



# CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

1

Vol.346

## Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2026 年「年頭所感」  
(全 62 社)

正会員数：252 社

(2025 年 12 月 15 日現在)

## 事業の再定義から始まる コンタクトセンターの価値向上への挑戦

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 会長 吳 岳彦

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

昨年は公益法人としての責務を果たすため社会課題の解決の一助となるべく活動に注力した 1 年でした。

社会問題化するカスタマーハラスメントに対して、東京都の防止条例施行に先んじて、2025 年 3 月に「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」を策定しました。多くのコンタクトセンター従事者のため内外問わず公開したことで 700 名を超える方々が取得され、関心の高さを痛感しました。さらに同年 10 月 1 日にはカスハラ対策に主体的に取り組む企業を認定する「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」を開始しました。業界をあげて企業横断的に取り組むことで、従事者が安心して働ける職場環境の整備と、お客様にとって健全で信頼できるコンタクトセンターの実現を目指してまいります。

少子高齢化による慢性的な人手不足に対して多様な人材の活用が不可欠であるため、2024 年度より「高齢者雇用推進事業」に取り組みました。2 年目の 2025 年度は活動の成果として「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」を策定。その普及のため、2025 年 11 月に「コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2025 in 東京」に出展し 2 コマのセミナーを実施したところ、立ち見が出るほど盛況でした。

昨年「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」を示してから 1 年が経過したことを機に会員の皆様にいただいたご意見を基に、2026 年は標準ルールの作成、知見の共有、事業者交流といった個々の事業者ではできない業界団体ならではの活動。さらには、従事者および事業者のため、コンタクトセンターの役割、仕事、働く人を世間に向けて正しく伝えていくことを意識し CCAJ の事業活動を再定義し実行することで、コンタクトセンターの価値向上に尽力してまいります。

本年も引き続き、ご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



## 新春特別企画

# 2026 年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参ります。  
2026 年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

## 2026 年 年頭所感出稿企業

ビーウィズ株式会社  
株式会社 TMJ  
株式会社長塚電話工業所  
ベリントシステムズジャパン株式会社  
丸紅情報システムズ株式会社  
株式会社博報堂コネクト  
フォーカルポイント株式会社  
日本ティー・エヌ・エス株式会社  
株式会社 RevComm  
株式会社アイティ・コミュニケーションズ  
株式会社 UKABU  
テクマトリックス株式会社  
情報工房株式会社  
GN オーディオジャパン株式会社  
CTC ファーストコンタクト株式会社  
モビルス株式会社  
イー・コンタクト合同会社  
アデコ株式会社  
Teleperformance Japan 株式会社  
株式会社ベルテック

NTT ドコモビジネス株式会社  
東京ガスカスタマーサポート株式会社  
ベクスト株式会社  
株式会社リヴ・デザイン  
テックタッチ株式会社  
株式会社サウンズグッド  
岩崎通信機株式会社  
ブライシス株式会社  
ログイット株式会社  
トランスコスモス株式会社  
株式会社 C プロデュース  
株式会社ネオキャリア  
シスコシステムズ合同会社  
株式会社 NTT ネクシア  
キューアンドエー株式会社  
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社  
パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社  
株式会社 USEN Contact Center  
株式会社グッドクロス  
株式会社エーアイスクエア  
S C S K サービスウェア株式会社  
アルティウスリンク株式会社

株式会社フルキャストホールディングス  
アルファコム株式会社  
三井情報株式会社  
株式会社アグレックス  
AR アドバンステクノロジー株式会社  
株式会社アダムスコミュニケーション  
都築電気株式会社  
株式会社ジーネクスト  
日本アバイア株式会社  
ジェネシスクラウドサービス株式会社  
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス  
株式会社かんでん C S フォーラム  
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム  
パーソルコミュニケーションサービス株式会社  
株式会社 NTT 東日本サービス  
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ  
株式会社ソフトフロントジャパン  
東洋ワーク株式会社  
SB モバイルサービス株式会社  
株式会社ベルウェル渋谷

(全 62 社・原稿到着順)

## 真の多様性を追求

一般社団法人日本コンタクトセンター協会  
副会長  
松原 健志

明けましておめでとうございます。  
昨年、日本で初めて女性首相が誕生し、多様性の重要さが社会全体で再認識されています。

現場の最前線で女性が活躍しているコンタクトセンターは、年齢・性別・バックグラウンドを超えて多様な人材が力を発揮できる場ですが、管理職や意思決定層ではまだ男性中心の偏りも残っています。さらに AI や DX の進展により、業務の高度化と働き方の柔軟性が求められています。

私たちは、真の多様性を実現し、誰もが成長できる環境を整え、テクノロジーと人の力を融合させ、顧客体験を進化させる業界づくりを会員の皆さまと共に進めてまいりたいと思います。

本年もよろしくお願いいたします。

## AI × エイジレスな人材力で、未来を共創する

ビーウィズ株式会社  
代表取締役社長  
飯島 健二

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。  
旧年中は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、顧客体験をデザインするトータルソリューション企業として、AI 技術を活用したサービス提供を推進してまいりました。クラウド型 PBX『Omnia LINK』への生成 AI 搭載はその象徴です。本年は「AI × エイジレスな人材力で、未来を共創する」をテーマに掲げます。シニア人材をはじめ多様な人材が活躍できる環境を整え、業務設計、人材育成、データ活用まで、ビジネス全体を見据えたソリューションで皆様の価値創造を支援いたします。皆様と共に未来を描き、業界の可能性を切り拓く一年といたします。

本年もご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

## 2026 年、選ばれるパートナーへ

株式会社 TMJ  
代表取締役社長  
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。  
生成 AI の進化が加速する中、TMJ では「人とテクノロジーの融合」により、業務効率化と CX 向上を両立する次世代 BPO モデルの構築を進めてまいりました。

2026 年は、コンタクトセンター再構築に向けたコンサルティング力の強化、次世代サービス「TMJ Generative Solution」を中核とした柔軟な運用体制の提供、そして全社的なデジタル・AI リテラシーの向上に取り組んでまいります。

選ばれるパートナー企業として、「BPO の進化により社会・企業・人の生産性を高めながら、感動体験を生み出す」姿勢を一層発揮してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



## 2026 年わが社の抱負

株式会社長塚電話工業所  
代表取締役社長  
栗原 賢治

新年あけましておめでとうございます。  
2025 年は、生成 AI の進化が社会全体に広がり音声を活用したさまざまな AI 製品が登場し実用化が進んだ年でした。その中で弊社が製造する対面マイクや高機能ノイズ除去ヘッドセットは、現場の音を高品質且つ確実に集音できる点が高く評価され大きく飛躍する一年となりました。  
2026 年は、さらに進化する AI 時代に対応すべく製品製造における品質とマイク技術の一層の向上を図りコールセンター業界をはじめとするお客様・パートナー様の多様なニーズに的確に応えられるよう全社一丸となって邁進してまいります。  
本年もよろしくお願いいたします。

