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
11
Vol.344

Contents

◇「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 in 福岡」を開催しました
◇ Spotlight 情報工房 高橋 伶奈 さん
◇『CCAJ ガイドブック Vol.35』発行！
◇「コールセンター /CRM デモ＆コンファレンス 2025 in 東京」出展
◇ 働く！ コンタクトセンター図鑑
◇ 新入会員紹介

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 in 福岡」を開催しました

2025 年 9 月 25 日 (木)、福岡県福岡市において、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 in 福岡」を開催しました。福岡でのセミナーは、2012 年度、2018 年度に続く 3 回目の開催となりました。

当日は、オンラインでの呉会長による開会の挨拶をスタートに、福岡市の練石剛士氏による基調講演、「採用・定着」「AI・SV 支援」「カスハラ対策」に関する 3 コマの CCAJ セッションが開催されました。会員以外も含めた 106 名の皆さまにご参加いただき、いずれも好評でした。ご尽力いただいた、CCAJ 会員福岡協議会 18 社の皆さま、ありがとうございました。本稿では、当日の模様の一部をお伝えいたします。

コンタクトセンター集積地において、コンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンターの活性化と健全な発展を目的として開催されている「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。2009 年度に沖縄からスタートして 15 回目を迎えた今回は、福岡県福岡市で開催し、有意義な時間となりました。セミナー終了後、会場を変えて出演者を中心とする懇親会を開催しました。

◆セミナー開催概要

日程：2025 年 9 月 25 日 (木) 13：00 ～ 17：50
会場：九州ビル貸会議室 8A
　　(福岡市博多区博多駅南 1 丁目 8 番 31 号)

◆ CCAJ 会員 福岡協議会（18 社：50 音順）

(株) アサイアン／アルティウスリンク (株) ／ SCSK サービスウェア (株) ／ (株) かんでん CS フォーラム／キューアンドエー (株) ／ (株) グッドクロス／サントリーコンシェルジュサービス (株) ／ (株) シジン／ (株) ジップ／ (株) スクロール 360 ／ (株)TMJ ／ TETRAPOT(株) ／トランスコスモス (株) ／パーソルコミュニケーションサービス (株) ／ビーウィズ (株) ／ (株) ヒューマンリレーション／ (株) ベルシステム 24 ホールディングス／ (株)Liv.Design

◎開会のご挨拶　一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 会長　呉 岳彦

本日は、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 in 福岡にお越しいただき、誠にありがとうございます。福岡県内に拠点を置く当協会の会員 18 社の多大なご協力で、本日を迎えることができました。厚く御礼申し上げます。そして、基調講演に福岡市の練石剛士様をお迎えして、ご講演をいただきます。コンタクトセンター業界も、人材確保や定着への取り組みが今まで以上により重要になる中で、ぜひ参考にさせていただきたいと思います。

本セミナーは、コンタクトセンターが特に多いと言われているエリアで、その地域の実情に即した共通のテーマを設定して、セミナー形式で情報提供するものです。コンタクトセンター事業の活性化と企業横断的な活動交流の促進を図ることで、業界の健全な発展に寄与するということを目的に実施しております。

2009 年に 1 回目を沖縄で開催し今年で 15 回目で、福岡では 3 回目の開催になります。基調講演に続く 3 つのパネルディスカッションでは、「採用・定着」「AI・SV 支援」「カスハラ対策」といった業界で取り組むべきテーマ、これから起きるであろう変化のテーマが続きます。ぜひ多くの情報やヒントを持ち帰っていただければ幸いです。

