



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025

7

Vol.340

Contents

- ◇ 2025 年度 定時総会を開催
2025 年度 役員一覧
2024 年度 事業活動報告

- ◇ 令和 6 年度
「高齢者雇用推進事業」報告
- ◇ CCAJ の媒体に広告を掲載しませんか
- ◇ 新入会員紹介

2025 年度 定時総会を開催しました

2025 年 6 月 11 日（水）、東京都千代田区の手町サンケイプラザにおいて「一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 2025 年度定時総会」を開催し、2024 年度事業活動報告と収支決算ならびに任期満了に伴う役員選任の 2 つの議案が承認されました。

引き続き開催された懇親会には、経済産業省および総務省をはじめ地方自治体・関係団体等の来賓と会員を合わせ 280 名以上の方が参加され大盛況となりました。

CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出、懇親会の模様などをご紹介します。



定款に則り議長を務めた
呉会長

2025 年度の定時総会は、会員各社のご協力により、つつがなく執り行われ、すべての議案が承認・可決されました。

第 1 号議案として 2024 年度事業活動報告および収支決算が承認され、続いて第 2 号議案任期満了

に伴う役員選任が承認されました。

総会終了後、大手町サンケイプラザの別室に会場を移して懇親会を開催しました。当日は、青森県、函館市、新潟市、神戸市、広島市の各自治体、（公社）日本訪問販売協会、（公社）日本通信販売協会、（公社）消費者関連専門家会議、（公財）日本電信電話ユーザ協会の各団体にもご参加いただきました。また、新入会員 12 社にご挨拶いただきました。



2025 年度定時総会

第 1 号議案

2024 年度事業活動報告と
収支決算について

第 2 号議案

任期満了に伴う
役員選任について

懇親会での会長の挨拶と来賓のご祝辞 (抄出)

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

会長として2期目の重責を担わせていただくことになりました。今後ともよろしくお願いいたします。

2025年は事業方針として大きく3つ掲げています。1つめは「カスタマーハラスメント対策」です。「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」



を公開できましたが、関心が高まっている中で啓発活動を推進していきたいと考えています。2つめは「シニア人材の活躍」で、コンタクトセンターにおけるシニア雇用を追求していきたいと思っています。3つめが「人材のスキル要件定義と適正な評価」です。適正な評価のための基準を協会で作っていかうと取り組んでいるところです。

今後とも、すべてのステークホルダーにとって魅力的な業界にするために協会もがんばりますので、ご協力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

米国による関税措置の影響を受けて、先行きの不透明感や不安が広がっています。政府としても、全国1000カ所に相談窓口を設置して資金繰り支援を行うなど、影響の広がりを見極めた上で、さらに追加的な対応を躊躇なく行っていく方針です。皆さまも相談が必要な案件などございましたら、



お気軽にサービス政策課にお問い合わせいただければと思います。

このように不確実性が高まる中でも、物価高に負けない賃上げ、国内投資を進める環境を整えていくことが重要と考えております。協会におかれましては、企業と顧客の架け橋としてコンタクトセンターの価値を高めていくための活動を活発に取り組まれていると承知しています。今後とも、コンタクトセンター業界が顧客満足度や生産性向上を実現する重要な役割を果たす存在として、ますます成長・発展されることを期待しています。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
料金サービス課 消費者契約適正化推進室 室長

内藤 頼孝 氏 祝辞

通信サービスについては、人と人とのコミュニケーションから、今では情報・データのやり取りに至るまで社会のあらゆる分野で幅広く利用されており、社会経済を支えるインフラとして不可欠なものとなっています。

そうした通信サービスを利用して、お客さまからのご相談



を受ける窓口として重要な役割を担っているのがコンタクトセンターの機能であると承知しています。さらにその役割も、近年のDXやAIの進展によって、さまざまなツールを組み合わせた形で総合的な対応を行う形へと進化をしていると理解しています。皆さまの日々のご尽力に敬意を払うとともに、総務省が所管する電気通信の分野においても、消費者保護の取組の一層の充実を図り、適切な消費者保護ルールを実現していくため、引き続き皆さまと連携をさせていただきたいと考えています。今後ともよろしくお願いいたします。

