



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

3

Vol.348

Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2026 Day1

- ◇ 2026 年度 CCAJ スクール
- ◇ 「CCAJ News Awards 2025」 結果報告
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 高齢者雇用推進事業

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 Day1

現場の「今」を支え、センターの「未来」を創る ～ 人材定着・カスハラ対策・良き管理者の条件から、AI 活用の次世代戦略まで～

今年の CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 は、新たな取り組みとして日時・場所を分けた 2 段階の開催となりました。初日の Day1 は 2026 年 2 月 20 日（金）に東京・アーバンネット神田カンファレンスで、Day2 は 2026 年 2 月 26 日（木）に東京・エッサム神田ホール 2 号館での開催となりました。両日ともオンラインと来場のハイブリッドで開催。当日の様子は 2026 年 3 月 16 日（月）～ 4 月 10 日（金）の期間で、オンデマンド（後日視聴）での動画配信を行います。

Day1 では、キーノートセッションとクロストークセッションを実施するなど、これまでにないセミナーとなりました。本号では、Day1 の 4 つのセッションを中心に、当日の概要をお届けします。

今回の CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 では、「現場の『今』を支え、センターの『未来』を創る」をテーマに開催。人材定着、カスハラ対策、良き管理者の条件、AI 活用の次世代戦略など、現在のコンタクトセンターが直面している課題について、それぞれの登壇者の経験や具体的な取り組みを中心とする実践的なセッションとなりました。

特に Day1 では、「キーノート」「クロストーク」といった新たなスタイルでの実施、開催主体である事業委員会を中心に実践的な内容の追求、関心が高い発表テーマの選定、懇親会も含めた対面参加の意義の向上などを目指すことで、以前よりもさらに充実した構成となりました。

なお、Day2 の概要に関しては、次号の CCAJNews349 号で当日の様子をお届けします。

◆セミナー開催概要 (Day1)

日程：2026 年 2 月 20 日（金）13：00～17：50

会場：アーバンネット神田カンファレンス

（東京都千代田区内神田 3-6-2

アーバンネット神田ビル 3F）



◎キーノートセッション

『次世代コンタクトセンター with AI

～ヒトとテクノロジーの融合にみる CX 未来像～』

- 登壇者 合同会社デロイトトーマツ パートナー 住川 誠史 氏
株式会社 OPERA TECH 代表取締役社長 森川 馨太 氏
- 進行 TETRAPOT 株式会社 代表取締役社長 内田 嘉彦 氏



住川 誠史 氏

森川 馨太 氏

内田 嘉彦 氏

ディスカッションテーマ

CCAJセミナー2026 キーノートセッション

Session“B” パネルディスカッション

次世代コンタクトセンター with AI

～ヒトとテクノロジーの融合にみるCX未来像～

ディスカッションテーマ

- ① 世界のCX領域でのAI活用状況
- ② 日本におけるAI活用の現在地
- ③ 次世代コンタクトセンター・CX未来像

今回、新たな取り組みであるキーノートでは、コンタクトセンターにおける AI 活用の可能性に関するセッションが進められました。前半の Session A では、デロイトトーマツの住川氏による「AI 活用による顧客接点改革」と題した基調講演がありました。後半の Session B は、本題である「次世代コンタクトセンター with AI」について、登

壇者 3 名によるフリートークでのパネルディスカッションが行われました。世界の CX 領域での AI 活用状況、日本における AI 活用の現在地、次世代コンタクトセンター・CX 未来像などをテーマに、それぞれの立場からの情報提供がありました。生成 AI 活用という注目を集める最新技術に関するセッションとなりました。

◎クロストークセッション

『コールセンターのパフォーマンスが決まる

センター長・マネージャーの「3 条件」』

- 登壇者 株式会社 ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 氏
株式会社ギガプライズ カスタマーリレーション事業部・マネージャー 田口 隆司 氏



池田 浩一 氏



田口 隆司 氏

まとめと応援メッセージ

本日ご紹介した理念・PDCA教育の3つのコアコンテントを実現すれば、センターは必ず良くなります。これは特別な才能や特別な学習も必要とするものではありません。センター長とマネージャーの覚悟と継続的な努力がなければ、どんな組織でも実現できません。