◎基調講演　福岡市 経済観光文化局 総務・中小企業部 経営支援課 就労支援係長　練石 剛士 氏

『福岡地域の雇用情勢と市の人材確保支援策等について』

基調講演では、福岡地域の雇用情勢や中小企業の人材確保の現状と、福岡市で行う人材確保支援策等について説明がありました。

福岡地域の雇用情勢に関しては、「有効求人倍率」、求人数と求職者数を対比する「職業別バランスシート（フルタイムおよびパート）」「新規学校卒業者の状況」などの情報が提示されました。福岡県の「有効求人倍率は 1.17 倍（福岡地域は 1.14 倍）」であること、バランスシートからは職業別の求人と求職者の間で大きくミスマッチが生じていることなどが示されました。さらに、福岡市が毎年実施している「中小企業振興に関するアンケート調査」の令和 7 年度の結果から、今後の事業展開における課題、人材不足の状況、人材不足への対応、待遇改善への対応についての調査結果が紹介されました。

そうした状況を踏まえて福岡市が実施している独自の人材確保支援等の施策として 4 つの事業の紹介がありました。

求職者の就労支援を目的とした事業として、個別相談に応じる「就労相談窓口」を市内 7 カ所に設置しています。令和 6 年度の実績では、年間で延べ 3,700 件程度の相談があり、約 300 人の就職につながったとのことです。

市内企業の働き方改革促進を目的に、働き方改革に取り組む市内企業を市が認定する「ふくおか働き方改革推進企業認定」事業を推進。現在、213 社を認定しています。

中小企業向けの「人材確保・定着支援」として、経営層の意識改革から人事担当者のスキル向上、企業が抱える課題に対する個別相談までを一体的に行う事業を行っています。

最後に、令和 7 年度から新たに開始した事業として「中小企業奨学金返還支援事業」が紹介されました。

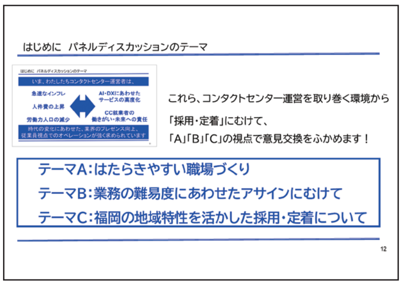
◎ CCAJ セッション 1

『コンタクトセンターから人が消える⁉　採用・定着から考える今すべきこと』

●スピーカー　SCSK サービスウェア株式会社 ビジネスサービスグループ 第二事業本部 第一部 第三課
課長　鍵和田 修 氏（写真左）
株式会社グッドクロス BPO&CX 事業部 ゼネラルマネージャー　南條 弘幸 氏（写真中）
●モデレーター　TETRAPOT 株式会社 Sales マーケティング事業部 第一営業部 部長 兼 福岡事業所長　川端 祐盛 氏（写真右）

本セッションでは、「はたらきやすい柔軟な職場づくり」「業務の難易度にあわせたアサインにむけて」「福岡の地域特性を活かした採用・定着について」という3つの視点で議論が進められました。

時代の変化にあわせた、業界のプレゼンス向上、従業員視点でのオペレーションが強く求められている状況において、採用・定着にむけて、3つの視点で意見交換が行われました。



「はたらきやすい柔軟な職場づくり」としては、多彩なシフトや在宅勤務の導入、柔軟な職場づくりなどが示されました。「業務の難易度にあわせたアサインにむけて」では、勤務時間・能力と各業務のマッチング調整、スコアリング管理・教育カリキュラム見直し、メンバーの適性にあわせたアサイン配置などが紹介されました。「福岡の地域特性を活かした採用・定着について」は、新幹線通勤や地方都市の活用などが紹介されました。

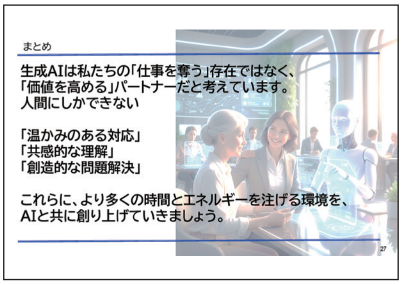
◎ CCAJ セッション 2

『コンタクトセンター×生成 AI ×業務改革 ～“生成 AI を活用する現場”のリアル～』

●スピーカー　アルティウスリンク株式会社 法人ビジネス第 1 統括本部 CX 第 1 本部 サービス第 3 部 第 4 ユニット
MGR　松本 嵩兵 氏（写真左）
サントリーコンシェルジュサービス株式会社 CS 推進本部 CS2 部 CS 福岡グループ
G ユニット ユニット長　髙口 和弥 氏（写真中）
●モデレーター　ビーウィズ株式会社 クリエイション本部 クリエイション第 6 事業部 クリエイション第 4 ユニット
リードスーパーバイザー　武吉 英徳 氏（写真右）