《懇親会のスケジュール》

- 会長挨拶
- 来賓ご挨拶
- 乾杯発声
 - 副会長 松原 健志
- 新入会員紹介
- 中締めの挨拶
 - 理事 河島 真司
- お開き



松原副会長の
乾杯発声



懇親会の模様



河島理事の中締め



2025 年度 一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 役員一覧

「2025 年度 定時総会」および「2025 年度 第 2 回理事会」において、当協会の役員が選任されました。

今期は、会長、副会長をはじめすべての役員が再任となりました。引き続き、業界の健全な発展のため、役員一同、一層の協会運営に専心する所存でございます。会員の皆様には、今後ともご支援いただきますようお願い申し上げます。



**会長
呉 岳彦**
(株)ペルシステム24
ホールディングス
取締役 常務執行役員



**副会長
松原 健志**
トランスコスモス
(株)
取締役
副社長執行役員



**理事
飯島 健二**
ビーウィズ (株)
代表取締役社長



**理事
稲木 賢一**
伊藤忠テクノ
ソリューションズ
(株)
執行役員



**理事
奥本 雅之**
(株)NTT東日本
サービス
代表取締役社長



**理事
河島 真司**
三井情報 (株)
取締役
上席執行役員



**理事
黒岩 和幸**
(一社)日本コンタクト
センター協会
事務局長



**理事
小志田 典彦**
アルティウスリンク
(株)
取締役執行役員



**理事
田中 浩**
東京ガスカスタマー
サポート (株)
代表取締役社長



**理事
長岡 俊也**
ブルデンシャル
生命保険 (株)
執行役員



**理事
野村 勇人**
キューアンドエー (株)
代表取締役社長



**理事
藤友 英教**
(株)かんでん C S
フォーラム
代表取締役社長



**理事
丸山 英毅**
(株)TMJ
代表取締役社長



**理事
山本 健一**
(株)NTTネクシア
代表取締役社長



**監事
石井 義則**
(一社)情報通信
ネットワーク
産業協会
常務理事



**監事
菊地 康夫**
あかつき税理士法人
公認会計士

(会社名および役職は 2025 年 6 月 11 日時点)

2024 年度事業活動報告

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」として新たにスタートするのに合わせ、少し先の未来を見据えたコンタクトセンター像を示すことが業界団体の使命と捉え、“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」として次の 4 つの指針を定めました。

生活者・顧客 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

従業員・働く人 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

組織・事業者間 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

社会 社会インフラとしての責務の達成

名称変更後も滞りなく事業を継続し 1 年間の計画を遂行できたのは、委員会の尽力によるところが大きく、その主な活動成果と課題を振り返ります。

(広報委員会)

名称変更を協会ならびに業界をアピールする好機と捉え、協会報「CCAJ News」2024 年 10 月号を“名称変更記念号”とし、呉会長のインタビューやテクノロジーと協会の変遷、従事者の声を取り上げ、効果的に PR しました。今後は「CCAJ News」単体ではなくホームページや Facebook といった他のメディアとの連携やデジタル活用が課題となります。

(事業委員会)

「CCAJ スクール」の受講者数は 603 名を数え、人材育成のみならず、協会の財務基盤の強化にも寄与しました。さらに個人の働きがい向上とキャリア支援等を目的にスーパーバイザーを対象とした認定制度の検討にも着手しました。コンタクトセンターのプレゼンス向上のためにも広く支持される制度の構築が期待されます。

(情報調査委員会)

現在コンタクトセンターで最も関心の高い“生成 AI”をテーマとした「生成 AI 活用コミュニティ」を 1 年にわたり展開してきました。最新テーマについて企業の垣根を超えて知見を深める場として評価されました。より発展的な議論をするための工夫や、コミュニティ活動という新たな活動形態の定着と活性化が課題として挙げられます。

(人材育成委員会)

“多様な人材の活躍”をテーマに「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」を受託。1 年目は会員企業や従業員へのアンケートとヒアリング調査を通じて、高齢者雇用の実態を明らかにし、他業界との優劣も把握することができました。人手不足の解消のみならず、戦力化や多様性の観点からもシニア雇用推進の啓発が求められます。

(総務委員会)

社会問題化する“カスタマーハラスメント”について本格検討を開始しました。会員 50 社・従業員 2,500 名のアンケートからカスハラの実態や協会への要望等を把握し、2025 年 3 月に対策ガイドラインを作成・公開しました。ガイドラインの普及・啓発を通じて、従業員が安心・安全に働ける職場であることをアピールしていくことが求められます。

名称変更は目的ではありません。コンタクトセンターの現状にキャッチアップし、人とデジタルの融合がより進む社会を想起し、協会自体も変化・進化していくことの意味表示です。

