



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2025
12
Vol.345

Contents

◇ 第 14 回 CCAJ 会員交流会を
開催しました

- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ Spotlight TMJ 丸山英毅さん
- ◇ ジュピターショップチャンネルの
コンタクトセンターを見学しました

第 14 回 CCAJ 会員交流会を開催しました

「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナーと CCAJ 会員企業による講演会、懇親会を同日開催

会員間の最新情報の共有によるコンタクトセンター業界の活性化と、会員相互のコミュニケーションを目的に、2012 年にスタートした CCAJ 会員交流会。2025 年 10 月 14 日（火）に行われた 14 回目は、東京都千代田区の大手町サンケイプラザを会場に、従来の会員企業による講演会と懇親会に加えて、コールセンター業・高齢者雇用推進事業「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナーを同日開催しました。本誌では、当日の模様をご紹介します。

第 1 部の「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナーと第 2 部の CCAJ 会員企業 2 社による講演会は、会場とオンラインのハイブリッド型で開催しました。会場とオンライン参加の申し込みは合わせて 236 名となりました。会場を移動して行われた懇親会は、充実した会員交流の場となりました。



○会場

大手町サンケイプラザ（東京都千代田区大手町 1-7-2）

○当日のスケジュール

【第 1 部：セミナー】14：00～15：00

「人生 100 年時代のキャリア

コールセンターにおけるシニア雇用・活躍のための要諦！」

《会場＆オンライン配信「Zoom ウェビナー」》

【第 2 部：講演会】15：15～16：25

CCAJ 会員企業 2 社による講演会

① “何を AI に任せる？” から始める

コンタクトセンターの未来設計

② 高齢者雇用を「戦力」に！

AI エージェントで実現するコールセンター新戦略

《会場＆オンライン配信「Zoom ウェビナー」》

【第 3 部：懇親会】16：45～18：15

《会場のみ》

【第1部】セミナー 14:00～15:00

「人生100年時代のキャリア

コールセンターにおけるシニア雇用・活躍のための要諦！」

黒岩理事・事務局長の挨拶で始まった第1部は、協会が2年にわたるプロジェクトとして推進してきた『コールセンター業 高齢者雇用推進事業「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナー』を実施しました。同プロジェクトを成功に導いた有識者3名から、ガイドラインの成果と今後の活用について紹介がありました。また、来場者には参加特典として「コールセンター シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」の冊子が配布されました。



①「コールセンター業 高齢者の活躍に向けたガイドライン」調査結果について

(株)日本能率協会総合研究所 経営ソリューション研究部 主任研究員 福田 和久 氏

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構からの委託事業として、当協会を中心に取りまとめた「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（コールセンター業高齢者雇用推進ガイドライン）」。外部のアドバイザーとしてご協力いただいた福田和久氏から、その概要と調査結果について解説がありました。目的や進め方といった本事業の概要に加えて、アンケート調査、ヒアリング調査についてポイントが紹介されました。



②コールセンターにおけるシニア人材の活躍推進に向けた6つの指針

東京学芸大学名誉教授 内田 賢 氏（コールセンター業高齢者雇用推進委員会 座長）

今回のプロジェクトの座長であり、シニア雇用など高齢者支援をご専門とする内田賢氏から、ガイドラインで定めた「コールセンターにおけるシニア人材の活躍推進に向けた6つの指針」の内容が紹介されました。基本となるシニアの活躍に向けた3つの考え方に関する説明、会員企業の具体的な取り組み、シニアの活躍を通じてわが国と地域に貢献するコタクトセンターを目指すという方向性などが示されました。



③機構サービスのご案内

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構 東京支部 統括 塚越 聰雄氏

産業別高齢者雇用推進事業の一環として、本プロジェクトを委託した独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構からは塚越聰雄氏に参加いただき、同機構が提供する高齢者雇用の支援サービスについて紹介がありました。高齢者雇用に取り組む企業に対する支援として、70歳雇用推進プランナー・高年齢者雇用アドバイザー、65歳超雇用推進助成金、フォーラムやシンポジウムなどの各種イベントの支援策や問い合わせ先が紹介されました。