本セッションでは、業務改革を進める現場の立場から、AI 導入に伴う業務設計の課題、運用体制・ルールの整備、現場定着に向けた工夫など、生成 AI 活用の実演や事例紹介を交えたセッションとなりました。

生成 AI を活用することで実現する「資料作成」「育成支援」「応対品質」について、実際に AI を使った実演と、3 社の取り組み事例について紹介がありました。



業務に集中できる環境づくりのために、生成 AI と SmartArt を使った「資料作成」の実演がありました。「育成支援」では、生成 AI を相手にロールプレイングによるオペレーター研修を行う模様が実演されました。「応対品質」では、育成データの可視化と分析を可能にする業務アプリケーション、応対品質の自動評価などが紹介されました。

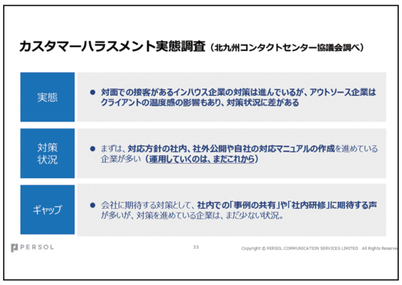
◎ CCAJ セッション 3

『深刻化するカスハラの現状と対策 ～チームとセンターを守るための最新事例と今日から始める実践術～』

●スピーカー　株式会社 スクロール 360 BPO ソリューション部 福岡センター長　三宅 香穂 氏（写真左）
株式会社 TMJ 西日本事業本部 西日本第 1 事業部 第 1 センター 3G プログラムマネージャー
熊本 吏樹 氏（写真中）
●モデレーター　パーソルコミュニケーションサービス株式会社 北九州サポートセンター センター長　胡 眞子 氏（写真右）

本セッションでは、カスハラの現状に関する説明に加えて、コンタクトセンターにおける予防策や発生時の適切な対応方法、組織づくりなど、具体的な施策が紹介されました。

カスタマーハラスメントの現状として、厚生労働省のカスハラの定義や東京都のカスハラ防止条例など行政の取り組みに加えて、「北九州コンタクトセンター協議会」が実施した「カスタマーハラスメント実態調査」をもとにした福岡地域の実状に関する解説がありました。



各社のカスハラ対策事例として、「カスハラ発生を未然に防ぐ予防施策」「発生した時の適切な対応」「カスハラに強い組織づくり」に関して、成功事例・失敗から得た経験などが示されました。今後の取り組みとして、入社時のカスハラ研修、AI 活用も含めた発生予防の取り組みや教育プログラムの導入などの紹介がありました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2025 in 福岡 参加者アンケート

- 働きやすい職場づくりに大変共感した。シフトの柔軟性・在宅勤務の導入はこれから必須と思えた。何よりとても楽しく、堅苦しくなかったので自然に話が入ってきました。
- 働きやすい職場づくりの例、業務難易度ごとのアサイン、地域性を活かした採用手法など、参考になる取り組みを紹介いただけた。
- 生成 AI を使った資料作成の実演を通じて、作業を効率化する方法について参考になった。チャット業務のロープレと採点や、品質評価方法も参考になった。
- 生成 AI を全く活用できていなかったため、実践して見せていただいたことで、今後積極的に活用していきたいと思った。
- カスハラの実態が良くわかるデータと取り組み状況は参考になった。実際、カスハラを未然に防ぐ姿勢、発生時の対応、カスハラに強い組織づくりは取り組むべき課題と感じた。