## 生成 AI コールセンター、顧客想いの自動化！

ベリントシステムズジャパン株式会社  
代表取締役社長  
古賀 剛

新年あけましておめでとうございます。  
旧年中は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
本年は、生成 AI を活用した CX オートメーションが、コールセンターの現場に新たな価値をもたらす年になると確信しております。  
応対支援、要約、分析、業務効率化など、AI の進化は止まりません。  
私たち Verint は、皆様の課題解決に向け、パートナーとして共に歩み、貢献してまいります。  
本年も変わらぬご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

## コンタクトセンターでの生成 AI 活用促進に貢献させていただきます

丸紅情報システムズ株式会社  
エンタープライズ事業本部 サービス企画室 室長  
樋口 健一郎

当社ではコンタクトセンター向け自社サービス「Omnis」を始めとして、コンタクトセンター向け SaaS を軸にお客様の課題を解決するためのご支援をさせて頂いております。  
昨年はコンタクトセンターでの生成 AI 活用が急速に広がったと感じております。生成 AI は進歩が速い領域のため、継続的に技術キャッチアップを行いながらも、新技術要素を拙速に提供することは避け、安定したソリューションを提供することで、お客様のビジネスに貢献できることをミッションとしております。  
本年も引き続き、技術キャッチアップの成果を活かし、お客様のビジネスに実質的に貢献できる、地に足の着いた形で生成 AI 活用を促進してまいります。

## 2026 年 新年のご挨拶 ～創立 20 周年を迎えて～

株式会社博報堂コネクト  
代表取締役社長  
村田 啓多郎

新年あけましておめでとうございます。  
創業以来、クライアント企業様のコンタクトセンター・マーケティング領域を支援し続け、昨年 12 月に創業 20 周年を迎えることができました。これはひとえに、クライアント企業様の立場で考え、提案し、実行するという DNA を従業員が受け継ぎ、評価をいただけてきたからだと自負しております。  
今年は大きな変革を迎えますが、この DNA を忘れずに変革へチャレンジしてまいりたいと思います。

## 変化の時代に、確かな一歩を重ねて

フォーカルポイント株式会社  
マーケティング本部本部長  
田中 大士

新年、あけましておめでとうございます。  
2025 年は社会や経済の変化が一層加速した一年でした。新しい技術や価値観が次々と生まれ、働き方も大きな変化が続いています。また、労働環境においても安全対策や、安心、健康への配慮がより一層求められます。  
私たちフォーカルポイントは、耳を塞がない Shokz ブランドの骨伝導ヘッドセット、オープンイヤホンなど、使用者の安全を確保しつつ、通話環境をより安全で快適なものへと高める製品を通じて、社会への貢献に誠実に努めてまいります。  
本年も変わらぬご支援とご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

## AI と音声の融合で新しい価値を創造する

日本ティー・エヌ・エス株式会社  
Account Executive  
小出 康弘

私たちは AI で音声コミュニケーションを進化させ、コンタクトセンターに革新をもたらします。音声は最も自然な顧客接点ですが、近年、詐欺やなりすましの脅威が拡大しています。  
TNS はリアルタイム音声解析による Deepfake 検知に加え、発信者番号認証や TDoS 対策を統合し、通話と業務を保護。安全性と効率を両立し、信頼できる顧客体験を実現します。AI が支える次世代コンタクトセンター、その未来を TNS が切り拓きます。

## 音声データが経営を変える—— AI 時代のプロフィットセンターへ

株式会社 RevComm  
代表取締役  
会田 武史

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
アルゴリズムが急速にコモディティ化する中、真の競争優位を生むのは「データレイヤー」です。生成 AI の進化が加速する今、最も価値あるデータは「顧客の声」そのものであることは間違いありません。コンタクトセンターは企業で最も多くの「顧客の声」が集まる場所であり、本来はコストセンターではなくプロフィットセンターであるべきです。

RevComm は MiiTel を通じ、電話・オンライン・対面の会話を構造化し、経営を変える音声データ資産へと昇華させます。2026 年は、Voice AI でこの流れを皆さまと共に加速させ、声から価値を生み出す新しい時代を築いていけること、心からワクワク楽しみにしております。

## 2026 年わが社の抱負

株式会社アイティ・コミュニケーションズ  
代表取締役社長  
石原 隆

新年あけましておめでとうございます。  
弊社は 2000 年の創業から本年度で 26 年目を迎えます。これもひとえに皆さまの変わらぬご支援とご愛顧の賜物と深く感謝申し上げます。

これまで弊社は、創業以来、一貫して誠意ある人財の育成と自社システムの開発にこだわり、コンタクトセンター運営とシステム開発を軸とした事業展開を行ってまいりました。

昨年は、さらなる顧客満足度向上のため会話中に AI が最適な回答を即時提案する「AI Suggest-Navi」を開発し商用化と共に、特許出願を行いました。

これからも弊社は、誠意ある人財が新たな技術を活かし、お客様への新たな価値の創造と提供を続けてまいります。本年も何卒、よろしくお願い申し上げます。

## AI とヒトの協働で、 顧客対応品質が進化する世界へ

株式会社 UKABU  
代表取締役 社長  
丸山 隼平

AI トーク支援ツール「UKABU」は 2025 年、オペレーター支援とスクリプト・FAQ 運用の効率化を通じて、多くの現場と管理者の双方を後押しさせて頂く機会を頂きました。2026 年はさらに、設定不要・自動改善の仕組みを整え、顧客対応そのものが進化していく環境を目指します。そして、人が話す対話だけでなく、デジタルヒューマンが顧客と自然に会話するための“共通基盤”としての挑戦を始めます。人材不足やカスハラ、シニア活用、AI との共存、会話データ経営——。これらの課題を乗り越え現場がもっと強く、しなやかに進化できる未来を UKABU は共に創っていきます。

## CX を築く、人と AI の共創。

テクマトリックス株式会社  
CRM ソリューション事業部  
早見 拓也

生成 AI のコンタクトセンター適用が大きなテーマになっている昨今ですが 2026 年は運用される企業や組織に合わせた具体的な活用法やシステムがより要求される一年だと感じます。

弊社テクマトリックス株式会社では今年 2026 年 2 月 20 日に 20 周年を迎えるイベント「TCF2026」を開催いたします。

テーマは、「CX を築く、人と AI の共創」。

歴史ある国産 CRM システムとして、30 年に渡りご愛顧いただいている FastSeries(ファストシリーズ)は、生成 AI テクノロジーも合わせ、オペレーターの笑顔とお客様の感動を繋ぐ架け橋として、人とテクノロジーの双方を尊重し、互いの強みを活かすソリューションとして進化します。