【第2部】講演会 15:15～16:25

CCAJ会員企業による講演会

第1部のセミナーで解説したガイドラインでは、シニアの活躍を推進するための6つの指針を掲げています。その一つである指針2では「テクノロジーを活用してシニアをサポートし、強みを活かす」を定めています。そこで第2

講演①

“何をAIに任せる？”から始める コンタクトセンターの未来設計

(株)RevComm Product Marketing Manager
中村 有輝士 氏



本講演では、「AIは課題解決の手段であり、最終目的是『どのような顧客体験を提供したいか』という未来を描くこと」、「AI導入のミスマッチを防ぎ、自社を目指すコンタクトセンターの未来を具体的にデザインするためのヒントを提供」という2つのテーマで、AIエージェントなどの最先端のAI導入に関する最新情報が示されました。

AI導入はもはや選択肢ではなく業界全体での必須事項であるとの観点からAI導入推進に関する解説がありました。AIを、受動的なアシスタントである生成AIと、能動的な実行者のAIエージェントに分類して解説するとともに、AI導入で目指すべき姿を明確にすることが重要であるとの説明がありました。最後に、導入失敗の落とし穴、成功のためのチェックリストなどが示されました。

部の講演会では、「テクノロジーで人を支援」をテーマにRevCommとレトリバの会員企業2社による最新事情について講演を行いました。テクノロジーの効果的活用に関する具体的な取り組みが紹介されました。

講演②

高齢者雇用を「戦力」に！ AIエージェントで実現する コールセンター新戦略

(株)レトリバAI事業部ゼネラルマネージャー
鷺坂 文野 氏



同社が実施した高齢者雇用に関する独自アンケート結果も交えた講演となりました。高齢者雇用について、その課題、メリット、成功に導くポイントの解説とともに、生成AIエージェントの活用に関する提案がありました。オペレーター雇用における生成AIエージェントの活用として、具体的な事例が示されました。

アンケートから得られたコールセンターでの高齢者雇用の状況や課題、メリットなどをベースに、生成AIエージェント導入のメリットが紹介されました。人間の意図を理解し、自律的に学習・行動するAIである生成AIエージェントの説明に続き、オペレーター雇用における生成AIエージェントの活用事例が紹介されました。採用、入社、現場投入、応対評価におけるAI活用方法と、AIアシスタントによって解決できる未来が示されました。

2社の講演資料はこちらからダウンロードできます

https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20251014.html

【第3部】懇親会 16:45～18:15

○会長挨拶

(一社)日本コンタクトセンター協会 会長 吳 岳彦

本日はご参集いただきまして、誠にありがとうございます。今回は、シニア雇用に関するセミナーを開催いたしました。2年間かけて、インタビューやアンケートを実施した上で、「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」が完成して、本日、ご披露することができました。本ガイドラインの作成にご尽力いただいた推進委員の皆さま、本当にありがとうございました。協会としては、シニアの雇用促進をさらに強く進めていきたいと考えておりますのでよろしくお願ひいたします。

2部の講演会では、RevComm様とレトリバ様の2社からAIの活用に関するご説明をいただきました。AIとシニア雇用というのは両極端のように見えますが、AIの発達で人のサポートがより高度にできるようになれば、シニアの方が苦手とされている領域を補うことができます。労働人口が減っていく中で、この二軸は業界にとっても非常に重要なポイントになると 생각ています。

昨年、協会の名称を変更してからちょうど1年が経ちましたが、それがゴールではありません。今後も、世の中の価値観やテクノロジーの変化に合わせて協会も柔軟に対応してまいりますので、ご協力のほどお願ひいたします。



○懇親会の模様



「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」のご案内

ガイドラインでは、2024年に実施したアンケート調査や企業ヒアリング、推進委員の意見等をもとに、6つの指針を提言しています。

【ガイドラインの構成】

- I. コールセンター業におけるシニアの活躍に向けた考え方
- II. コールセンター業におけるシニアの活躍を推進するための指針
- III. アンケート調査結果
- IV. ヒアリング調査結果
- V. 参考資料



