一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 会報

CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025
10
Vol.343

Contents

◇協会名改称 1 周年記念
【特別インタビュー】
【コンタクトセンター IT 概略図】
◇新入会員紹介
◇コンタクトセンター
カスタマーハラスメント
対策推進企業認定制度

協会名改称 1 周年記念【特別インタビュー】

松原副会長が考える業界と協会の未来像

日本コンタクトセンター協会へと名称変更して 1 年、社会も業界もさまざまな変容を見せています。そこで、これからのコンタクトセンター業界と協会はどのような未来に向かうのか、目指すべき姿や取り組むべきことについて、松原健志副会長にお話を伺いました。インタビュアーは、昨年の『名称変更記念号（331 号）』に引き続き、宮坂南欧實広報委員長が務めました。

名称変更から 1 年での大きな変化

宮坂　日本コンタクトセンター協会に名称変更して 1 年が経ちました。呉会長・松原副会長体制も 2 期目に入り、SV を対象とする認定制度の構築をはじめとした新しい取り組みも始まっています。協会と業界を牽引するお立場として、この 1 年でどのような変化をお感じですか。

松原　AI の進歩がものすごく速くて、AI を使うことが当たり前になったことが、この 1 年で一番大きく変わったところではないでしょうか。AI 活用やデジタル化、DX の推進によって、センターの職場環境も大きく変わってきています。

お客さまとの応対の情報を、かなりの精度でテキスト化できるようになったことで、VOC を活用しやすくなっています。以前から VOC は宝の山であるといわれていたものの、実際に活用するのはなかなか難しかったのですが、今はほぼリアルタイムにデータ化され、分析することができます。

松原（まつばら） 健志（けんし） 氏
一般社団法人日本コンタクトセンター協会 副会長
トランスコスモス株式会社
取締役 副社長執行役員　CX 事業統括責任者

「コンタクトセンターは、たくさんのメンバーがワンチームでサービスを提供することで困っている人をサポートする、社会的に意義のある仕事だと感じています」

お客さまの声からいろいろなことを発見したり、サービスの改善につなげたりという動きが、非常にやりやすくなってきています。

宮坂　VOC の活用は重要ですね。コンタクトセンターは社会のインフラと言われていますが、お客さま一人ひとりに合わせたサービスを新しく打ち出すために、情報を収集して牽引できる業界でありますから。

松原　もう一つが、働く環境への影響ですね。コミュニケーターや SV など働く人の負担をできるだけ軽くするシステムがどんどん進化しています。入力作業もかなり省力化されていますし、FAQ をログから自動的に生成できるようになってきています。そういうフォロー体制が整ったことで、初めてコンタクトセンターの仕事に従事する人でも不安や負担が少なく業務できる環境になってきています。最近は特に、そういった変化を強く感じています。

宮坂　コンタクトセンターは本当に多様な方々が活躍できる業界ですが、働きやすい環境が整えば、さらに多くの人に働いていただけると期待しています。協会でも推進しているシニア雇用についてはどうお考えですか。

松原　これまでのコンタクトセンターでは、若い人たちを多く雇用したいという傾向がありましたが、労働人口の減少による採用難もあって、比較的年齢層が高い方にもぜひ活躍していただきたいと考えています。社会的に見ても、情報や IT に関するリテラシーが上がってきていて、AI やデジタルの活用に対して抵抗感がない方が増えているように感じています。一般企業でも、定年が 55 歳や 60 歳だったものが 70 歳まで働けるところも増えてきています。コンタクトセンターは、基本的にデスクワークで体力的な負担が少ないですし、これまでの経験が生かせる業界です。どなたでもチャレンジしやすいので、特にシニア層には戦力としてもっと活躍していただきたいと思っています。

宮坂　人材の多様性に関連して女性の活躍についても伺いたいのですが、コンタクトセンターは基本的に女性がとても多く、わざわざ女性活躍と謳わなくても女性が活躍していると言える業界です。一方で、センター長などある程度、上の役職ということになると、まだまだ活用の余地があるのかなと感じています。