## 業界 40 年、 今「10 年後の未来」を考える “お客様”から“関係者”へ

情報工房株式会社  
代表取締役  
宮脇 一

コミュニケーターの原点は、お客様を知ることです。これからのコンタクトセンターは、「効率を追う現場」ではなく、「関係を育てる拠点」へと変わります。AI が得意とするのは、速さ正確さといった“機能の領域”。一方で、人の役割は“関係の領域”。共感や情緒を通じ、心の距離を縮め、関わりの物語を生み出すこと。数字だけでは測れない関係性の価値を形にします。そこに、これからの可能性があります。キーワードは「リトルタッチ」。それは、少しの気配り、さりげないおせっかいとヒトにしかできない“ひと手間”の積み重ね。それが、人と人、企業とお客様を結び、さらにお客様をお客様で終わらせず、関係者を創り出します。私たちは、その架け橋でありたい。

## AI 音声認識の精度は ヘッドセットで決まる

GN オーディオジャパン株式会社  
代表取締役社長  
安藤 靖

音声認識によるお客様との通話の AI 分析は、今やコンタクトセンターでは一般的となっています。

音声認識の精度にはご満足いただけていますか？

騒がしい環境下でも、Jabra ヘッドセットのマイク性能（ノイズキャンセリング機能）は他社製品と比べて優れており、認識精度の向上に大きく貢献します。正確な音声入力、高性能なヘッドセットから生まれます。

音声入力はキーボード入力の約 4 倍のスピードで情報をインプットできると言われており、今後ますます音声入力の重要性が高まると考えられます。それに伴い、ヘッドセットの役割もさらに大きくなると確信しています。

AI 共存時代のアウトソーサーとして	2026 年、モビルスは生成 AI で現場と顧客体験、CX の進化を実現します	実装期を迎えた AI エージェントと「人」の新たな役割と価値
CTC ファーストコンタクト株式会社 代表取締役社長 児玉 孝雄	モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏	イー・コンタクト合同会社 代表 下村 芳弘
<p>明けましておめでとうございます。</p> <p>本年も深刻な IT 人材不足が続く中、変化が激しく先行きが不透明な VUCA 時代において、お客様が AI 技術を活用しながらコア業務に集中していきたいというニーズは一層高まっております。</p> <p>CTCFC は AI と人が共存する時代に対応し、お客様から信頼されるアウトソーサーとして IT 業務の各フェーズに沿ったサービスを柔軟に提供してまいります。また、こういう時代だからこそ弊社の果たすべき役割はますます大きく、重要になると認識しております。</p> <p>引き続き社内の人材育成やサービスの高度化・効率化を推進し、社会に貢献する企業として邁進してまいりますので、本年も変わらぬご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>コンタクトセンターの運用フローへの生成 AI 機能組み込みが始まりました。2026 年はその流れが更に加速し、より広い業務領域に拡大されていくと予想しています。また、いよいよ生成 AI がユーザーに向き合う（デビューする）幕開けの年になるでしょう。しかしながら利用企業の準備状況はまだまだです。顧客情報、ナレッジの整備など生成 AI 活用に必要なインフラ整備が遅れています。モビルスはパートナー企業様、ユーザー企業様と手を取り合いながら、最新技術と運用視点を融合して企業の CX 進化を強力にサポートしてまいりたいと考えます。新年も協会の皆様と一緒に業界を盛り上げるべく邁進いたします。</p>	<p>新年のご挨拶を申し上げます。</p> <p>2026 年、コンタクトセンター業界は、AI エージェントの活用が「検証」から「実装」へと移行する重要な一年となります。CX 向上、業務効率化、人材不足への対応という長年の課題に対し、AI は管理業務を含めて不可欠な要素です。人は AI に何を任せ、どう使いこなす味方に付けるか。AI との協働が進む「実装期」において、人はより複雑で高度な判断、感情的な対応、協働するセンターマネジメントと、人の価値は一層高まります。私共は本年も「人」の価値を最大化し EX 向上と「知の共有」を推進。そして、人と AI が互いに価値を高め合う、生産的で魅力的なコンタクトセンター業界の実現に、微力ながら貢献する所存です。</p> <p>本年もよろしくお願い申し上げます。</p>
2026 年わが社の抱負	AI と人の力で顧客価値を最大化する一年に	脱皮後のわが社の 2026 年の抱負
アデコ株式会社 アウトソーシングデベロップメント事業本部執行役員 瀧本 亘	Teleperformance Japan 株式会社 CEO ジェイ ヒョン キム	株式会社ベルテック 代表取締役社長 松岡 光恵
<p>謹んで新春のお慶びを申し上げます。</p> <p>2026 年、Adecco は新しい中期事業計画のもと、コンタクトセンターの運営をはじめとする様々なサービスを通じて、人手不足などの顧客企業の課題解決と価値創造への挑戦を続けてまいります。</p> <p>また、誰もが自分らしく力を発揮できる環境を積極的に創出するとともに、多様な働き方を促進していきます。</p> <p>コンタクトセンターは、人とテクノロジーが調和し、顧客体験を高める場として進化を続けています。Adecco は、この進化を支え、新しい価値を生み出すサービスの提供に取り組んでまいります。</p> <p>本年も変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。</p>	<p>新年あけましておめでとうございます。</p> <p>2025 年は生成 AI やデジタル技術の進化により、顧客体験の質が大きく変化した一年でした。TP は、グローバルのベストプラクティスを活用し、クライアント企業の事業成長に貢献するため、革新的な BPO 運営をさらに強化してまいります。2026 年は、AI と人の力を融合させ、高い感情知能を持つ顧客エキスパートを軸に、より高度な顧客対応を実現し、企業価値の最大化を目指してまいります。</p> <p>また、そのために最も重要な従業員の幸福度を高めるため、従業員のキャリアチャレンジを全面的に支援し、働きがいのある職場づくりに取り組んでまいります。</p> <p>本年も皆様と共に成長し続ける一年にいたします。</p>	<p>明けましておめでとうございます。</p> <p>巳年だった昨年は、公共入札業務のアプローチ方法を変更し、SES 事業の大幅な方向転換を行い、組織を見直すなど、全体のスリム化を図りながら、次の展開を温める年となりました。</p> <p>脱皮した今年は、民間企業の新規開拓、BtoB 向けアウトバウンド、そして休眠企業との取引再開を強化するとともに、3 年前より取り組んでおります、ジェロントロジー（老年学）の資格取得とシニア対応に磨きをかけ、シニア層だけでなくすべてのお客様へのおもてなし力も向上させ、それらのノウハウを結集させた AI と CSR（オペレータ）とのハイブリッドコールセンターを始動させて参ります。</p> <p>本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。</p>



## 自律・分散・協調型社会を支える 「産業・地域 DX の プラットフォーム」へ

NTT ドコモビジネス株式会社  
執行役員プラットフォームサービス本部  
コミュニケーション&アプリケーションサービス部長 高橋 聡子

明けましておめでとうございます。昨年7月、NTT グループはコーポレートアイデンティティを刷新しました。弊社もすべての企業のお客さまの経営課題や産業・地域課題を解決する「産業・地域 DX のプラットフォーム」をめざし、NTT コミュニケーションズから NTT ドコモビジネスに社名変更しました。

