の視点や生成 AI を取り入れる際の課題や工夫などのお話が聞けて良かった
- ・競合というよりもコンタクトセンター全体に生成 AI を浸透させていくにはどうしたらよいかを考える同志として活動できた点も良かった

2025 年度もコミュニティ企画を予定しています。他社と一緒に情報交換したいことや議論したい課題など、コミュニティで取り上げたいテーマを募集しています。詳しくは CCAJ 事務局までお問い合わせください。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社 Harvest Biz Career



株式会社

Harvest Biz Career

ハーベストビズキャリア

総合人材派遣

代表取締役社長 小貫 洋奨

茨城県つくば市吾妻 3 丁目 10 番地 13 つくば文化ビル 1F

<https://www.harvestbiz.jp/>

株式会社 Harvest Biz Career は茨城県つくば市に本社をかまえ、全国 13 拠点を展開し、『人材派遣』『人材紹介』『業務請負』をメイン事業とする会社です。

創業以来、『スタッフ第一主義』を掲げ、求職者の目線を大切に、企業と人をつなぐ懸け橋として活動しており、おかげさまで従業員数 70 名（派遣社員含め 1,844 名）の会社へと成長しております。

昨今では IT エンジニアや製造エンジニアへの未経験育成スキームも確立し、人の成長と社会貢献に努めています。

どんな時代がきても中核を担うのは『人』だと私達は考えます。

そういった人と人をつなぐコンタクトセンターという分野にも大きく貢献して参ります。

ご指導ご鞭撻の程何卒よろしくお願い致します。

## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社アーシャルデザイン

AcialDesign

SPORTS  
LIFE HACK  
COMPANY

代表取締役 CEO 小園 翔太

東京都渋谷区神宮前 2 丁目 4 - 11 Daiwa 神宮前ビル 3 階

<https://www.a-cial.com/>

当社は、スポーツコンテンツと様々なビジネスドメインを掛け合わせ、社会をアップデートしていくソーシャルスタートアップです。アスリートのキャリア支援実績は 1 万名を超え、2020 年にはアスリート人材のリスキリング教育とアウトソーシング事業をスタート。BPO・コンタクトセンター企業の人材不足課題に、これまで数百名のアスリート人材で支援をしてまいりました。現在、各種でスペシャリストが多数在籍。またコンタクトセンター運営ノウハウと、当社独自のクラウド教育システムと掛け合わせ、企業の事業運営と発展に寄与します。今後もスポーツのチカラで、人の可能性（LIFE）を拡げ、世の中を改善（HACK）する事業を創造していく "スポーツライフハックカンパニー" として、ステークホルダーとともに、すべての人へイノベーションをもたらしてまいります。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社 Scene Live



Scene Live  
confidence is everything

代表取締役 磯村 亮典

大阪府大阪市中央区備後町 3-4-1 EDGE 備後町 9 階

<https://scene-live.com/>

株式会社 Scene Live は「新しい基準 —— New Standard」を創出し、社会の不合理をなくす。」という使命のもと、アウトバウンドコールシステム『lisnavi』を中心としたクラウド型コールシステムの開発・提供をおこなっております。

2025 年 4 月には、2011 年より提供してきた『List Navigator.』を進化させた『lisnavi』の提供を開始し、お客さまの声を反映した機能強化を実現しました。柔軟なカスタマイズ性と豊富な分析機能を備え、電話業務の生産性向上に貢献します。

今後は、CCAJ への加盟を通じて市場理解をさらに深め、業界全体の課題解決と持続的な発展に貢献してまいります。

## リニューアル！「コンタクトセンター基礎講座」 ～ センター運営のベースとなる知識を習得し自信をもって業務に臨む ～

コンタクトセンター基礎講座では、“センター運営のベースとなる知識”を「ミッション・ビジョン・バリュー」「オペレーション管理」「システム」「コンプライアンス」の4つに定め、体系的に学べる内容としました。多くの皆さまの受講をお待ちしております。

### 〈開催概要〉

日 程：2025 年 6 月 19 日（木）13：00～17：20

形 式：オンライン（Zoom ウェビナー）

受講料：CCAJ 会員 5,500 円（税込）

一般 9,900 円（税込）

### 〈受講対象者〉

- ・センターマネジメントの基礎を習得したい方
- ・基礎の学び直しや社内研修の参考にしたい方
- ・コンタクトセンター管理者への営業・折衝する方

### 〈タイムテーブル〉

| 時間                  | カリキュラム（各講義の間に 5 分休憩あり）                                                                                                                                                         |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13：00               | 講義受講時のお願いとご案内                                                                                                                                                                  |
| 13：05<br>～<br>14：05 | <b>実務で役立つコンタクトセンターのオペレーション管理基礎</b><br>(株)C プロデュース 執行役員 兼 福岡支社長シニアコンサルタント 山北 絢也 氏<br>センターの運営形態の特徴や業務設計・体制構築の基本パターンをはじめ、KPI の考え方、効率的なオペレーションの構築手法まで、体系的かつ実践的に学ぶことができます。          |
| 14：10<br>～<br>15：10 | <b>コンタクトセンター・システムの基礎知識 2025</b><br>Gen-AX(株) 羽富 健次 氏<br>システムの役割や、従来の構成から現在に至るまでの進化の流れを丁寧に解説します。また、CX 向上や生成 AI の活用例等、今後求められるシステムのあり方についても紹介します。                                 |
| 15：15<br>～<br>16：15 | <b>知っておきたい コンタクトセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識</b><br>ビーウィズ(株) 執行役員 CAO（総務・法務・内部統制担当） 杉村 元 氏<br>基本的なコンプライアンスやルール、スタッフの安心・安全な就業確保のために欠かせないカスタマーハラスメント対策について、CCAJ のガイドラインをもとに分かりやすく解説します。 |
| 16：20<br>～<br>17：20 | <b>いつか「大人になったらなりたいもの NO.1」は、コミュニケーターになると言ったら、笑いますか？</b><br>情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一 氏<br>コンタクトセンターが笑顔で溢れ、幸せを感じ、成長感ある職場にどうしても変えていかなければ私たちの未来はありません。今日の時間がそれを考えるきっかけになればと思います。         |

### 〈講座受講の効果〉

この講座を受講すれば、コンタクトセンター運営のベースとなる知識を習得でき、センター内の従業員との会話・相談・会議、外部の関係会社等との打ち合わせに自信をもって（正しく理解して）臨めるようになります。

講座の詳細、お申し込み、オンライン受講の注意事項などは、次の URL をご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.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.338



CCAJ News  
Vol.338 (2025 年 5 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