



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

2

Vol.347

Contents

◇【レポート】

第36回「CCAJ スタディーツアー
海外コンタクトセンター事情視察」

◇ 2026 年 新春賀詞交歓会

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2026

◇ 新入会員紹介

【レポート】第36回「CCAJ スタディーツアー」フィリピン視察報告

～ AI 共創と高度専門化で進化する IT-BPM 産業の最前線 ～

2025 年 11 月 17 日（月）～ 2025 年 11 月 21 日（金）の日程で、第 36 回「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」を開催しました。フィリピンのマニラに滞在し、8 社・1 団体の視察を行いました。国家の主要産業として躍進する現地の最新状況をレポートします。

IBPAP (IT and Business Process Association of the Philippines)

訪問日：2025 年 11 月 18 日（火）AM

■企業情報

フィリピンの IT-BPM (IT およびビジネス・プロセス・マネジメント) 業界を代表し、300 社以上の加盟企業を統括する最大規模の業界団体です。産業成長のための政策提言や投資誘致、人材育成を主導しています。IT-BPM 産業はフィリピン経済の最大の柱であり、就労人口は 190 万人、年間収益は 400 億ドル、国内総生産 (GDP) 比では 8.1% を占めています。

■特色

近年は「BPO (業務委託)」ではなく、クライアントの利益創出に寄与する「BPM (マネジメント)」、あるいは「IT-BPM」という呼称が主流となっています。これは単なるカスタマーサポートや人手不足の補完にとどまらず、業務全体のマネジメントサービスへと進化していることを示しています。国内の若年層の教育水準向上により、銀行・金融・ヘルスケアなど高度な業務領域へサービス範囲を拡大しており、グローバルオペレーションの拠点として Global Capability Center

(GCC) を設立する動きが顕著です。

■質疑応答

Q：フィリピンの IT-BPM 業界が成長を続けている要因は何ですか？

A：高いコミュニケーションスキルと専門的なドメインスキルの 2 点が挙げられます。また、多様な企業がフィリピンに進出することで業界内のコスト競争が活性化し、結果として健全な競争環境が形成されていることも要因です。

■所感

同産業が「国内最大の産業」と位置づけられていることが、働き手のモチベーションを高め、継続的な新規就労者の参入



IBPAP 代表のジャック・マドリード氏と山本団長

を促していると感じました。国家レベルでの戦略的な舵取りが、世界トップクラスの競争力を維持・強化する源泉となっています。

株式会社 USEN Contact Center 三浦 清明

株式会社 USEN Contact Center 上田 伊吹

② KMC

訪問日：2025 年 11 月 18 日（火）AM

■企業情報

フィリピン国内最大規模のフレキシブルオフィスおよびスタッフリーシング（雇用代行）サービスのプロバイダーです。400 社以上の海外企業に対し、オフィス提供に加え、現地人材の採用、給与計算、労務管理、法務手続きなどを代行し、迅速なオフショア拠点設立を支援しています。

■特色

採用までの平均所要期間は 30 日で、テック人材およびノンテック人材の双方に対応可能です。従業員定着率は 86% と、業界平均の 60～70% を大きく上回ります。福利厚生も手厚く、自社雇用人材への住居支援や、大規模台風発生時の寮の無償提供、カラオケ大会などのレクリエーションも実施しています。

■質疑応答

Q：クライアントの地域構成と、日本語話者の採用状況を教えてください。

A：顧客は米国企業が約 70% を占めますが、日本企業とも契約があります。日本語話者は全 6,000 名の従業員のうち 1 名のみと極めて希少ですが、高度化した AI 通訳技術を活用することでスキルを補完し、日本市場向けのサービスを提供しています。

■所感

KMC は単なる「コスト目的のオフショア」ではなく、専門職化が進む人材を機動的に確保し、事業を素早く立ち上げ・拡張するための「実装基盤」であると感じました。日本側が要件定義などのフロント機能を明確に置き、オフショアを成