また昨今の AI の進展を捉え、AI 活用に最適化された「AI-Centric ICT プラットフォーム」や、AI を組み込んだコミュニケーションサービスによる顧客体験の飛躍的向上を目指した「docomo business ANCAR™」などを提供しました。

引き続きすべての企業のお客さまにワンストップで価値のあるソリューションを提供してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年新年のご挨拶 転換の年を経て、次なる挑戦へ

東京ガスカスタマーサポート株式会社  
代表取締役社長  
田中 浩

明けましておめでとうございます。

英国オクトパスエナジー社のシステム「クラーケン」を基盤とした私たちの挑戦は4年目を迎えます。これまでの経験を礎に、本年はオペレーションのさらなる「進化」に挑みます。その核となるのが、多種多様なお問い合わせに対してチーム全体で助け合い、解決に導く「チーム制」の本格化です。エネルギーコンシェルジュが互いに助け合う文化を力に、お客さま一人ひとりに寄り添い、期待を超えるカスタマーサクセスの実践にチャレンジします。

先進的なシステムと人の力を融合させ、カスタマーサポートとカスタマーサクセスの両立を実現することで、皆さまから選ばれ続ける企業へと成長してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年わが社の抱負

ベクスト株式会社  
代表取締役社長  
石井 哲

新年、おめでとうございます。

当社は、これまで VOC 分析を主体とするソリューションを展開しており、最近では「生成 AI とテキストマイニングの融合」による高い信頼性とホワイトボックス性を併せ持つ製品群をご提供して来ました。これにより、誰でも容易かつ高度な VOC 分析が可能となりましたが、本年からはお客様のさらなる要望である「導入後の業務改革」に焦点を当てた「VOC 活用コンサル」を展開し、長年に渡る VOC 活動の全体をフルサポートして参ります。また、これに伴い全社で VOC 活動を行うための新製品や新機能を、生成 AI をフル活用してご提供する予定です。本年もコンタクトセンター業界のさらなる発展に寄与したく、宜しく願い申し上げます。

## 企業へ人を、人へ機会を。 「つなげるお手伝い」で 三方良しの出会いを。

株式会社リヴ・デザイン  
代表取締役  
三浦 一之

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

当社は36年のコールセンター運営の経験がありながら、昨年初めて CCAJ 協会に加入させていただきました。

諸先輩会員の皆様からご指導ご鞭撻を賜り改めて感謝申し上げます。

教育、金融、通信、住環境、人材紹介等々、当社が積み重ねてまいりました電話営業のノウハウ、10代～80代までの幅広い層のスタッフの採用、育成のノウハウを、多くの企業様の成長と、人への邂逅機会の提供に活かしたい。

そんな想いで BPO 事業、人材紹介事業を拡大しております。

AI 時代にこそ、人同士の相互理解や協同がリアルに感じられるパートナーとなり、業界発展に寄与できるよう尽力してまいります。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

## AI と人の協働で、 安心と品質を高める年に

テックタッチ株式会社  
取締役 CPO AI Central 事業責任者  
中出 昌哉

2025 年 11 月に日本コンタクトセンター協会へ新たに加入し、コールセンターの現場とともに歩む第一歩を踏み出しました。テックタッチは、コンタクトセンターのオペレーター支援ツール「テックタッチ」と、生成 AI を活用した「AI Central Voice」を通じて、現場での判断ミス防止・品質ガバナンスの強化、高精度の VoC 分析を支援しています。

人と AI の協働が進むなか、私たちは「現場をより理解し、より良く活かす」ための仕組みづくりに力を注いでいます。2026 年は、テクノロジーの導入を目的とせず、成果につながる“使われる AI”をテーマに、コンタクトセンター業界の発展に微力ながら貢献してまいります。

## 2026 年、新年のご挨拶

株式会社サウンズグッド  
代表取締役社長  
森川 竜平

新年あけましておめでとうございます。サウンズグッドは、CCAJ 加盟企業として業界のさらなる発展に貢献してまいります。昨年は、小規模な BPO センターを新たに3か所で稼働させました。ここでは業務遂行のみならず、実践的な人材育成を行うことで、質の高いオペレーターの輩出につなげております。また、高卒新卒のフィールド社員採用にも注力し、若い人材の活躍が現場に新たな活気と可能性をもたらしています。本年も「Sounds good!」と言われる企業でいられるよう、育成した人材と若き力を融合させ、皆様の事業成長に貢献できる存在へと進化してまいります。皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## 2026 年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社  
クラウドソリューションカンパニー長  
石毛 孝宗

あけましておめでとうございます。

昨年は、国際情勢の不安定化や円安、原材料高騰など、企業活動に大きな影響を及ぼす環境変化が続いた一年でした。弊社では、お客様の多様なニーズに応えるべく、クラウドとオンプレミスの両環境を柔軟に提供し、AI・デジタル技術を活用したサービスの高度化に取り組んでまいりました。また、業務効率化や品質向上を支援するソリューションの開発にも注力し、現場の声を反映した改善を重ねております。本年も、技術革新とサービス品質のさらなる向上に努め、皆様の事業発展に貢献できる企業を目指してまいります。引き続きご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年 技術と人の融合により、CX の深化と新たな価値創造へ

ブラインス株式会社  
取締役  
高原 陽一

新春のお慶びを申し上げます。

昨年は、生成 AI をはじめとする技術革新が浸透し、コンタクトセンターの在り方が大きく刷新されました。

効率化が進む一方で、デジタルでは代替できない「人の価値」を再認識した年でもありました。

本年は技術と人の共感力や解決力を融合させ、CX の更なる深化を目指す年と捉えております。

弊社はクラウド型コンタクトセンターサービス、教育・研修ソリューションサービスを通じ、技術と人材の両輪から業界発展に貢献する所存です。

皆様と共に新たな価値を創造する一年となるよう、全力を尽くします。

本年も倍旧のご愛顧とご指導を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

## 2026 年わが社の抱負

ログイット株式会社  
代表取締役社長  
米田 雅人

あけましておめでとうございます。

昨年 4 月にログイット社社長に就任しました米田です。時を同じくして弊社として初めての営業、技術の新人を迎え入れ、活気溢れる年度スタートを切ることができました。

私自身は CC 業界は初めてで、今まで正に皆様とのコミュニケーションの中に身を置き業界の課題や方向性を学んでいる只中です。2026 年年頭にあたり、弊社としては、長く携わってきた通録、感情解析での知見を活かし、若い力とともに感情解析についてはさらなる高みを目指し、また、新たに AI を活用したソリューションを立ち上げたいと考えています。