オイシックス・ラ・大地株式会社

代表取締役社長 高島 宏平

東京都品川区大崎一丁目 11 番 2 号 ゲートシティ大崎イーストタワー 5F

<https://www.oisixradaichi.co.jp/>

Oisix radaichi

オイシックス・ラ・大地株式会社は、「Oisix」「らでいっしゅばーや」「大地を守る会」の国内主要ブランドで、安心・安全な農産物やミールキットの定期宅配サービスを提供しています。子会社には給食事業の「シダックスコントラクトフードサービス」「シダックスフードサービス」、移動スーパー「とくしま」、米国のプラントベース食材「Purple Carrot」などがあり、幅広く食の社会課題解決に取り組んでいます。また、「サステナブルリテール」として SDGs を推進し、サブスクリプションモデルによる受注予測、ふぞろい品の活用、食品廃棄削減効果のあるミールキットなどを通じて、畑から食卓まで、サプライチェーン全体でフードロスゼロを目指しています。

テクマトリックス株式会社

代表取締役社長 矢井 隆晴

東京都港区港南 1-2-70 品川シーズンテラス 24F

<https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

TechM@trix

テクマトリックス株式会社は、「より良い未来を創造する IT のプロフェッショナル集団」を企業理念として、様々な挑戦を続けています。ネットワークセキュリティ事業、ソフトウェア安全・安心支援、教育機関や医療向け支援システム、そしてサポートサービス業務支援と、幅広い分野で IT サービスを提供しています。本入会のきっかけでございます CRM ソリューション事業部では、コールセンター・コンタクトセンター向け IT システム「FastSeries」を約 30 年に渡りサポート業界の皆様にご提供しております。CRM、FAQ、生成 AI 機能群など、様々なソリューションラインアップで日々の業務をご支援しています。

CCAJ オウンドメディア 10月1日開設

働く! コンタクトセンター図鑑

センターの“これまで”と“これから”をCCAJがこつこつ編集中



働く! コンタクトセンター図鑑

センターの“これまで”と“これから”をCCAJがこつこつ編集中

特別インタビュー：奥会長に聞く、コンタクトセンターの未来！
コンタクトセンター業界とCCAJ

最新記事

業界動向レポート

SVカフェ

『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/>

ずっと成長し続けられる環境があります

株式会社 TMJ 代表取締役 社長執行役員 丸山 英毅 さん

今回のスポットライトは、株式会社 TMJ の丸山英毅社長にお話を伺いました。丸山さんは、同社の代表取締役社長として経営の舵を取るとともに、10 年の長きにわたり協会の理事としてご活躍いただいています。宮坂南欧實広報委員長をインビューブーに、丸山さんのご経験や趣味、業界と協会の魅力や今後の期待などをご紹介します。

教職志望からコンタクトセンター業界へ

宮坂 本日は、コンタクトセンター業界を代表する社長のお一人であり、10 年にわたって CCAJ の理事を務める丸山英毅様にご登場いただきました。ありがとうございます。最初に、この業界に入るきっかけをお聞かせいただけますか。

丸山 TMJ には、2000 年 2 月に中途入社しましたが、学生時代は教職志望で、教員免許を持っています。新卒時に教員採用試験を受けたのですが、世の中のしくみを知らない学生が教員になって大丈夫だろうかとも考えていて、同時並行で企業への就職活動も行っていました。その中で入社したのが福武書店（現・ベネッセ）で、学校ごとにフルカスタマイズした生徒手帳の製造から販売まで、すべての工程を担当していました。生産性の改善にも取り組みました。その後、日本語教材を世界中に提供する教育関連企業に転職して、e コマース関連のシステム構築に携わっていました。TMJ に関しては、知り合いから営業を募集していると聞き、法人営業を極めてみたいという志向もあったので入社しました。その時は、コールセンターであることはあまり意識していなくて、営業とシステム構築を担当していました。