KMC の休憩スペース

長エンジンとして組み合わせる設計が有効と感じました。

株式会社 USEN Contact Center 三浦 清明

株式会社 USEN Contact Center 上田 伊吹

③ PwC Acceleration Center Manila

訪問日：2025 年 11 月 18 日（火）PM

■企業情報

PwC Acceleration Center Manila は、PwC グローバルの監査・税務・アドバイザリー・ビジネスサービスを担う拠点です。2011 年の設立以来急成長を続け、現在は約 4,000 名体制で 28 のテリトリーにサービスを提供しています。

■特色

一般的な BPO とは異なり、スタッフの約 40% がフィリピンの公認会計士（CPA）資格を保有する専門家集団であることが最大の特徴です。品質担保については、グローバル共通の品質基準を最低ラインとし、そこに各国のローカル要件を上乗せする体制を採っています。また、AI・DX を活用した定型業務の自動化を推進し、人間はより専門性の高い業務を担当する構造へと転換を進めています。

■質疑応答

Q：今後のサービス展開と日本市場への対応について教えてください。

A：現在は監査業務が約 80% ですが、2 年以内にアドバイザリー業務を 30～40% まで拡大する方針です。日本企業向けには、日本語スキル人材の確保に加え、日本から人材を派遣して現地で直接学ぶ取り組みも行っています。

■所感

専門性の高い業務をオフショアで担うための人材育成において、スキルの習得だけでなく、業務内容や期待値を共有する双方向の「コミュニケーション」を重視している点は、日本企業が海外拠点を活用する際にも非常に参考になると感じました。

株式会社 UKABU 丸山 隼平



PwC Acceleration Center Manila の会議室

④ TMJP BPO Services, Inc.

訪問日：2025 年 11 月 18 日（火）PM

■企業情報

株式会社 TMJ が 2015 年に設立した 100% 出資子会社で、日系企業を中心としたオフショア拠点です。カスタマーサポートから Web サイト制作、脆弱性診断まで幅広いソリューションを提供しています。

■特色

日本式の品質管理と「カイゼン」文化を取り入れている点が最大の特徴です。日本の「kaizen コンテスト」での受賞歴もあり、高品質なオペレーションを維持しています。現場では「本日の日本語」の掲示や NHK ニュースの放送など、日本文化の習得に積極的な姿勢が見られます。

■質疑応答

Q：Web サイト制作やバックオフィス業務での独自の工夫はありますか？

A：Web 制作では日本語を「文字」としてではなく「図形」として理解し、正確に再現する手法を採っています。バックオフィスでは全メンバーが複数業務をシェアし、毎朝のオンライン MTG で進捗管理を行うことで効率性を高めています。

■所感

日本企業の子会社として、日本のコンタクトセンターの真面目さや品質への意識がそのまま継承されており、日本と変わらない安心感のあるサポートが提供されています。従業員が自分の仕事に誇りを持っている姿から、組織の一体感を強く感じました。

トランスコスモス株式会社 小川 智子



TMJP BPO Services のセンター内

⑤ Teleperformance

訪問日：2025 年 11 月 19 日（水）AM

■企業情報

90 カ国以上で事業を展開する CX 管理のグローバルリー

ダーです。フィリピンには 1996 年に進出し、現在は国内 27 拠点で約 6 万人の従業員を擁しています。世界 22 カ国、13 言語に対応可能な体制を整えています。

■特色

最大の特徴は戦略的な拠点配置で、難易度の高い業務はメトロマニラの拠点に集中させ、地方拠点では難易度の低い業務を担当するなどの最適化を行っています。AI 投資にも積極的で、FAQ 支援や問い合わせ自動化など、50 種類以上の AI ソリューションを展開。AI は人の代替ではなく、人を進化させるツールと位置付けています。特にデータアノテーションや AI の QA 業務が拡大中です。