本年もどうぞお引き立て賜りますよう、よろしくお願いいたします。

## 2026 年新年のご挨拶 コンタクトセンターの さらなる発展に向けて

トランスコスモス株式会社  
上席常務執行役員  
田淵 和彦

明けましておめでとうございます。2025 年は、AI を活用した新たな運用の変化、システムについてもクラウド化の加速度が増し、コンタクトセンターの構造が変革した一年であったと思います。変化に順応する、取捨選択していくことの重要性が必要とされることを実感しました。これからは、より一層お客様のニーズを俊敏かつ的確に捉え、お客様接点（コンタクトセンター、Web）に蓄積される VOC を分析、活用する事で、CX の向上の実現を図ります。

今年については、「人」と「テクノロジー」の融合を積極的に行い、「人」でしかできない領域について、磨きを掛け、「人」の価値の最大化に繋げていきたいと思います。

本年もよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年の抱負 人と AI の力で進化する センター運営

株式会社 C プロデュース  
取締役社長  
菅原 彩奈

新年あけましておめでとうございます。2025 年は AI 技術の進化が加速し、顧客接点の多様化も進んだことで、コンタクトセンターにはこれまで以上の柔軟性と実行力が求められた一年だったのではないのでしょうか。

C プロデュースにも AI 導入に関するご相談が増える一方、導入後の運用定着や現場改善を求めるお声も多く、“現場に根ざした運営力”こそが次世代センターを支える基盤であることを改めて実感いたしました。

2026 年も、人の力を基盤に、人と AI が共創するセンターづくりを後押しし、現場の負荷軽減と事業価値向上につながる運営の実現に寄与できるよう、より高い品質と成果を追求してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 生成 AI の力で進化を遂げ、 顧客課題の解決に「本気で向き合う」

株式会社ネオキャリア  
アウトソーシング事業本部 本部長  
西 敬弘

新年明けましておめでとうございます。

2026 年の幕開けにあたり、当社の掲げる抱負は、「人と本気で向き合い、未来を切り拓く。」というパーパスの実現に、より一層邁進することです。

採用代行、営業代行、バックオフィス BPO サービスを通じて、お客様の経営課題の解決に貢献してまいりました。

私たちはその解決力を飛躍的に高めるため、生成 AI の活用をより加速させ「人」にしかできない、より本質的な顧客との対話、戦略的な提案、そして高度な判断に、社員が集中できる環境を創出します。

「未来を切り拓く」真のパートナーとして、本年も皆様の期待を超えるサービスを提供してまいります。

<p>シスコ 2026 年抱負： AI による CX 革新の推進</p>	<p>2026 年、挑戦と革新の年へ</p>	<p>企業理念のもと、 新たな価値創造と次の成長へ</p>
<p>シスコシステムズ合同会社 執行役員 コラボレーションアーキテクチャ事業担当 栗津 健太</p>	<p>株式会社 NTT ネクシア 代表取締役社長 山本 健一</p>	<p>キューアンドエー株式会社 代表取締役社長 野村 勇人</p>
<p>謹んで新春のお慶びを心より申し上げます。</p> <p>2026 年、シスコはより迅速で自律的な解決をサポートする「Webex AI Agent」を中心に、ビジネス効率化や高品質な顧客応対に向けた革新的なサービスを引き続き提供してまいります。</p> <p>AI 搭載のコンタクトセンタープラットフォーム「Webex Contact Center」では AI と人間のエージェントを連携させ、一貫した質とスピードを提供しています。</p> <p>「すべての人にインクルーシブな未来を実現する」パーパスのもと、卓越した技術とサービス、お客様やパートナー様との共創を通じ、持続可能なコンタクトセンターの発展に貢献してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>新年あけましておめでとうございます。</p> <p>コンタクトセンター業界は、生成 AI をはじめとするデジタル技術の急速な進化、労働人口の減少に伴う人材確保、カスハラ対策など、さまざまな課題に直面しています。特に生成 AI は、業務効率化にとどまらず、顧客体験の質を飛躍的に高める可能性を秘めています。</p> <p>この変革の時代のなか、私たちは人とテクノロジーの力の融合により、新たな価値創造を加速させ、2026 年は AI と人の共創による CX（顧客体験価値）と EX（従業員体験価値）の革新を実現する飛躍の一年としてまいります。</p> <p>NTT ネクシアは、全社員一丸となり、未来を切り拓くサステナブルな経営を力強く推進してまいります。</p>	<p>明けましておめでとうございます。</p> <p>私たちは「感動共有企業」の理念のもと、「人とテクノロジーの力で、より良いサポートを創造する」を掲げ、進化を重ねてまいりました。</p> <p>2026 年は、創業当初から取り組んでいる ICT テクニカルサポートを基盤に、AI を活用した新たなサポートモデルの推進や、モビリティ領域をはじめとする生活基盤分野でのサポート領域の拡充を図り、より多様なお客様のニーズに応えてまいります。</p> <p>また、人事制度の整備を進め、安定した雇用と働きがいのある職場環境づくりにも注力してまいります。</p> <p>新たな挑戦の年として、一人ひとりの力を結集し、次の成長へと歩みを進めてまいります。</p> <p>本年もよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>最新技術で皆様をご支援します</p>	<p>BPO は発展途上のマーケット。 業界の健全な成長と進化を目指して</p>	<p>VOC で未来を共創する。</p>
<p>ユニファイドコミュニケーションズ株式会社 代表取締役 大田 保紀</p>	<p>パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 代表取締役社長 市村 和幸</p>	<p>株式会社 USEN Contact Center 代表取締役社長 三浦 清明</p>
<p>あけましておめでとうございます。</p> <p>ISDN から光 IP 回線への切り替え時の SBC、プライベートクラウド PBX、PHS から FMC へ更新に弊社の SIP サーバ、UC Server-P。また、小型エッジサーバ、新規に取り組んでいる防犯カメラ &amp; 録画、AI 画像解析の活用も進み、顧客対応のみならずコンタクトセンター環境の改善するソリューションを提供しております。</p> <p>今年も皆様のより一層のご支援ができるよう、進めてまいります。</p>	<p>謹んで新春のお慶びを申し上げます。</p> <p>2024 年 10 月の 3 社統合から 2 年目を迎えました。</p> <p>当社は、自社の規模を拡大させることだけでなく、BPO 業界全体の発展に向け、業界をリードする存在となり、BPO 業界のプレゼンス向上を目指していきます。</p> <p>日本を取り巻く環境も大きく変化していく中、当社は AI などのテクノロジーの導入による電話自動応答・省人化・オペレーションの効率化・品質の向上など、提供するサービスを進化させていく所存です。</p> <p>本年も、当社のミッションである、“あらゆる仕事と組織を革新し、「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくること”を掲げ、邁進してまいります。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>謹んで新春のお慶びを申し上げます。</p> <p>当社は「VOC で未来を共創する。」を Mission に、USEN &amp; U-NEXT GROUP におけるコンタクトセンター BPO の中核として、コンテンツ配信・DX・通信・エネルギー・金融など多様な事業領域の CX を支えてまいりました。</p> <p>2026 年は、グループ内で培った応対知見と運営ノウハウを基盤に、AI と人が補完し合うハイブリッドモデルを高度化し、企業・事業主・生活者の声を確かな価値へ変換するデジタル BPO を推進してまいります。</p> <p>併せて、これまでの経験をグループ外企業へ展開し、事業成長に寄与する伴走型サービスを強化します。</p> <p>本年も業界発展に貢献できるよう、挑戦を続けてまいります。</p> <p>本年もよろしくお願い申し上げます。</p>