①センター理念を明確にする
お客様が何を求めているのか、明確に理解し、それを提供できるようにする必要があります。

②日々の点検とPDCAの徹底
日々の業務の中でPDCAを徹底して実行する必要があります。

③教育への投資はトップの責任
トップが率先して学習し、現場に伝えます。

トップの意識と進化が、すべてを変えます。現場のGSVやオペレーターは、皆さんのリーダーシップを待っています。

困難な状況に直面することもありますが、諦めずに実践で取り組み続けてください。

皆さんの取り組みを、心から応援しています！

15

センター成功や改善は、現場力を引き出し、組織の一体感と改善文化を育むセンター長・マネージャーのリーダーシップが不可欠との観点でのクロストークセッションが行われました。センター立ち上げや業務改善、人材育成を支援してきたコンサルタントと、実際に一緒に現場改革に取り組んだ現役のセンター長が登場。カギとな

る3条件として、「センターの方向性と理念を明確に示すMVV」「日々の点検とPDCAの徹底」「教育への投資はトップの責務」が示されるとともに、具体的な取り組み事例が紹介されました。最後に、センター長とマネージャーの覚悟と継続的な努力があれば、どんな組織でも必ず良くなるという応援メッセージがありました。

◎ CCAJ セッション 1

『アウトソーサー 3 社が語る

「人材× AI ×テクノロジー」が拓く価値連鎖と未来像』

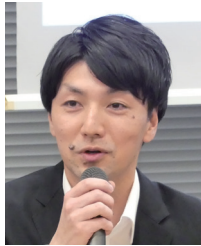
- スピーカー 株式会社 NTT ネクシア 経営企画部 経営企画部門長 川野 大介 氏
TETRAPOT 株式会社 取締役 CX ソリューション事業部 事業部長 福本 政志 氏
株式会社ベルシステム24 デジタル戦略部・部長 岩堀 司 氏
- モデレーター 株式会社Cプロデュース コンサルタント 蓼茂 佳苗 氏



川野 大介 氏



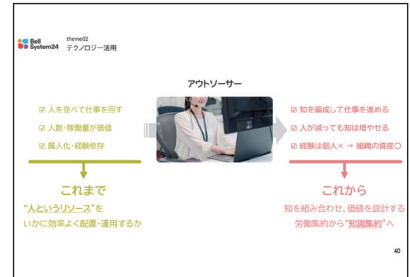
福本 政志 氏



岩堀 司 氏



蓼茂 佳苗 氏



国内主要アウトソーサー 3 社が各種課題にどのように対処しているのか、具体的な取り組みが紹介されました。

テーマとしては、人材の育成手法、生成 AI などの新しいテクノロジーの活用法などで、人材については、採用・育成・定着・キーマン退社への対応のそれぞれの問題に分けた取り組みが紹介されました。テクノロジーの活用

では、AI の活用について「アウトソーサーが持つ“知を集約・再利用できる”から価値が出る」という観点での解説がありました。

後半は、アウトソーサーの今後の方向性に関する議論が展開されました。自社の改善や戦略構築に活かせる、実務型のセッションとなりました。

◎ CCAJ セッション 2

『コンタクトセンターの未来

～テクノロジー×現場力で描く、次世代運営のシナリオ～』

- スピーカー アルティウスリンク株式会社 プロフェッショナル 本岡 晃彦 氏
トランスコスモス株式会社 CX 事業統括 デジタルカスタマーコミュニケーション総括 サービス開発本部 本部長 森 紗介 氏
ビーウィズ株式会社 経営企画部 ビジネス・サービスデザイン担当部長 羽生 智 氏
- モデレーター Gen-AX 株式会社 PMF 推進部 部長 羽富 健次 氏



本岡 晃彦 氏



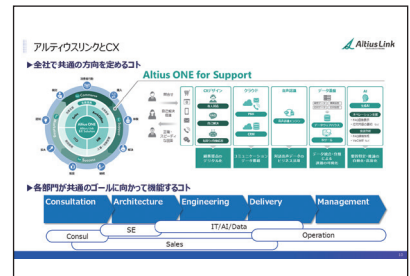
森 紗介 氏



羽生 智 氏



羽富 健次 氏



AI を中心とするテクノロジーの急速な進化について、どのように共存し活用していけば良いのか、最前線である BPO 大手 3 社による事例紹介と議論がありました。

セッションは「人 vs 生成 AI / AI エージェント?」「テクノロジー× BPO × CX 向上」「テクノロジー× BPO × ES 向上」「テクノロジー× BPO × 全体オペレーション」