■質疑応答

Q：AI ソリューションの導入プロセスやカスタマイズは？

A：クライアントの課題やニーズをコンサル段階でヒアリングし、最適なツールを選定・導入。契約内容によっては収益分配型のモデルもあり、ビジネスとして収益性も重視しています。

■所感

Teleperformance は、総じて、「人×AI×インフラ×支援体制」のバランスがそろっており、今後も拡大に向けた体制作りを行うための基盤づくり、醸成作りに力を入れている印象を受けました。AI を人の視点を補完する存在として位置づけ、社内全体で活用しており、今後も人材力を軸に Global 需要を取り込んでいく戦略が明確でした。

トランスコスモス株式会社 高田谷 真穂



Teleperformance での集合写真

⑥ Cognizant Philippines

訪問日：2025 年 11 月 19 日（水）PM

■企業情報

世界有数の IT サービス企業で、フィリピン拠点は 18,000 名規模を誇ります。医療・金融・テックなど、高度な専門性が求められる領域の BPO に強みを持っています。

■特色

AI を「追加機能」ではなく「前提基盤」として採用・教育・

運用の全プロセスに組み込んでいくのが最大の特徴です。月間数千件の応募を AI で自動スクリーニングし、退職予測 AI でミスマッチを防ぐことで、離職率を大幅に改善（28% から 19% へ）させています。また、過去 17 年間、一度も稼働停止を起こしていない圧倒的な BCP 実績を誇ります。

■質疑応答

Q：社内の AI 文化醸成と教育についてはどのような取り組みを行っていますか？

A：AI 活用アイデアを投稿する「Blue Bolt」や数万人規模のハッカソンを定期開催しています。AI 教育も徹底しており、全社員の 70% が独自の AI 研修プログラム「Project Genius」を修了しています。

■所感

「AI 前提のオペレーションモデル」は、日本の CC・BPO 市場が次に進むべき方向性を鮮明に示していました。若く活潑な労働力による組織ダイナミズムは圧倒的であり、単なる作業の外注を超えた次世代 BPO の姿を再認識する契機となりました。

株式会社 NTT ネクシア 鷹巣 公典



Cognizant Philippines の会議室

⑦ White & Case

訪問日：2025 年 11 月 20 日（木）AM

■企業情報

世界最大級のグローバル法律事務所が運営するビジネスサービス拠点です。設立当初の 20 名から 18 年間で 700 名規模へと成長し、現在はグローバル案件の 9 割にマニラ拠点が関与する戦略拠点となっています。

■特色

設立当初はコストセンターの位置付けでしたが、高品質な成果を出し続けたことで信頼を獲得しました。現在は事務所全体のコストのわずか 0.3% で主要業務を支える、圧倒的なコスト効率を実現しています。機密性を極めて重視しながらも、RPA で 32 のワークフローを自動化するなど効率化を追

求しています。

■質疑応答

Q：機密性の高いリーガル業務において、AI をどのように活用していますか？

A：OpenAI と連携し、社内ナレッジのみを安全に活用できる自社専用の AI チャットボットを開発・運用しています。テクノロジーはあくまで「人を補完するもの」と定義し、高度な知的生産性を維持しています。

■所感

洗練されたオフィスと高い専門性を備える White & Case マニラは、世界拠点向けに高度業務を圧倒的な効率で担う戦略拠点として進化していました。機密性と AI 活用の両立に課題を抱えつつも、規制を踏まえた現実的な技術展望を持つ点が印象的でした。

サントリーコンシェルジュサービス株式会社 勝間田 さとみ

⑧ DXC Technology

訪問日：2025 年 11 月 20 日（木）PM

■企業情報

世界 70 カ国以上で展開するグローバル IT サービス企業です。フィリピン拠点は 22 年の歴史を持ち、7,000 名以上の従業員が 350 社の顧客に対し、24 時間 365 日のミッションクリティカルなサポートを提供しています。