2025 年度は「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として掲げた 4 つの指針に近づくための具体的な成果が求められると考えております。

I. 事業の実施概要

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」での相談対応
- (2) ガイドラインの普及・啓発
- (3) 「特商法 10 団体連絡会」への参画
- (4) カスタマーハラスメントへの対策
 - ① 先行業界・団体等へのヒアリング
 - ② 会員へのアンケート調査による実態把握（企業 50 社、従業員 2,493 人）
- (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対策ガイドライン」（2025 年 3 月 12 日公開）

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) 「第 13 回 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」の開催
- (3) 「海外コンタクトセンター関連情報」の提供

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.34」の発行
- (2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催
 - ① 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 in 北海道」
 - ② 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025」
- (3) 「コンタクトセンター見学会」の開催
 - 【第 1 回】見学先：（一社）日本自動車連盟 参加者：16 名
 - 【第 2 回】見学先：（株）WOWOW コミュニケーションズ 参加者：18 名

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」の開催
講座：19 講座 回数：44 回 受講者：603 名
- (2) 「CCAJ 認定制度検討協議会」の開催
スーパーバイザー向け認定制度の構築を検討
- (3) 「コールセンター基礎講座」の開催
 - 【上半期】受講者：61 名 【下半期】受講者：38 名
- (4) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催
 - 【第 1 回】会場：情報工房（株）参加者：9 名
 - 【第 2 回】会場：キューアンドエー（株）参加者：8 名
- (5) 「新人マネージャー勉強会」の開催

- (6) 「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」の実施
 - ① 推進委員会の開催（全 4 回）、② アンケート調査の実施、③ 企業ヒアリング調査の実施
- (7) 「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の更新

⑤ 統計調査、需要予測

- (1) 「2024 年度 コールセンター企業実態調査」の実施
- (2) 「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

- (1) 関係機関との交流（省庁・地方自治体・団体）
- (2) 関係機関からの周知・調査等の協力

⑦ 広報・宣伝活動

- (1) 「CCAJ News」の発行
- (2) 「CCAJ メールニュース」＆「入札情報」の配信
- (3) 協会活動の周知を目的とした広報活動
- (4) 会員ニュースの掲載
- (5) 協会 Facebook
- (6) VOC 活動（広聴活動）
- (7) 取材・講演等の対応

⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

- (1) 「日本コンタクトセンター協会」への名称変更対応
- (2) 「2025 年 新春賀詞交歓会」の開催
- (3) 「委員長・副委員長会議」の開催

※詳細はホームページの「定款・財務報告」をご覧ください。

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

II. 会員の異動

	2023 年度末	入会	退会	2024 年度末
正会員	254	28	30	252
賛助会員 （個人）	11	0	0	11
計	265	28	30	263

令和 6 年度「コールセンター業高齢者雇用推進事業」報告

当協会は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構から委託され、2年にわたり「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」を行っております。1年目となる令和6年度の事業内容を記した報告書を令和7年2月に作成し、会員の皆さまに提供しました。

今号では報告書から高齢者雇用に関するアンケート調査結果の一部をご紹介します。

① 事業の概要

コールセンターの産業特性を踏まえたシニア人材の雇用・活躍を目的に、会員企業を中心とした推進委員会を立ち上げ、現状と課題や推進の方向性等を検討。1年目はコールセンターにおけるシニア雇用の実態把握のための調査、2年目は調査結果を受けたガイドライン策定と普及活動を行います。

② コールセンターにおけるシニア雇用の実態調査

シニア雇用の実態把握のために、次の調査を実施しました。

(1) アンケート調査

企業における高齢者雇用の現状と問題・課題、従業員の就労の現状、高齢期における就労に対する意識等を明らかにする。調査対象と回収は次の通り。

対象		回答数
企業		32 社
従業員	高齢者：60 歳以上	179 人
	非高齢者：59 歳以下	1,093 人

(2) ヒアリング調査

アンケート調査結果から高齢者雇用の現状等を深掘りし、雇用促進方策の参考とするため、会員企業5社と同社で働く従業員10名（各社、高齢者・非高齢者各1名）を対象にヒアリング調査を実施した。