生成 AI のデモや、参加者との質疑応答など、活発なセミナーとなりました

Spotlight Vol.2

今の職場は出会いが絆に育つ場所

情報工房株式会社　高橋 伶奈 さん

コンタクトセンターを支える方々のお仕事やパーソナルな情報をご紹介するスポットライト。連載第２回は、情報工房株式会社でコミュニケーターとして働く高橋伶奈さんにご登場いただきました。コンタクトセンター業界や情報工房との出会い、お客さまとのつながりなどについて、現場の最前線ならではのお話を伺いました。

イメージとは真逆のコンタクトセンター

2023年３月に情報工房に入社した高橋伶奈さん。入社以来、ハウスダイレクトチームでコミュニケーターを担当しています。「ハウスダイレクト」は、限定商品をはじめとした健康食品やサプリメントを取り扱うハウスウェルネスフーズの公式オンラインショップです。ホームページには「お電話やメール、おはがきなどを介して、お客さまとの１対１の心の通ったコミュニケーションを大切にしています」との記載があります。

コンタクトセンターでの業務は情報工房が初めてという高橋さん。入社前のイメージを伺うと「コミュニケーターの役割は、次々と電話に出るだけと思っていました」と話します。

実際に業務に携わるとイメージが一変します。「情報工房では、たくさんのコールをこなすというよりもお一人おひとりを大切に対応するという姿勢なので、お客さまに合わせてじっくりお話をして、その方をできるだけよく知ることを大切にしています。お客さまのご要望も商品を気に入ってくださっているからこそのお声で、クレーム対応という感じはまったくありません。だから、以前のイメージとは真逆で驚きました」とのことで、入社以前はコンタクトセンター業界の本当の姿が伝わっていなかったようです。

特に印象に残っている出来事を伺うと、インターネットを上手に利用できないお客さまからのお問い合わせでした。「電話でできる限り詳しくご案内したのですが、それでも不足しているように感じたので、ハウスダイレクトの商品のページを印刷してお送りしました。改めてお電話をいただいた際、店舗でも買えるけど丁寧に対応してもらったからこちらから購入したいとおっしゃっていただいたことがありました。すごく嬉しい記憶として残っています。その他のお客さまからも、電話して良かったというお言葉をいただくとやりがいを感じますし、私の心も温かくなります」とのこと。コンタクトセンターの現場で生まれる絆を感じられるコメントです。

お客さまにもクライアントにも

情報工房に入社する前は、大手化粧品メーカーの工場でモノづくりに携わっていたという高橋さん。まったく違う仕事に挑戦したいと考えていましたが、転職先にコンタクトセンター業界は含まれていませんでした。「学生時代、アルバイトをしていた接客業を探していたのですが、転職エージェントから『あなたに合うと思う』と勧められたのが情報工房でした。面接を受けて、社長の人柄や職場の雰囲気などに惹かれたことがきっかけでした。コンタクトセンターで働こうと思ったのではなく、なぜか気づいたらここにいたという感じです」と、仕事との出会いを振り返ります。

憧れているスーパーバイザーがいることのことで、今後はリーダーやSVを目指していきたいと語る高橋さん。さらに「情報工房ではCRMの仕事も担っていて、お客さまの声を企業活動に反映することもできるので、そうした仕事にも挑戦していきたいです。お客さまだけでなく、ハウスさんにも貢献できたらいいなと考えています」と話します。変革期とも言えるコンタクトセンター業界ですが、人と人とを結ぶという基本理念はこれからも変わりないようです。

高橋（たかはし） 伶奈（れな） さん

情報工房株式会社
ハウスダイレクトチーム コミュニケーター

中日とオリックスファン（オリ姫）の高橋さん。「仕事終わりや休日に球場に観戦に行っています。自分でも草野球に参加していて、ほぼ野球に費やしている状態です」。推しのアイドルグループのライブに行くことも多いとのことで「家でゆっくりするというのは月に１回あるかないかぐらい」というアクティブな日常が、気分転換にもつながっています。