■特色

運用管理に対する意識の高さが最大の特徴です。今回の視察先で唯一、冒頭に安全オリエンテーションを実施し、運用の堅実さを示しました。また、教育投資を KPI として可視化し、トレーニング時間を明確な指標として管理することで、技術進化に合わせたスキルギャップ解消を経営の中核に据えています。

■質疑応答

Q：競争の激しいセキュリティ人材をどのように確保し、定着させていますか？

A：採用だけに頼らず、堅牢なトレーニング制度、後継者育成計画、社内他部署からの配置転換（Shifters）を組み合わせた複線的な戦略を構築しています。

■所感

24 時間 365 日の稼働を前提とした運用設計が組織全体に深く組み込まれており、安定した運用体制を支える盤石な基盤を強く感じました。ミッションクリティカルな業務を支える徹底した管理意識こそが、同社の競争力の源泉であると確信しました。

株式会社インゲージ 和田 哲也

⑨ Accenture

訪問日：2025 年 11 月 20 日（木）PM

■企業情報

最新技術を実際に体験し、ソリューションを共創するためのハブ施設「Client Experience Center (CEC)」を訪問しました。独自フレームワーク「SynOps」を活用し、蓄積されたデータと AI を用いて業務の超自動化と高付加価値化を推進しています。

■特色

2015 年に設立された「日本ハブ」では、日本市場専用のオフィスエリアを設け、日本文化の理解促進や日本語話者育成プログラムを充実させています。日本向けサービスでは、音声認識によるテキスト化とトーン翻訳を導入し、品質向上とコスト削減を両立させています。

■質疑応答

Q：生成 AI を活用した最新のソリューションにはどのようなものがありますか？

A：エージェント育成ツール「Care Coach」があります。AI が多様な顧客ペルソナとなってロールプレイングの相手を務め、文法や共感力を即座にフィードバックします。また、AI による初期対応（トニー君）は短期間での設定が可能で、メンテナンス性にも優れています。

■所感

コンサルティング会社としての知見を運用に高度に融合させ、実用的なソリューションを構築していく戦略的な姿勢に

圧倒されました。日本市場特有のニーズに対しても柔軟かつ技術力で応える体制は、他社にはない圧倒的な強みです。

株式会社 USEN Contact Center 坂田 大有

第 36 回 CCAJ スタディーツアー 団長の所感

今回のフィリピン視察は、IBPAP や TMJ の皆さまの周到的な準備と現地企業の協力により、非常に充実したものとなりました。限られた 3 日間の視察日程の中で、実に 9 社（団体）を訪問し、貴重な情報提供をいただくとともに充実したディスカッションを行ってきました。

現地で特に印象的だったのは、以下の点です。

フィリピン政府、業界団体の企業誘致や雇用促進に対する取り組みは、日本以上に熱心で活発でした。また、電気や通信などのインフラ設備が想定以上に整っていました。

訪問企業は、社員に対して自社のアイデンティティを押し付けることなく、フィリピンの文化や風習をととても大切なものとして扱っていました。また、世界的潮流に沿って AI 活用においても積極的な投資を行っていました。

働く人々は平均年齢が 25 歳と若く、親しみやすく勤勉で能力が高い人材が豊富でした。

今回の視察に於いて、参加者相互の情報交換や交流も活発に行われ、今後のネットワークの強化につながる有意義な機会となったと確信しています。末筆ではありますが、貴重な機会を提供していただいた CCAJ をはじめ関係各位に心より御礼を申し上げます。

株式会社 NTT ネクシア 山本 健一



White & Case の会議室



DXC Technology の施設内



Accenture での記念写真（上）と社内の模様（右）

2026 年「新春賀詞交歓会」

2026 年 1 月 7 日（水）、東京の大手町サンケイプラザで、「新春賀詞交歓会」を開催しました。当日は、来賓・役員・会員あわせて 300 名を超える皆さまにご参加いただき、盛会となりました。また、元会長である船津康次氏の「藍綬褒章」受章を祝して、記念のご挨拶をいただきました。CCAJ News では、会長挨拶、来賓祝辞の抄出とともに、当日の模様をご紹介します。