宮坂 協会活動に参加されたのは、社長になられてからでしょうか。

丸山 そうです。2015 年 4 月に社長に就任して、同時に CCAJ の理事も拝命しました。

宮坂 前職を伺うと、コンタクトセンター業界の業務に役立つご経験が多いように思いました。

丸山 確かにそうですね。教育実習も含めて教員になるために学んだことは人材育成にも通じますし、企画から納品まですべてを管理する生徒手帳の製造や業務改善の経験は BPO にもつながっています。システム開発についても、業界全体が積極的に取り組んでいた時代で、役に立ったと思います。

特に教育に関しては、この業界は人材育成では非常に特徴があると思います。入社時に教育研修の専門部署から「お客



まるやま ひでき
丸山 英毅 さん

株式会社 TMJ 代表取締役 社長執行役員
一般社団法人日本コンタクトセンター協会 理事

大学時代から社会人まで、15 年間プレーヤーとして活躍したアメリカンフットボールが趣味という丸山様。推しはグリーンベイ・パッカーズです。その魅力を伺うと「フィジカルだけでなく頭脳も重要で、時間の使い方と戦術がおもしろい。選手もさまざまで適材適所で戦うところが会社みたいに思えるスポーツです」とのことです。

さまとラポールを築く」という考え方を習って感銘を受けたことをおぼえていますし、ロールプレイングなどのアクティブラーニングもいち早く取り入れていました。それらの取り組みは、学校の先生が授業計画を立てて授業を行って振り返るという業務に近いものがあります。総合的に見ても、さまざまなバックグラウンドを持つ人々に対してちゃんと一定の人材育成を行える、成長を促せる環境は、この業界の興味深いところであり、各社や業界での積み重ねによるものとして自負できる点だと思います。

宮坂 おっしゃる通りで、教育システムが整っているということは、業界をアピールしていくためにも根幹となるキーワードだと思います。

誰もが可能性を広げられるユニークな産業

宮坂 これまでのご経験で、嬉しかったことや励みになることはございますか。

丸山 やはりコミュニケーターさんや SV さんから感謝の言葉をいただけた時ですね。社長としては、それほど多くはないのですが。

宮坂 現場の皆さんほどなたも、お客さまやクライアントからの「ありがとう」はとても励みになるとおっしゃるので、お立場が違っても同じですね。

丸山 3年ほど前のことですが、当社の30周年記念イベントの中で、70代の女性コミュニケーターさんのインタビューを実施しました。30年にわたって勤めていただいた方でした。最初の頃は、お客さまやクライアント企業から感謝されることがやりがいだったとのことで、「こういう尊い仕事は他には類がない」とおっしゃっていました。経験を重ねていくうちに、周りのスタッフも子どもや孫のような年齢の方が増えていく、そういう若い方やいろいろな経歴の方と一緒に仕事をできることは他にはないことで、この環境があったから今まで仕事を続けてこられましたと、感謝していただきました。お話を伺って、これこそが、この仕事の本質だと実感しました。

宮坂 コンタクトセンターには、世代や経験を越えて協力しあえる環境が整っていると思います。また、いろいろな仕事にチャレンジできることも魅力ではないでしょうか。

丸山 多くのキャリアパスが用意されているというのはとてもユニークな産業だと思います。現場でずっとがんばり続けることも魅力ですし、現場の中から管理職を目指す、あるいはスペシャリストとして業務コンサルタントに向かっていくといった広がりがあります。独立してトレーニングの会社を自ら起こしている卒業生も、各社ともたくさんおられるのではないでしょうか。そういうスペシャリティを積み重ねられる貴重な仕事だと思います。

AI 活用も含めてさらなる発展を

宮坂 今後、生成 AI などによるサポートが強化されていくけば、シニア雇用も含めてより多様な方々に働いていただけるのではないかでしょうか。

丸山 日々進化を続ける生成 AI ですが、重要なのは AI の捉え方で、道具としてどう使っていくかという観点が求められています。SV やコミュニケーターのバックサポートとして



宮坂 南欧實 さん (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

支援する機能を活用しながら、人と AI のお互いの経験値を高めていくことが重要です。

その一方で、人ではなく AI とのチャットやウェブサイトへの誘導で解決できれば、その方が便利だと考えるお客さまも増えていくはずで、そのための AI 導入も必須だと思います。自己完結できれば、顧客満足度も上がるでしょう。