の 4 つのテーマで進められました。

具体的な事例として、AI エージェントの導入状況と CX 向上のための活用手法、最新テクノロジーの活用による働きやすさ改革、CX のための EX や DX への取り組みなどが紹介されました。また番外編として、最新のテクノロジーをキャッチアップする手法なども公開されました。

会場参加を中心にライブとオンデマンドでも配信



会場参加、ライブでのオンライン配信、オンデマンド配信と3つの参加方法を用意しました。オンラインでは、全国から多くの参加をいただきました



各セッション終了後、懇親会を開催しました。事業委員会の内田嘉彦副委員長の乾杯を皮切りに出演者と参加者の交流・情報交換の場となりました

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 Day1 出演者インタビュー

懇親会の合間に、各セミナー出席者の皆さんに登壇のご感想を伺いました。司会は宮坂広報委員長にお願いしました。本誌では、その一部をご紹介します。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 出演者インタビューの動画全編を、CCAJの公式Facebookで公開しています。出演者の皆さんからのメッセージをぜひご覧ください。

○キーノートセッション

「会場でメモを取ってらっしゃる方がいるのを見て、ちょっと緊張しました」(森川さん)



OPERA TECH 森川さん (写真左)

TETRAPOT 内田さん (写真右)



○セッション2

「このメンバーでセッションできてすごく楽しかったです」(羽生さん)

トランスコスモス 森さん (写真左)

Gen-AX 羽富さん (写真中)

ビーウィズ 羽生さん (写真右)



○セッション1

「普段競い合っ高め合っている同業の皆さんとセミナーに出るのは初めてで、とても貴重な経験をさせていただきました」(岩堀さん)

「皆さんとのセッションを通して、コンタクトセンター業界の未来を感じることができました」(川野さん)

Cプロデュース 蓑茂さん、ベルシステム24 岩堀さん

TETRAPOT 福本さん、NTTネクシア 川野さん (写真左から)

○クロストークセッション

「僕が池田さんに会うきっかけになったのもこのセミナーでした」

ギガプライズ 田口さん



「作られた言葉ではなくて、自分が感じたままにお話しする方が伝わって、やらせてもらいました」

ブランニューデイ 池田さん

CCAJの公式Facebookのご紹介

協会では、公式Facebookでも情報発信を行っています。協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。<https://www.facebook.com/contactcenterassociationofjapan/>



学んだ翌日から現場が変わる！即実践型のカリキュラム

コンタクトセンター研修「CCAJ スクール」2026 年度 開催講座・日程決まる

コンタクトセンタースタッフのための研修「CCAJ スクール」の2026年度（2026年5月～2027年3月）の開催講座・スケジュールが決まりました。

職位に求められるスキル・知識を学ぶ「ベーシックコース」を6講座、テーマ・課題にフォーカスし高度なスキルを習得する「専門コース」を11講座ご用意しています。座学だけでなく他社の参加者とのディスカッション・グループワークを通じて、明日から活かせる実践的な手法を習得いただけます。

■アンケートから読み解く「CCAJ スクール」の4つのコア・メリット

2025年度現在までに受講された403名のアンケート結果を通じて、つぎの4つの要素が受講者の満足度を高め、実務への活用につながっていることが明確になりました。

Merit ①

「翌日から使える」高い実務再現性と即効性

多くの受講者が、理論だけでなく「具体的な手法」「フレームワーク」「明日から使えるフレーズ」を持ち帰れたことを高く評価しています。

【具体的な成果一例】

「スクリプトの役割を明確に理解でき、まずは初心者向けのものを作成してみようと考えた」、「メール作成に伴う大切な事を学べた。1分で考えるという課題は誰もが実施でき、分かりやすい」といった声があり、作成手順や評価基準が明確になることで業務改善に直結しています。