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

本日は 300 名を超える方々にお集まりいただき、改めてお礼申し上げます。また、当協会の会長を長年務めていただいた船津康次様が、長年にわたるコールセンター業の発展に寄与された功績で、藍綬褒章を受章されました。おめでとうございます。これは、業界及び協会の地位が向上したことであり、喜ばしさとともに責任も感じており、さらに尽力していきたいと思います。



2026 年の抱負ですが、会員アンケートなど皆さまのご意見をもとに、業界団体 CCAJ に対する期待を 3 つに取りまとめました。1 つめは「健全な発展のための標準ルールの策定」、2 つめが「知見の共有と事業者間の交流」、3 つめが「社会的プレゼンスの向上」になります。いずれのテーマも個々の企業だけではできない、業界団体だからこそ取り組めるものです。改めて責任を感じつつ、理事会および理事企業を筆頭に、全員で取り組んでいきます。コンタクトセンターの未来は、ここにお集まりいただいた一人ひとりの協力と意見交換が非常に重要です。ぜひ積極的に参加していただけることを改めてお願いしたいと思います。

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

コンタクトセンター業界を含む産業界では、AI の急速な進化により大きな転換点を迎えています。AI と共存する新たな戦略が必要とされ、さまざまな変化に対応されている状況と認識しております。このような中、日本コンタクトセンター協会におかれましては、カスタマーハラスメント対策のガイドラインや企業認定制度の創設、シニア人材活用に関するガイドラインの策定など、業界共通の課題解決に資する



取り組みに精力的に取り組んでいただいております。業界の健全な発展を牽引いただいておりますことを、改めて敬意と感謝を申し上げます。

コンタクトセンターは AI 時代においてデータの宝庫としてますます重要性を増していくと考えられます。サービスの品質や生産性向上、さらにはイノベーションの創出に重要な役割を果たす存在としてますます成長、発展していくことが期待されています。今年の干支である午は、スピード感や力強さの象徴です。経済産業省としても、業界の皆様の声に耳を傾け、スピード感を持って力強く成長、発展できるよう、ともに取り組んでまいりたいと思います。

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

消費者が安全・安心そして便利に電気通信サービスを利用できる健全な市場を実現するためには、市場環境の変化に迅速かつ柔軟に対応しながら、消費者に対する適切なフォローが行われることが必要です。そうした観点から、コンタクトセンターに求められる役割がますます大きくなっていくと感じております。AI 等の最新ツールの活用への取組、カスタマーハラスメントに関するガイドラインの策定等を



じめコンタクトセンター事業を支えるスタッフの方々の環境の改善や最適化に精力的に取り組まれていることに対して、敬意を表させていただきます。私ども総務省でも、携帯電話やインターネットなど電気通信サービスに関する消費者トラブルを減らすための政策に取り組んでいます。総務省では苦情相談を受け付ける相談センターを設けていますが、そうした消費者からの声に真摯に対応していくことで、消費者保護の強化を図っていきます。消費者が電気通信サービスを信頼して利用できる安全・安心な環境を提供できるよう、コンタクトセンターの皆さまと一緒に取り組んでいくことができればと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

船津康次氏による「藍綬褒章」受章のご挨拶

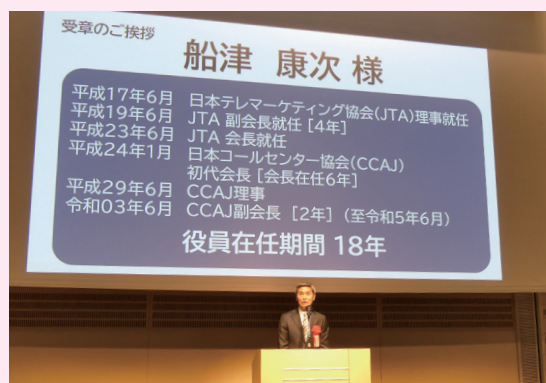
当協会会長を務められた船津康次氏が令和7年秋の褒章で、藍綬褒章を受章されました。6年にわたる会長職をはじめ、当協会役員として18年にわたり業界の発展に尽くされた功績が認められたことにより、今回の褒賞となりました。賀詞交歓会に当たり、受章のご挨拶をいただきました。