アバターに扮した  
在宅オペレーター体制で  
電話・店頭・多言語を高コストで

株式会社グッドクロス  
取締役  
石井 通明

謹んで新年のお慶びを申し上げます。  
電話の利用が減少する中、弊社は web  
サイトからワンクリックで、また店頭  
などの接客に代えてアバターに扮した  
オペレーターが 24 時間 365 日対応す  
るサービスを拡大していきます。

得意とする全国在宅採用によるコスト  
メリットを最大限に活かし、電話窓口は  
電話番号と通話料からの脱却、実店舗  
では無人店や人材確保が不安定な店舗  
や施設への普及を進めて行きます。ど  
ちらも同時翻訳により多言語に対応。  
売上の拡大は人様のお役に立ってこそ  
です。で、企業規模や事業規模に関わ  
らず無駄と無理のないカスタマーサー  
ビスの高いコストモデルを推し進めて  
まいります。CCAJ 会員の皆様との協  
業も歓迎しておりますので是非お声  
掛けください。本年も宜しくお願  
い申し上げます。

2026 年 新年のご挨拶

株式会社エーアイスクエア  
代表取締役  
堀 友彦

2026 年、あけましておめでとうございます。  
昨年はコンタクトセンター  
への生成 AI 活用がさらに進展し、当  
社も業界の皆様とともに、その推進に  
携わることができました。提供する対  
話要約サービス「QuickSummary2.0」  
についても、PBX・CTI や CRM サー  
ビスとの連携を強化し、業務プロセス  
を広範にカバーする形で、オペレーシ  
ョンの DX 化をサポートしています。  
本年も『企業とお客さまの間のコミュニ  
ケーションを AI で豊かに』という使  
命を忘れることなく、特に AI エー  
ジェントによるお客さまの自己解決  
支援の実用化に注力してまいります。  
これまでのパートナー各社様のご支  
援・ご協力に感謝を申し上げますと  
ともに、本年も引き続き、業界の発  
展に微力ながら貢献できれば幸い  
です。

2026 年わが社の抱負

S C S K サービスウェア株式会社  
代表取締役社長  
福島 俊一郎

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
デジタル化の進展とともに、生成 AI  
の技術革新など事業環境が大きく変  
化しています。この変革の波は労働集  
約的ビジネスが中心であったコンタ  
クトセンター業界にも影響を与えて  
います。私たちはこの変化を、お客  
様が直面する CX 向上、営業力強化  
の課題解決に貢献し、真のパートナー  
として関係を築くための機会と捉え  
ています。

当社は、お客様のビジネスプロセス  
の最適解を見出し、新たな価値を創  
出する『ビジネスプロセスモダナイ  
ゼーション』を推進しております。ビ  
ジネスプロセス構築力と IT 活用  
力を持つ人材の育成を通じ、お客  
様の事業成長を支えて参ります。  
本年も、皆様のご指導ご鞭撻を賜  
りますよう、心よりお願い申し上げ  
ます。

企業とお客様のつながり  
すべてをデザインする  
「Total CX<sup>2</sup> Design Company」へ

アルティウスリンク株式会社  
代表取締役社長  
那谷 雅敏

明けましておめでとうございます。

昨年 10 月に代表に就任し「Total  
CX<sup>2</sup> Design Company」として、企  
業とお客様のつながりすべてをデザ  
インする価値創造に取り組んでいます。  
CX は顧客体験に限らず、バックオ  
フィスなど企業活動全体の変革 (Cor  
porate Transformation) を支  
える意味合いも含めています。昨年  
は「Altius ONE Data Platform  
VOX」の提供を開始。あらゆる顧  
客接点の「声」を収集・分析でき  
るようになり、マーケティング支援  
が可能になりました。本年はデータ  
戦略のさらなる推進に加え、生成  
AI や AI エージェントの活用、  
コンサルティング機能の拡充、グ  
ループ内外の連携強化を図り、全  
社一丸で新たな価値創造に挑んで  
まいります。

2026 年 業界の発展に貢献します

株式会社フルキャストホールディングス  
代表取締役社長 CEO  
平野 岳史

新年明けましておめでとうございます。  
フルキャストグループは、1 日や  
1 週間単位の短期人材から、3 ヶ  
月～1 年タームの固定人材まで、  
お客様の様々なニーズに合わせて  
人材派遣サービス、アルバイト紹  
介サービスを提供しております。  
全国に 269 拠点を構え、スタッ  
フ登録数は業界最大級の 906 万  
人。コールセンター様の人材ニ  
ーズに対応するための専門部署を  
全国各地に設立し、スピーディー  
で質の高いサービスの提供を行  
っております。

本年も 1 番人材を集められる会  
社として、お客様や働き手にと  
って利便性が高いサービスを追  
求し、コールセンター業界全  
体の成長と発展に貢献して参  
ります。

本年もどうぞよろしくお願い申  
し上げます。

AI で拓く次世代 CX  
～ 新たな顧客価値の創造へ ～

アルファコム株式会社  
ファウンダー  
中尾 修

あけましておめでとうございます。

アルファコムは顧客との接点である  
コンタクトセンターの未来を見据  
え、対話解析基盤の高度化やリアル  
タイム支援ツールの強化など、顧  
客価値を高めるソリューションを  
提供してまいります。

■ AI による・対話の自動化、・顧  
客の意図・感情の深度解析と、・  
ソーシャルリスニングなど、セン  
ター・企業内外の情報の統合によ  
る顧客インサイトを即時に活か  
す“気づく運営”を支援します。