Merit ②

「他社交流」による 視野の拡大／井の中の蛙からの脱却

社外研修は他社事例の把握や自社の客観視に有効です。オンライン開催でもグループワーク等を通じてその利点は十分に発揮され、社内研修にはない価値を提供します。

【具体的な成果一例】

「普段、他社のコールセンターのSVさんと接する機会はなかなかないため、皆さんの様々な意見や価値観に触れ、とても勉強になった」、「同じ悩みを持つ管理者の方とディスカッションでき学びが多かった」など、課題解決や客観的な気づきにつながっています。

Merit ③

プロ講師による「質の高いフィードバック」と 「心理的安全性」

講師の一方的な講義ではなく、受講者の状況に合わせた個別のフィードバックや、発言しやすい環境づくりが、深い理解と納得感を醸成しています。

【具体的な成果一例】

「講師のポジティブな姿勢、相手を否定しない自信を持たせてくれる言葉選びが勉強になった」、「なぜその対応が必要なのか」という理由付けが明確になり、「なんとなく良いと思っていたものに理由付けができた」ことで自信につながっています。

Merit ④

最新トレンド（AI・チャット）への対応と 基礎の再確認

生成AIやチャット対応など、新しい技術への向き合い方を学ぶ一方で、ベテラン層にとっては基礎を振り返り、自己流を正す機会となっています。

【具体的な成果一例】

「チャット業務安定化に向け新人の育成が不可欠な中、マニュアル作成の参考になる」、「生活の中でよく耳にする言葉を無意識に使っていて、間違いに気づく事ができた」など新技術への対応や正しい基礎知識の習得につながっています。

各講座の日程・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで CCAJ スクール 検索

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

「CCAJ News Awards 2025」結果報告

今年のMIR（最も印象に残った記事）は「カスハラ対策」が栄冠に！

2025年の1年間、『CCAJ News』がお届けした多彩な記事の中から、読者の皆さまが印象に残った記事を投票し、「MIR (Most Impressive Report): 最も印象に残った記事」を決定する「CCAJ News Awards 2025」。今年も多くのご回答をいただき、ついにその結果がまとまりました。

■ MIR (Most Impressive Report)