③ アンケートから見えたポイント

ポイント① 企業の施策とコミュニケーションの期待とのギャップ

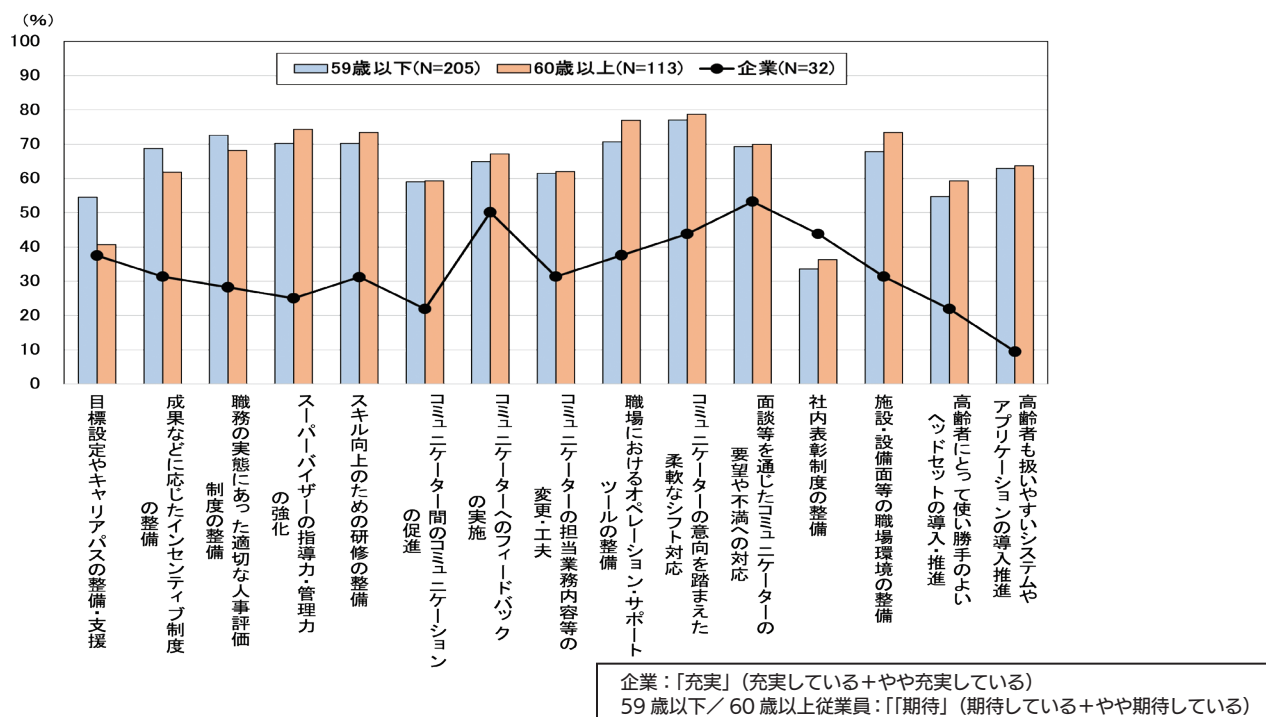
コミュニケーションの働きがい・モチベーションを高める施策について、企業と従業員（60歳以上、59歳以下）の回答結果比較した。企業が充実を図っているものとして、「コミュニケーションへのフィードバックの実施」「コミュニケーションの意向を踏まえた柔軟なシフト対応」「面談等を通じたコミュニケーションの要望や不満への対応」「社内表彰制度の整備」が上位に挙げられた。一方、従業員側の期待度合いをみると、「社内表彰制度の整備」に対する従業員側の期待度合いは3割程度にとどまっている。また、「高齢者も扱いやすいアプリケーションの導入・推進」は企業の「充実」は1割程度にとどまるが、従業員からは年代を問わず6割以上の期待が寄せられている。**【7ページの図1を参照】**