松原　協会の理事会も男性ばかりですからね。働いている方々は圧倒的に女性が多い中で、どうやってもっと活躍していただけるかを考えていかなければいけないと思います。問い合わせしてくる方も男女が半々なはずで、男性が気になるポイント、女性が気になるポイントを考慮したサービスを提供していくためにも、管理職が男性中心というのは、やっぱり良くないと思います。

当社でも、子育てをしながら働ける、産休・育休の後に戻ってきてもキャリアを継続できるといった、ライフスタイルが変わってもマイナスにはならないような制度を取り入れています。ただ、実力的には問題なくても、管理職になると仕事を休めない、休むと周りの人の迷惑になると考えて、昇格を望まない女性も多く見受けられます。そういった皆さんの心理的な負担感を軽くしていくことが重要だと考えます。

阻害要因を一つひとつ減らしていくことで、管理者あるいは管理職、センター長を希望する女性がもっと増えるように、業界全体で取り組んでいくことが必要だと思います。

コンタクトセンターの認知度向上が重要

宮坂　いろいろな人たちが、この業界に入ってきてくれると嬉しいですが、そのためにはもっとコンタクトセンターの認知度を上げる必要があると感じていて、広報委員会でもさらに情報発信していきたいと考えています。

宮坂 南欧實（みやさか なおみ） 氏（インタビュアー）
一般社団法人日本コンタクトセンター協会 広報委員長
アルティウスリンク株式会社
経営戦略統括本部 経営戦略本部
サステナビリティ推進ユニット 担当課長

松原　私も認知度を上げることはとても重要だと思っています。企業や自治体に問い合わせをした時に、社員や職員の方が応対することもありますが、私たちのようなエージェンシーが対応を任されている場合もあります。また、協会のサポート企業が人材やシステムを供給してくれることでものすごく高度な応対を可能にしていることも多いですから、そういう具体的なコンタクトセンターの実情をうまく発信できると良いと思います。

宮坂　カスタマーサポートのコンタクトセンターは当たり前になってきていても、意外にその内側の事情は一般の方はご存じないかもしれないですね。

松原　そう思います。業界の中にいる人たちは社会基盤だと思っていますが、業界の外の人たちにはなかなか伝わっていないと思います。コンタクトセンターのサービスが世の中にとっていかに不可欠なものか、そこで活躍している方々がいかに高いスキルを持って対応しているのか、そういう部分の認知度を上げていくことで、優れた人材が集まってくるような、そういう業界を目指していきたいと思っています。

宮坂　コンタクトセンターは必要な存在であることをより多くの人に知ってもらうことが必要ですね。

松原　サービスや商品を提供する側と利用する側の接点として、コンタクトのポイントはなくならないと思っています。コンタクトセンターは、困ったことを解決したい、詳しい人に相談したいといった時に利用するサービスで、私たちの生活に欠かせません。困っている状態を無くしていくことが役割なので、うまく機能すればするほど世の中のマイナスな部分がどんどん減って、人びとがもっとハッピーな活動に時間を使えるようになると思っています。

これからもコミュニケーションの方法や手段がいろいろと変わっていく中で、人によるホスピタリティや安心感、AI を使いこなすスキルなどがますます求められていくでしょう。コンタクトポイントとしての魅力を高めながら個人のスキルも上げられる、とても可能性のある仕事だと言えます。

宮坂　コンタクトセンターによって、社会の困っていることの解決になっているということですね。それは、サステナビリティにもつながっていると思います。

松原　そうですね。サステナビリティとしての社会課題の解決としては、優れた人材育成のしくみ、全国的な雇用の創出による地方活性と社会貢献、性別や年齢を問わない雇用環境、デジタルの活用といったことにもつながっています。サステナビリティへの取り組みは、他の業界と比べても強いものがあるのではないかと思います。そういったことも、より多くの人に知ってもらいたいですね。