最新号！『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.35』発行！

『CCAJ ガイドブック』最新号を 2025 年 11 月に発行します。今号では、「人間力と AI の融合が生み出す “コンタクトセンター改革” の行方」「“人生 100 年時代” に求められるシニア人材活用・活躍施策のあり方」「『カスタマーハラスメント対策』の実運用におけるポイント」「生活者のコンタクトセンター利用意識と実態」の４つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、HP「CCAJ ガイドブック」お申込みフォームよりお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。　https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html

CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.35 CONTENTS

■特集 1【インタビュー】「人間力と AI の融合が生み出す“ コンタクトセンター改革”の行方」

「AI ×カスタマーサクセスで顧客接点の未来を創る」をテーマに、コンタクトセンターにおける AI 活用の現状と成果を最大化するためのポイント、人間と AI の最適な協働体制、リスクヘッジの方法論を深く掘り下げます。顧客接点の新たな未来を創造するヒントが満載です。　バーチャレクス・コンサルティング (株) 常務執行役員 AI 統括室 室長 森田智史氏

■特集 2【ケーススタディ】「“ 人生 100 年時代 ” に求められるシニア人材活用・活躍施策のあり方」

少子高齢化による労働力人口の減少に対し多くの企業ではシニア人材活用の施策を強化しており、コンタクトセンター業界でも取り組みがスタートしつつあります。実際にシニア人材活用・活躍施策に取り組むセンターの事例を通じて、シニア人材活躍推進のヒントを探りました。<取材先> (株)TMJ、(株) ワイズ・ヒューマン

■特集 3【座談会】「『カスタマーハラスメント対策』の実運用におけるポイント」

実際にカスタマーハラスメント対策を行うセンターの対応責任者にお集まりいただき、対策方針や対応手順・マニュアルに基づく、有効なカスタマーハラスメント対策の運用のあり方について探りました。<参加者>ウィズ・プランナーズ (株) 武末亮氏、第一生命保険 (株) 村上雅和氏、ヤマト運輸 (株) 安彦英和氏、(株) セゾンパーソナルプラス 中尾知子氏（司会）

■特集 4【生活者アンケート】生活者のコンタクトセンター利用意識と実態

生活者はコンタクトセンターをどのような場面でどのような理由で利用しているのか。また、「人」ではなく「AI・ロボット」により対応されることについて、どう評価しているのか。より生活者のニーズに寄り添ったコンタクトセンターの実現に資することを目的に生活者アンケートを実施しました。

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く 人材育成のポイント

「CCAJ スクール」を活用されている企業に、自社の人材育成の方針や具体的な施策とともに、「CCAJ スクール」を活用する理由や効果、受講者の感想・評価などを伺いました。<取材先>キンドリルジャパン・テクノロジーサービス (株)、AAA コンサルティング (株)

［調査報告］2025 年度 コンタクトセンター企業実態調査 報告　※下部に調査結果の一部を掲載

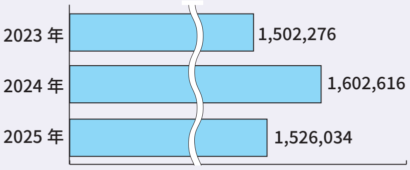
［協会情報］CCAJ 活動状況（2024 年 10 月～ 2025 年 9 月）CCAJ 会員一覧など

2025 年度 コンタクトセンター企業実態調査結果（一部）

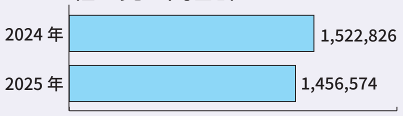
今年度から「コンタクトセンター企業実態調査」に改称。事業環境の変化にあわせて新たな質問も追加し、コンタクトセンター企業の市場動向を表しました。詳細は「CCAJ ガイドブック Vol.35」をご覧ください。