ポイント② 他業界と比較 60歳以上従業員の満足度【参考】

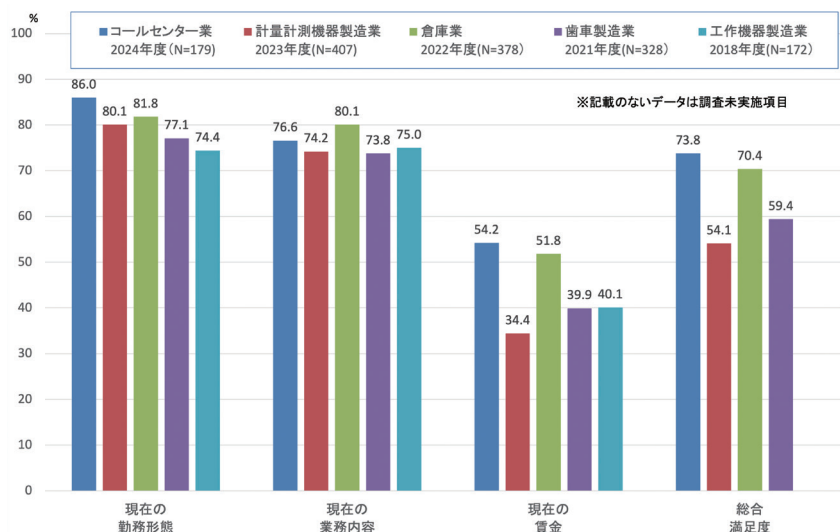
他業界として計量計測機器製造業（2023年度）、倉庫業（2022年度）、歯車製造業（2021年度）、工作機器製造業（2018年度）について比較を行った。60歳以上の従業員のアンケートによると、コールセンター業は「総合満足度」が73.8%と最も高く、「現在の勤務形態」や「現在の賃金」も比較した中で最も高い。

なお、法改正やコロナ禍、地政学リスク等、産業界は様々な変化の影響を受けており、また、雇用形態・賃金水準等、各産業の特性もあることから、状況の違いに留意してデータを見る必要がある。**【7ページの図2を参照】**

(図1) コミュニケーターの働きがい・モチベーションを高める施策（企業、60歳以上、59歳以下の比較）



(図2) 現在の勤務形態、業務内容及び賃金の満足度（従業員調査：60歳以上比較）



④ 2年目（令和7年度）の事業内容

2年目となる今年度は実態調査を踏まえて、「コールセンター業 シニアの活躍に向けたガイドライン（仮）」の完成を2025年10月に予定しています。

そして、同ガイドラインの普及・啓発を目的としたセミナーを2回開催してまいります。セミナー参加者特典としてガイドラインを無償で提供します。

【1回目】 CCAJ 会員交流会 同時開催

日程：10月14日（火）

形式：集合&オンライン配信のハイブリッド

会場：大手町サンケイプラザ

対象：CCAJ 会員企業限定

【2回目】 コールセンター /CRM デモ&コンファレンス

2025 in 東京

日程：11月13日（木）

会場：サンシャインシティ・文化会館

対象：イベント来場者

「令和6年度 コールセンター業高齢者雇用推進事業報告書」は会員専用ページで公開しています。すべての調査結果を掲載していますのでぜひご覧ください。

https://ccaj.or.jp/member_top.html

CCAJ の媒体に広告を掲載して PR をしませんか！？

CCAJ では協会報『CCAJ News』と、コンタクトセンター情報誌『CCAJ ガイドブック』の 2 種類を発行し、センターの運営・事業に携わる多くの方々をご覧になっています。それぞれ広告を募集していますので、コンタクトセンター向けのソリューションやサービスの PR にご活用ください。

CCAJ News



創刊：1997 年 4 月
発行：毎月
部数：800 部
広告：1 ページ広告
1/3 ページ広告
バックナンバーを
Web サイトに公開！

CCAJ ガイドブック



創刊：1991 年 9 月
発行：年鑑（毎年 11 月）
部数：8,000 部
広告：カラー・モノクロ
1・2 ページ広告
「コールセンター CR デモ & コンファレンス」でリリース！

広告掲載料・申込方法などの詳細は、日本コンタクトセンター協会 事務局まで (office@ccaj.or.jp)

新入会員のご紹介

Support

株式会社電話放送局

代表取締役 森 正行
大阪市北区西天満 4-8-17 宇治電ビルディング 5F
<https://www.dhk-net.co.jp/>



株式会社電話放送局は、1978 年に創業し、長年にわたり音声技術を活用したソリューションを提供してきた企業です。ボイスボットや IVR の分野で豊富な実績を持ち、企業の業務効率化や顧客対応の向上を支援しています。特に、ノーコードで簡単に構築・編集が可能なボイスボットは、専門知識がなくても柔軟に運用できる点が特徴です。これにより、企業は迅速かつ効率的に音声対応システムを導入し、顧客満足度の向上を図ることができます。

電話放送局は、これからも音声技術を活用した革新的なサービスを提供し、企業の課題解決に貢献していきます。

◎ 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.340



CCAJ News
Vol.340 (2025 年 7 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>