宮坂　業界と協会の認知度を上げていくということは、本当に重要だと思います。最後になりますが、読者の皆さまにメッセージをお願いします。

松原　私たちの仕事は世の中へ貢献できる価値の高いものであることを意識して、常に進化し続けることが大切だと思います。自身のスキル、チームのサービスレベルを通じてコンタクトセンターの価値を上げられれば、企業と生活者・消費者、センターのスタッフを結ぶハッピートライアングルにつながります。協会としても積極的に取り組み、広く発信していきます。

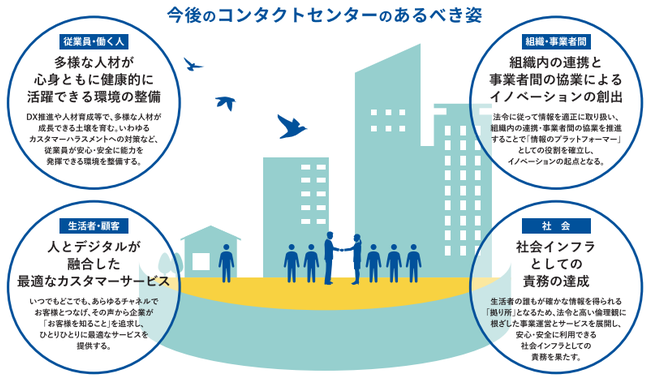
もう一つが働いている人のウェルビーイングですね。報酬的なものややりがいも重要ですし、年齢性別問わず働けることでの出会いもあります。そういう機会を活かすことで、業界全体が盛り上がっていくことを願っています。