「この度の藍綬褒章の受章で、皆さまからおめでとうの言葉をたくさんいただくのですが、この褒賞はまさにコンタクトセンター業界と当協会がいただいたものと考えています。われわれのサービスが社会に不可欠な情報インフラであり、社会貢献に役立てていることが認められたものだと思います。今日お集まりの皆さまをはじめ、これまで応援いただいていた皆さまとともに喜びたいと思います」

■当協会役職歴

平成17年6月 (社) 日本テレマーケティング協会 理事
平成19年6月 同上 副会長
平成23年6月 同上 会長
平成24年1月 (一社) 日本コールセンター協会 会長
平成29年6月 同上 理事
令和3年6月 同上 副会長 (至令和5年6月)



※藍綬褒章（らんじゅほうしょう）

会社経営、各種団体での活動等を通じて、産業の振興、社会福祉の増進等に優れた業績を挙げた方に授与される（内閣府 褒章の種類及び授与対象より）

会長挨拶、来賓祝辞に続き、船津康次氏に褒賞記念のご挨拶をいただきました。松原健志副会長による乾杯発声で交歓会がスタートしました。歓談の合間に、新入会員8社のご紹介がありました。最後は、藤友英教理事による中締めで閉会となりました。

【ご来賓】

経済産業省、総務省
北海道、青森県、新潟市、神戸市、広島市
(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、(公社) 企業情報化協会、
(公社) 日本広告審査機構



「AI 時代の未来戦略」とそれを支える「現場の実践知」 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026」開催迫る！

コミュニケーションのデジタル化が加速する中、コンタクトセンターにおける「人の価値」が再定義されようとしています。求められるのは、単なる自動化ではなく、テクノロジーと現場力の高度な融合です。

生成 AI による業務設計、ヤマト運輸・東京海上日動安心 110 番によるカスタマー対応の実例、そして良き管理者の育成論まで、2 日間にわたり徹底議論します。会場でのネットワーキング、または遠方からのオンライン参加、ご都合に合わせて受講スタイルをお選びください。

【開催概要】

日程：(Day1) 2026 年 2 月 20 日 (金) 13:00 ~ 17:30

(Day2) 2026 年 2 月 26 日 (木) 13:00 ~ 17:10 ※両日ともに終了後、会場で懇親会を実施

形式：会場 (Day1) アーバンネット神田カンファレンス / (Day2) エッサム神田ホール 2 号館
& オンライン (Zoom) ハイブリッド開催

対象：センター長、マネージャー、SV、CX 戦略担当者など

▼プログラム、受講料、お申込みはこちら

https://ccaj.or.jp/event/contact_20260220.html

新入会員のご紹介

Support

株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ

代表取締役社長 石井 健太郎

東京都港区虎ノ門 2-10-1 虎ノ門ツインビルディング 西棟 3 階

<https://kwcplus.kddi-web.com/>



IT 導入の裾野を広げる企業が使いやすい IT サービスなどを展開

株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズは

レンタルサーバー「CPI」、ホームページ作成サービス「ジンドウ」、

インフルエンサーマーケティング「CROSSRING」、

電話や SMS などコミュニケーションの DX を促進するサービスとして「Vonage」、

コンタクトセンター・コールセンターサービスとして、AI とモバイルアプリを活用し新しい顧客体験を実現する「UJET」

や、音声解析 AI が電話対応の課題を解決する「MiiTel」などを提供しています。

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.347



CCAJ News

Vol.347 (2026 年 2 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>