宮坂 24時間対応できるという点でもメリットは多いですし、そこで開放された労力を、よりお客さまに密着した応対の実現に使えば、さらなるサービス向上にもつながるのではないかでしょうか。AI との共存に限らず、これからも魅力ある業界と協会を目指していきたいですね。最後になりますが、読者の皆さんにメッセージをお願いします。

丸山 コンタクトセンターは単なる受け皿だけではなくて、企業とお客さまをつなぐ最前線です。日々の応対の中で得られるお客さまの声は、クライアント企業の未来をつくる貴重な情報であり資産です。現場で働く皆さんの一つひとつの対応が企業の信頼を築き社会を支えています。そういう役割はこれからも変わりません。ぜひご自身の仕事に誇りを持ってほしいと思っています。また、経験の有無を問わず、より多くの人材に働いていただきたいと思います。

どのような仕事も一人で完結することはできませんが、特にコンタクトセンターは多くの企業や人々が集まって成り立っている産業です。協会もサポート企業の参加が増えています。そういった広い分野の企業との共創を深めていきたいと考えています。業界全体の価値向上に向けて、これからも一緒に進んでいきましょう。

宮坂 業界、協会ともに認知度が上がり、もっと発展できればと思います。今日はありがとうございました。

「心おどる、瞬間を。」体感！ ジュピターショップチャンネルのコールセンターを見学しました

情報調査委員会では、2025年7月23日(水)、東京都にあるジュピターショップチャンネル株式会社を訪問し、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19社19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。

ジュピターショップチャンネルは、「心おどる、瞬間を。」を経営理念に掲げるテレビショッピングのリーディングカンパニーです。同社のコンタクトセンターは東京・大阪の2拠点・約800名のオペレーターで、1日約60,000件ものコールに対応しています。最大の特徴は、商品の選定から番組制作・注文受付・顧客対応・物流までを一貫して自社で管理するオペレーション体制にあります。

ジュピターショップチャンネルのコールセンターは24時間365日の生放送とコール数が直結している点が、同センターの大きな特徴です。人気商品が紹介されるとコールが殺到し、商品紹介が終わると同時にコールが止むという極端な呼量変動に対応するため、様々な施策を実施しています。

見学会では、これらの課題に対応する具体的な取り組みを紹介いただきました。全コールの95%を占める受注業務において、IVR(自動音声応答)を積極的に活用し、受注コールの半数以上をIVRで処理しています。呼量が集中している時には放送画面上でIVRやWebサイトへの誘導を即座に行う「放映連動」が徹底されています。また、顧客からの商品問合せをコンタクトセンター経由で即座にスタジオに伝え、生放送中に対応する連携体制も紹介されました。

さらに、オペレーターのモチベーションと商品知識向上のため、番組ゲストやベンダー担当者が自ら行う「商品説明会」や、注文コールの機会を活かした「インバウンド・テlemarketing」(イベント告知やLINE登録促進など)の施策も紹介されました。見学を受け入れてくださったジュピターショップチャンネルの皆様にお礼申し上げます。



【参加者アンケートより】

- ・見学会に初めて参加させていただき、他コールセンターの様子を初めて見学することができた。ブギーボードの導入での紙削減、個人情報管理はぜひ弊社でも取り入れたいと思った。休憩室を2つ用意したり、マッサージルームを提供したりするなど、ES向上の取組も参考になった。
- ・IVRを活用し、受注完結までをセルフサービスで行えることで繁閑に対応可能なサービスを提供している点と、VOC分析によって商品の小さな点まで気を配った改善を続けている点、それを社内に周知する活動が出来る体制を作られている所に感銘を受けました。センター内で無線通信をしている点も印象的でした。
- ・生放送からの通販業務とのことで、予測できないような呼量や問合せに対しての人的・システム的な工夫が見られ大変参考になりました。

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。 CCAJ News

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料) Vol.345



CCAJ News
Vol.345 (2025年12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>