宮坂　本日は、貴重なお話をありがとうございました。

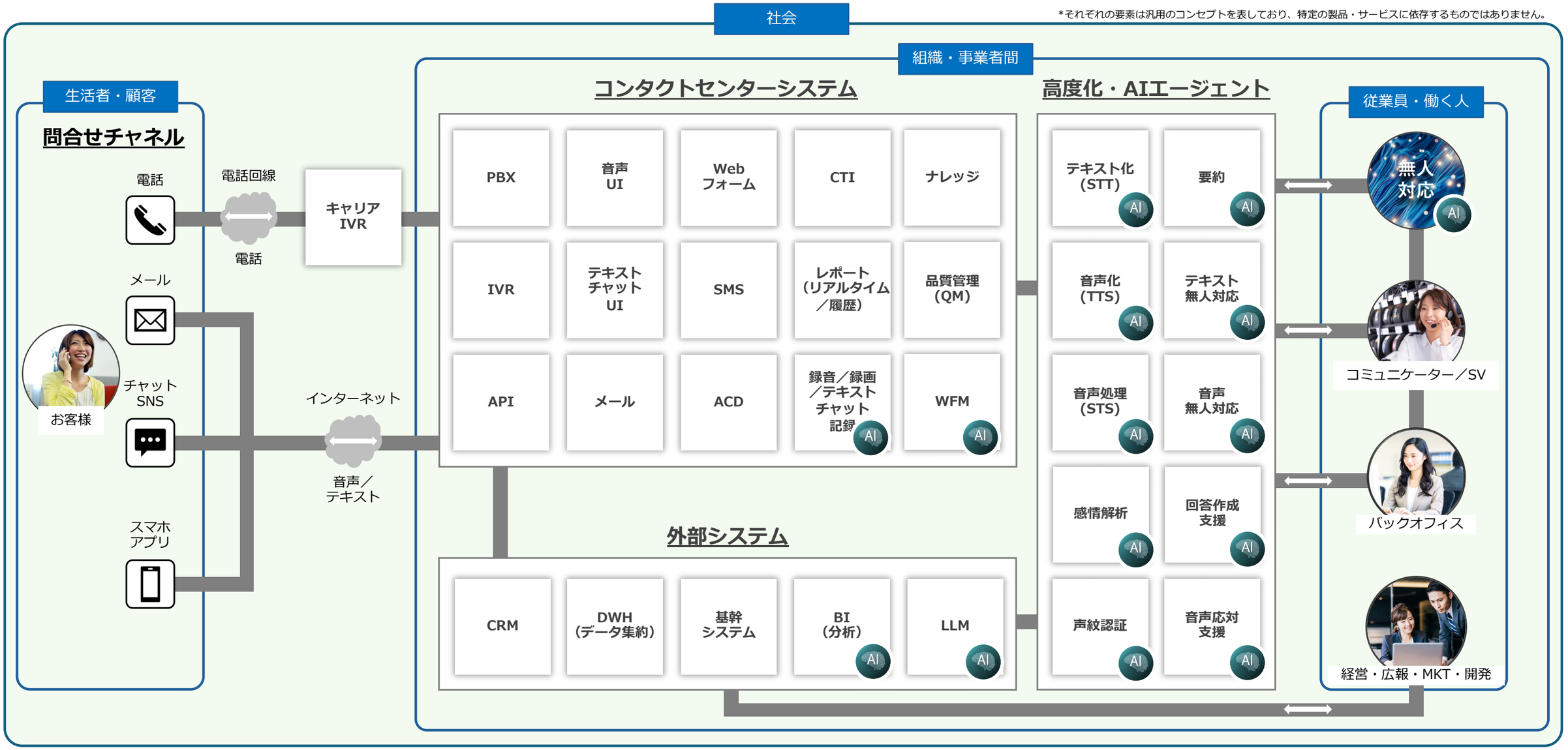
今後のコンタクトセンターのあるべき姿【IT 概略図】

2024 年 10 月 1 日の一般社団法人日本コンタクトセンター協会への名称変更に合わせ、「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として、“従業員・働く人”、“生活者・顧客”、“組織・事業者間”、“社会” の視点から 4 つの指針を定めました。

この実現には情報技術の適切な導入と活用を前提にしていますが、昨今の AI の急速な進化と利用促進を受けて、センターのシステム構成、情報・データの連携、高度化等を整理する必要があると考え、基準となる「今後のコンタクトセンターのあるべき姿【IT 概略図】」を制作しました。顧客接点の多様化により応対の形も変化し、AI 活用の拡大でコンタクトセンターが社会インフラとしての役割もますます期待されます。当協会ではこの IT 概略図をスタンダードに、さまざまな情報提供やサービスの展開に活かしてまいります。



＊それぞれの要素は汎用のコンセプトを表しており、特定の製品・サービスに依存するものではありません。



監修・制作協力：羽富健次氏「コンタクトセンター基礎講座 システム編」担当

新入会員のご紹介

Support

Gen-AX 株式会社

代表取締役社長 CEO　砂金 信一郎
東京都港区海岸 1 丁目 7-1
https://www.gen-ax.co.jp/

Gen-AX 株式会社は、生成 AI を活用した SaaS プロダクトの開発・提供と、企業の業務変革（AX）を支援するコンサルティングサービスを展開しています。

コンタクトセンター領域においては、生成 AI ×音声×自律進化を掛け合わせた「自律思考型 AI オペレーター」によって、応対品質の平準化、業務負荷の軽減、対応スピードの向上といった複数の課題解決を同時に実現するソリューションを開発しています。

現場に寄り添い、対話ログや業務データを継続的に学習しながら、自律的に成長する AI を構築することで、企業とお客様のより良いコミュニケーションの実現を目指して参ります。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 IVRy

代表取締役 /CEO　奥西 亮賀
東京都港区三田三丁目 5-19 住友不動産東京三田ガーデンタワー 10F
https://ivry.jp/

株式会社 IVRy は、対話型音声 AI SaaS「アイブリー」を開発・提供しています。

コンタクトセンターでの導入実績もあり、24 時間 365 日稼働する AI が、電話応対を自動化・標準化し、業務効率と顧客体験の質を同時に向上させます。通話内容を自動で文字起こし・要約・分析し、FAQ の自動生成や意図分類、KPI モニタリング・指標化まで対応。Salesforce などの SFA や CRM、主要データウェアハウスとの即時連携も可能で、データ活用が難しい非構造化データを「経営資源」へと変換します。