■ 導入しやすく運用負荷を抑えた  
プラットフォーム設計により、  
効率化と品質向上を両立できる  
環境づくりも推進してまいり  
ます。

本年もどうぞよろしくお願い申  
し上げます。

2026 年 わが社の抱負	新たなコンタクトセンターへのチャレンジ	生成 AI の実装深化と 人間力の再定義で、 未来の価値創造へ
三井情報株式会社 取締役 上席執行役員 営業第一・第二グループ長 河島 真司	株式会社アグレックス 執行役員 カスタマーレーションサービス事業部長 松井 清人	AR アドバンステクノロジー株式会社 取締役執行役員 山岡 択哉
<p>新年明けましておめでとうございます。昨年は数兆円規模の AI やデータセンター投資が話題となり、テクノロジーの恩恵による社会の高度化が進む一方、電力不足やセキュリティなど新たな課題も顕在化しました。有人サービスと遜色ないデジタルサービスも登場し、言葉や文化の壁を越える環境も現実となります。IT で価値を提供する当社は、デジタル活用だけでなく、温かさや優しさといったヒトが創出する価値の実現も目指します。そのためにはヒトと AI の協働、そしてデータ活用が不可欠です。当社は 2026 年 2 月に新オフィスへ移転し、新しい働き方と価値に繋がるコラボレーションを実践してまいります。技術を携えた「ヒト」が幸せを創ること、「未来をつくる」活動を今年も力強く推進してまいります。</p>	<p>新年明けましておめでとうございます。当社は、IT の力を活用して社会のニーズに応える TIS インテックグループに属しており、創業以来、膨大なデータを持つ企業の複雑な業務処理を効率的に行う独自のアウトソーシングビジネスを中心に、コンタクト事業やシステム開発を展開してきました。</p> <p>昨年は生成 AI の進化により業務革新が加速しました。本年は自律型 AI の活用と新しい形のコンタクトセンターへの挑戦を通じ、利用者視点を重視した高度な運用を実現し、お客様を二歩先に導くサービスを目指します。</p> <p>本年もどうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。</p> <p>2026 年は、コンタクトセンターが“顧客接点の再設計”へ、本格的に踏み出す節目となります。</p> <p>デジタルチャネルの拡大、パーソナライズ需要の高まり、人材確保難の長期化など、私たちを取り巻く環境はさらに高度化しています。</p> <p>弊社は、業務知見と技術力を融合した支援を通じて、生成 AI と人の強みを掛け合わせた新しい運営モデルの実装を進めてまいります。</p> <p>「残す」「つなぐ」「活かす」を軸に、変化の大きい現場でこそ価値を発揮する仕組みづくりを支え、クライアント様とともに持続的な成長を目指します。</p> <p>本年も変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。</p>
市場とお客様を繋ぐサービスを提供する	声をカタチに、カタチを価値に	AI × 顧客の声 (VoC) で切り拓く 更なる顧客対応の高度化と 新たな顧客価値創造
株式会社アダムスコミュニケーション 代表取締役社長 桧山 幹夫	都築電気株式会社 ソリューションビジネス本部 副本部長 執行役員 武林 功樹	株式会社ジーネクスト 代表取締役 村田 実
<p>新年、明けましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、心より御礼申し上げます。</p> <p>当社は今年創立 47 年を迎えます。50 周年に向けて更なる進化を目指してまいります。</p> <p>昨今の生成 AI を利用しての DX 技術を積極的に取り入れ、「AI」+「人」のハイブリッドセンターを作ってまいります。これらを活用することと、これまで培ってきた人財力、技術力にて「市場」と「お客様」を繋ぐサービスを提供してまいります。そうすることで、お客様とともに成長をしまいる所存です。</p> <p>今後の皆様の益々のご発展をお祈り申し上げます。</p> <p>本年も宜しく願い申し上げます。</p>	<p>新年明けましておめでとうございます。昨年は多くの皆様のご支援を賜り、心より御礼申し上げます。コンタクトセンター業界は、AI エージェントの台頭により、顧客体験のあり方が大きく変わろうとしています。当社は「声をカタチに、カタチを価値に」という理念のもと、音声コミュニケーションの可能性をさらに広げ、人とテクノロジーが共鳴し、次世代の顧客体験を共に築いてまいります。</p> <p>本年も、皆様とともに業界の未来を切り拓き、より豊かな顧客体験を創出できるよう尽力いたします。引き続きご指導ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>約 25 年我々が常に向き合っている顧客の声 (VoC) という企業にとっての「宝」の山が、生成 AI を核に、戦略資源として誰でも高度活用できる時代が 2026 年は本格化し、VoC が新たな価値提供、創造するフェーズへと新たに突入していると感じております。</p> <p>当社は VoC を深く理解した CRM サービス事業者として、Voice AI Agent による顧客対応自動化や、VoC を基点にしたライブコマースをはじめとするダイレクトマーケティング支援を推進、強化いたします。また、GPU を中心とした高性能ハードウェアの提供に加え、Web3.0 を見据えた AI データセンターサービスを拡充し、企業の DX/CX 変革を支え続けてまいります。</p> <p>企業の枠を超え、業界全体が益々発展することを祈っております。</p>

**Avaya Infinity で実現する  
CX の未来！**

**日本アバイア株式会社**  
代表取締役社長  
内山 知之

新年明けましておめでとうございます。昨年は、弊社にとって、変革の年でありました。変革を進める中で、AI エージェント時代の到来に合わせるように、クラウドサービスを刷新し、Avaya Infinity プラットフォームをリリースしました。今年、この Avaya Infinity を中心として展開して参ります。従来の「コンタクトセンター」を CX に関わるプロセスを統合する「コネクションセンター」へと進化させることを目的に、分断されがちな顧客体験を統合し、企業と顧客との間に本物のつながりを育み、AI エージェントを活用しながら、顧客との関係を強化することを目指しています。ぜひ、皆さまに一早くお届けできるよう、全力で進めて参ります。

**AI と人が  
チームメートとなった CX モデルに  
チャレンジする 2026 年**

**ジェネシスクラウドサービス株式会社**  
代表取締役社長  
ポール・伊藤・リッチー

新年あけましておめでとうございます。昨年は生成 AI から「エージェント AI」への進化によって“自律的に業務を遂行する AI”が現実味を帯びた一年でした。2026 年は、CX/コンタクトセンターの現場においても AI が単なる業務支援ツールから、お客様の状況を把握しながら、オペレーターに対応の提案・処理・連携までを担い、人はお客様の信頼や共感といった価値を生み出す判断を行う、AI と人がチームメートとなった CX モデルが加速すると考えています。ジェネシスは、エージェント AI によって、従業員がより創造的な業務に集中できる環境づくりを支援し、CX と EX の両面で持続的な価値向上を実現していきます。本年も皆さまと共に、新しい体験価値の創造に挑戦してまいります。

**コンタクトセンター自動化につながる  
新たな価値創造に向けて**

**株式会社ベルシステム 24 ホールディングス**  
代表取締役 社長執行役員 CEO  
梶原 浩

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。昨今、AI をはじめとする技術革新が加速する中、当業界も大きな転換期を迎えています。当社はこの変化をチャンスと捉え、新たなビジネスモデルの構築と価値提供の高度化を進めています。昨年 4 月に事業戦略「中長期成長シナリオ」を発表し、成長エンジンとして「外注化ニーズへの対応」「生成 AI の活用」「マーケティング支援」を掲げました。特に「生成 AI の活用」では、コンタクトセンターの自動化を実現するソリューション「Hybrid Operation Loop」の現場導入に向け、開発を進めています。当社自身の進化を加速させることで、業界の新たな価値創造とさらなる発展に貢献してまいります。本年も宜しく願いいたします。