●アンケート結果（抜粋）

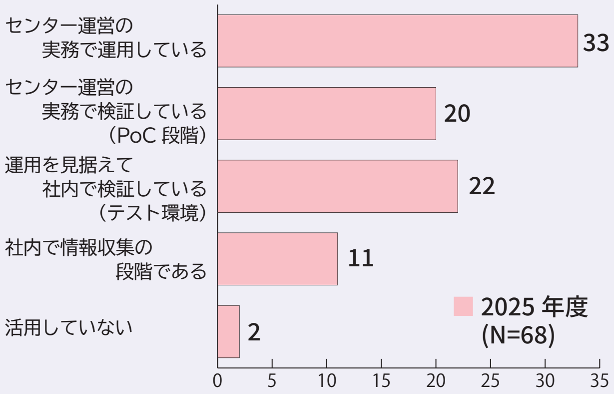
■売上高合計（百万円）



■ 2024 年度と比較可能な 37 社の売上高合計（百万円）



■生成 AI の活用状況（複数回答）



「コールセンター /CRM デモ＆コンファレンス 2025 in 東京」出展
～「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」をプレゼント～

◆開催概要

名称：コールセンター /CRM
　　　デモ＆コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）
会期：2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金）10:00-17:30
会場：サンシャインシティ・文化会館ビル（東京都豊島区東池袋 3-1-1）

◆ブースの見どころ

２年にわたり取り組んだ「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」の成果として、『コールセンター シニア人材の雇用・活躍推進のためのガイドライン～人生 100 年時代のキャリア　これからも / これからはコールセンターで活躍～』を作成しました。ブースにお立ち寄りの方には無料でお渡しします（数量限定・なくなり次第終了）

※セミナー参加者にはもれなく進呈。

◆事例＆ソリューションセミナー

① 11 月 13 日（木）14：10 ～ 14：55　【H-04】

シニア雇用が人手不足と働きやすさに効く！
やってみよう！
シニアの活躍がコールセンターを変える

シニアの活躍は全世代が活躍できるコールセンターと言えます。シニア雇用の６つのポイントを押さえ、公的機関の支援・助成制度の上手な活用方法を解説。さらに TMJ 社が取り組んだ実例から「なぜ苦戦してどのように克服したのか。そして､いま定着している秘訣やメリット」を解き明かします。ガイドライン・制度理解と成功ノウハウを一度に学べる必見の機会です。

① 11 月 13 日（木）15：20 ～ 16：05　【H-05】

徹底討論！ シニア人材活躍の課題と可能性
採用・定着・AI 活用まで！
シニア雇用を多角的に考える

シニア人材の採用・定着・研修、そして AI 活用まで――本セッションは多様な立場のパネリストが語り合うディスカッション形式で進行します。実態調査に基づくシニア雇用ガイドラインと JEED による制度活用の要点を入り口に、事業会社・BPO・テック企業それぞれの視点から課題と可能性を深掘り。コールセンターにおけるシニア雇用のリアルと未来戦略を一度に学べる濃密な時間です。

来場登録・セミナー申し込みはイベントサイトよりお願いします。
https://www.callcenter-japan.com/tokyo/

正会員数：246 社

（2025 年 10 月 7 日現在）

CCAJ オウンドメディア　10 月 1 日開設

『CCAJ News』や『CCAJ ガイドブック』のバックナンバーより、特集企画をピックアップ！

こちらよりご覧ください
https://contactcenter-zukan.jp/

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社インターコム R&D センター

代表取締役社長　高橋 啓介
千葉県南房総市沓見 98
https://www.intercom-rdc.co.jp/

株式会社インターコム R&D センターは、南房総市に本社を構えるインターコムグループ企業です。

テクニカルサポート業務を中心に、ソフトウェアの開発支援や品質検証まで幅広く担っています。

南房総と仙台の 2 拠点から、安心と信頼を第一に、お客様の声に寄り添ったサポートを全国へ提供します。

また、その経験と実績を生かし、新たな事業にも挑戦していきます。

◎ 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

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.344

CCAJ Contact Center Association of Japan

CCAJ News
Vol.344（2025 年 11 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