また、誤情報を返さない独自技術 " ハルシネーションゼロ " により、業務自動化の信頼性も担保しています。

新入会員のご紹介

Inhouse

エリアリンク株式会社

代表取締役社長　鈴木 貴佳
東京都千代田区外神田 4-14-1 秋葉原 UDX ビル北ウィング 20 階
https://www.arealink.co.jp/

トランクルームを運営するストレージ事業を中心に主に 4 つの事業を展開し、ストックビジネスを中心とした安定性の高い経営を推進しています。

レンタル収納スペース『ハローストレージ』ブランドで全国に展開、トランクルームは創業以来の商品でエリアリンクの主力事業となっており、ストレージ業界のリーディングカンパニーと位置付けられるように室数は業界最大規模です。

日本の狭い住環境に起因した多様な収納ニーズを取り込み、お客様に「満足」と「生活の豊かさ」を提供することを事業のビジョンとして運営しています。また土地のオーナー様には安定した遊休土地活用の選択肢をご提供することで喜ばれています。

CCAJ News TOPICS

正会員数：246 社
（2025 年 9 月 8 日現在）

コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度

10 月 1 日 開始！

当協会では、「コンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」を作成・公開し、2025 年度はその普及・啓発活動を重点施策としております。

そこで、コンタクトセンターの従事者を守りイメージ向上を図るためには、企業横断的に業界を挙げた取り組みが効果的であると考え、「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」を 2025 年 10 月 1 日に立ち上げることといたしました。

本制度を通じて、コンタクトセンターの仕事・役割への正しい認識ややりがい等も伝えていく機会にしていきたいと存じますので、会員の皆様のご賛同をお願い申し上げます。

■目的

コンタクトセンターにおけるカスハラから、企業が従業員を守ることを宣言し対策をとることで、コンタクトセンターは安心・安全に働ける職業であり、職場環境であることを示します。

また、カスハラへの対策を宣言し、ガイドラインならびに制度に賛同した会員企業を CCAJ が認めることで、従業員エンゲージメントや採用活動等、個々の企業のメリットにも寄与していきます。

■期待される効果

- コンタクトセンター全体におけるカスハラ対策の意識向上
- 企業・センターにおける対策の徹底・強化
- 従業員が安心・安全に働ける環境の整備、エンゲージメント向上
- 未就業者へのイメージアップ

■対象

コンタクトセンターを運営している会員企業

■認定プロセス

①申請（「申請書兼誓約書」提出）

▼

②書類審査（事務局）

▼

③認定審査（総務委員会）

▼

④認定承認（理事会）

※認定・更新料：無料

■認定企業のメリット

①認定マーク付与
②認定企業としてホームページに掲出
③相談対応

※制度立ち上げ時以降、順次拡充を予定

認定制度の詳細は CCAJ 事務局までお問い合わせください。

◎ 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
VEGETABLE OIL INK

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.343

CCAJ Contact Center Association of Japan

CCAJ News
Vol.343（2025 年 10 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

そのスキマ、まるっと埋められます。

ぴたコール

コールセンター業界特化型！

新スキマバイトサービス

こんな悩み、ぴたコールなら解決できます

- 急な案件の発生で人員が集められない
- スポット対応ができる会社が少ない
- 直接雇用比率を上げて費用を抑えたい
- 労務管理の手間をかけたくない

ぴたコールとは、1日単位から31日未満までの短期就業に対応し、
企業と**求職者**を日々紹介で**“つなぐ”**サービスです。

コールセンターでの就業を希望する、当社登録スタッフの中から
最適な人材をマッチングし、ご提案いたします。

JustFine Company

株式会社ジャストファイン
ACCESS：〒160-0023 東京都新宿区西新宿 8-1-2 PMO 西新宿 13 階
TEL：03-5331-3770　MAIL：info@justfine.co.jp