**2026 年新年のご挨拶**

**株式会社かんでん C S フォーラム**  
代表取締役社長  
藤友 英教

新年のお慶びを申しあげます。弊社は 2003 年の設立以来、関西電力グループ企業としてエネルギーや通信分野でコンタクトセンター運営を担ってまいりました。青森、奈良に続き、昨年は鹿児島でのセンター運営を開始し、活動エリアを拡大しております。多様化するお客さまのニーズやデジタル化の潮流を適時適切に捉えながら、弊社の強みであるデジタル技術・アウトバウンド等の相乗効果による多様なソリューションを生み出すことで「CX 向上と創出」に努め、「ひとと企業のよき関係を創造するヒューマン・サービス・カンパニー」の実現を目指してまいります。本年も協会会員企業の皆さまとともに、業界の発展に貢献してまいります。

**2026 年新年のご挨拶**

**株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム**  
代表取締役  
澤田 英士

新年あけましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。近年あらゆる分野で AI やデジタルテクノロジーが活用されるようになり、顧客接点も多様化される中、クライアントのニーズに応えるため、パートナー企業と新たなサービスの提供を始めた 1 年になりました。2026 年はさらに幅広いサービスの提供にチャレンジし、多くのクライアントのマーケティング課題を解決することで、「ありがとう」と感謝され、愛され続ける会社でありたいと考えております。本年も引き続きご指導ご鞭撻を賜りますように、何卒よろしくお願い申し上げます。

**社会の「こうありたい」を  
カタチにする企業へ**

**パーソルコミュニケーションサービス株式会社**  
代表取締役社長  
軽井 宏直

明けましておめでとうございます。昨年 2 月、親会社の変更に伴い当社はパーソルコミュニケーションサービス株式会社に社名を変更し、パーソルグループの一員として新たなスタートを切りました。当社の強みである現場の人材力を活かした IT サポートと、パーソルグループが進める効率的な対応の仕組化を掛け合わせることで、お客様へさらなる付加価値を提供できると考えています。2026 年はグループの総合力を生かし、より幅広い業界のお客様へサービスを提供できるよう活動してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



## 変化を力に、共創で広がるサービス

株式会社 NTT 東日本サービス  
代表取締役社長  
奥本 雅之

新年あけましておめでとうございます。  
昨年は、社会全体でデジタル化が加速し、業務効率化や働き方改革が一層求められる一年でした。

創設 10 周年を迎えた弊社では、Web・デジタルマーケティングを活用した企業の課題解決への貢献、補助金申請支援をはじめとした BPO 事業の取り組み、また、AI や RPA の活用による業務プロセスの自動化や精度向上を進めてまいりました。

今後も、デジタルと人の力を融合させ、お客さまに寄り添った価値の提供を進めるとともに、安心・安全なサービスを通じて社会の持続的な発展に貢献してまいります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年わが社の抱負

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ  
代表取締役 社長執行役員  
郡司 誠致

新年あけましておめでとうございます。  
昨年は、生成 AI をはじめとしたデジタル技術の急速な進化により、事業への活用などが進み社会全体に大きな変革を与える一年となりました。

当社におきましても、デジタル化を推進し日常業務への生成 AI 活用の取り組みを進めるとともに、人材の多様性を高めるべく、コンタクトセンターの応対品質向上型 障害者雇用支援サービス「RESQWO（レスクオ）」を開発いたしました。

本年は、引き続きDX化を進めるとともに、ヒトとAIを融合した新たなコンタクトセンターを通じて、顧客の体験価値や満足度向上を実現し、クライアントのさらなる事業拡大や企業価値向上に努めてまいります。

本年も宜しく願い申し上げます。

## 2026 年 AI が“聞く世界”で創る顧客エンゲージメント

株式会社ソフトフロントジャパン  
代表取締役社長  
高須 英司

2026 年、ソフトフロントジャパンは、お客様のお問い合わせに対して「見る、見せる世界」から、いつでもどこでも寄り添える「聞く、相談する世界」へと進化する一年にしていきたいと思います。

AI が人間を超える存在ではなく、私たちに日常的に教え、支えてくれるパートナーとなるよう設計し、事業者目線ではなくお客様ファーストを起点にした体験づくりを徹底します。

そのうえで、あらゆる接点を顧客エンゲージメント向上の場へと変えていくことが、2026 年の私たちの挑戦です。

## 創業 50 周年を迎え 初心に立ちかえり挑戦の年に

東洋ワーク株式会社  
取締役社長執行役員  
菅原 正秀

謹んで新春のお慶びを申し上げます。  
東洋ワークは、2026 年 9 月に創業 50 周年を迎えます。日本において、50 年続く企業は僅か 0.7% という統計が示す通り、私たちもまた、リーマンショックや東日本大震災といった数々の危機を乗り越えてきました。人材業界として「社員の雇用を守る」という強い信念のもと、社員一丸となり、お取引先様に支えられ、困難に立ち向かい続けてきたことは、東洋ワークの誇りです。

節目の年を迎えるにあたり、私たちはその誇りを忘れることなく、「至誠を貫き、豊かな利益を生み、社会に貢献できる企業を目指す」という経営理念に立ちかえり、次の 50 年に向けた挑戦に取り組んでまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年わが社の抱負

SB モバイルサービス株式会社  
代表取締役社長 兼 CEO  
高洲 史弥

新年あけましておめでとうございます。  
弊社はソフトバンクグループのコールセンター運営を担う中核企業として、「人」と「テクノロジー」の力を融合させ、お客様に“感動をもたらす体験価値”を提供してまいりました。

2026 年は、著しい発展を遂げる生成 AI などのテクノロジーを積極的に業務へ活用し、生産性と品質の両立をさらに高める一年と位置づけています。

社員一人ひとりが自ら考え行動し、IT と人の可能性を掛け合わせることで、より多くのお客様へ“心に響く体験”をお届けできるよう努めてまいります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 2026 年 ベルウェールグループ創業 55 年 更なる共創と価値創造を目指して

株式会社ベルウェール渋谷  
代表取締役会長  
平野 宏

新春を迎え、謹んで新年のごあいさつを申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

デジタル環境や技術は益々進化し、ビジネス環境や働き方・価値観も大きく変化し、企業は新たな経営変革が求められます。こうした大きな変化をチャンスと捉え、持続的に成長しながら更なる共創と価値創造に挑戦してまいります。当社は、この大きな事業環境の変化に対応すべく、デジタルソリューションの活用やこの時代に合わせた新たなテクノロジーと創業以来培ってきた高品質な人財との融合で、最適なビジネスプロセスを創造し付加価値の高いサービスを継続的に提供し、常に最善のパートナーであり続けるべく邁進してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。