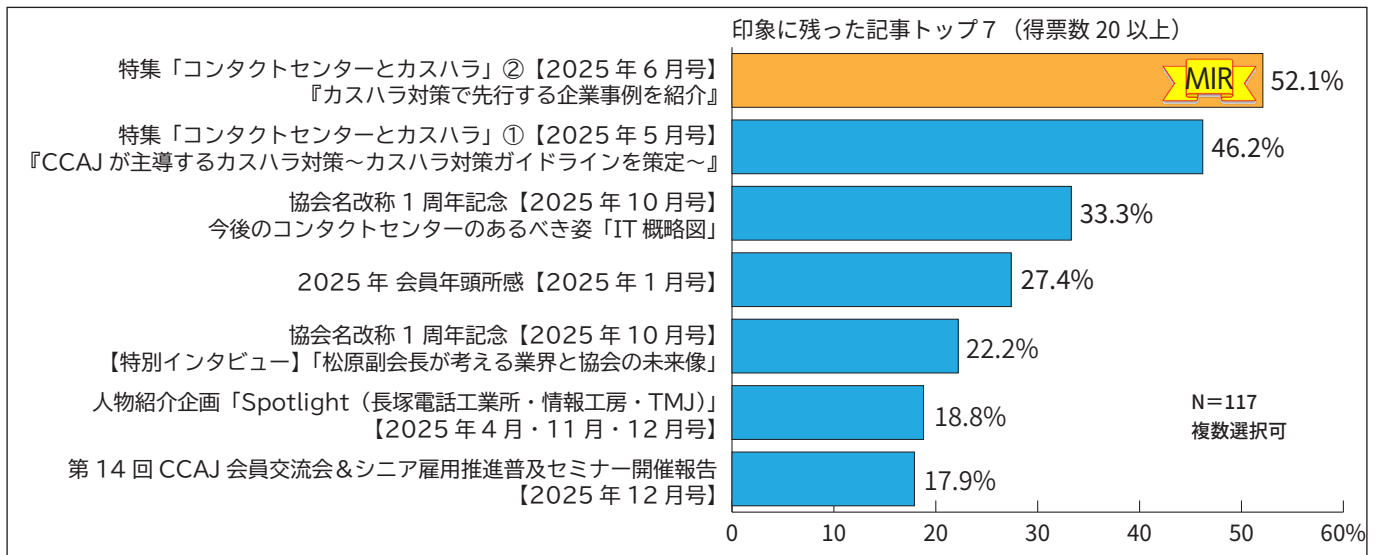
特集「コンタクトセンターとカスタマーハラスメント」② 【2025年6月号】

「カスハラ対策で先行する企業事例を紹介～会員企業の取り組みから学ぶ具体的なカスハラ対策～」

堂々の第1位に輝いたのは、2025年6月号のカスハラ対策特集の第2弾でした。全回答者の52.1%という過半数を超える支持を集め、現場が直面する課題への関心の高さが浮き彫りとなりました。第2位にも2025年5月号の同特集第1弾（CCAJが主導するカスハラ対策）がランクインし

ています。2025年は「カスハラ対策」が関心を一手に寄せ集める結果になったと言えるでしょう。

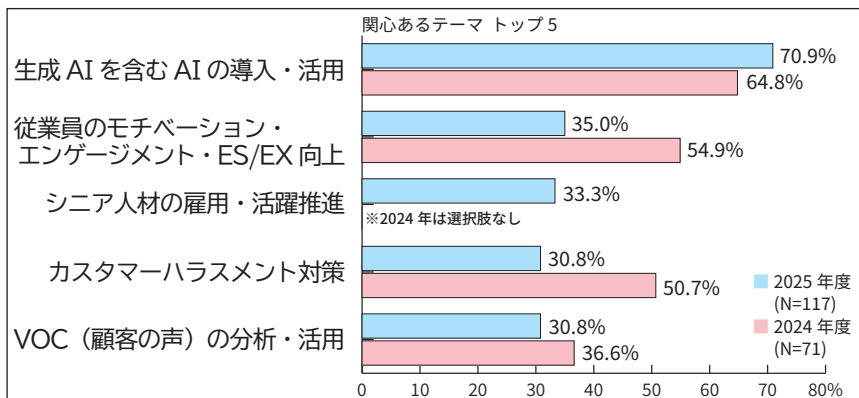
2026年にはカスハラ対策の義務化が予定されることから、『CCAJ News』では継続的な情報発信に努めてまいります。



■今後の注目テーマ：AI活用への期待がさらに加速！

「今後取り上げてほしいテーマ」では、「生成AIを含むAIの導入・活用」が70.9%と圧倒的な支持を集め、昨年の64.8%からさらに注目度を高めています。第3位には「シ

ニア人材の雇用・活躍推進」がランクインし、2年にわたる「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」の活動成果によるものと考えられます。



CCAJ News Awards 2025 実施概要

主体：（一社）日本コンタクトセンター協会
広報委員会

時期：2025年12月15日～25日
方法：Web アンケート（匿名）
対象：メルマガ読者（会員・一般）
内容：2025年に発行された『CCAJ News』
で印象に残っている記事
回答：117名

「CCAJ News Awards2025」のすべての結果は、オウンドメディア「働く！コンタクトセンター図鑑」で公開しています

新入会員のご紹介

Support

スターシステムズ株式会社

代表取締役 ビクター・シベツキー
東京都港区南青山 7-10-3 南青山 ST ビル 5F
<https://www.starsystems.co.jp>



弊社は、オンプレミスおよびクラウド環境に対応した業務支援ソリューションを提供しています。

音声データ活用や業務効率化、運用品質向上を強みとし、自社ソリューション「CenterEye」を中心に、コンタクトセンターをはじめとする業務課題の解決を支援しています。

CenterEye は、通話・運用データの可視化や分析を通じて、日本の現場運用に即した改善を実現します。業務理解に基づく営業と専任の日本人技術者が連携し、要件整理から導入、運用・保守まで一貫した支援を提供し、継続的な業務改善とサービス価値向上に貢献しています。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 UKABU

代表取締役 丸山 隼平
東京都渋谷区桜丘町 18-4 二宮ビル 1F-70
<https://www.ukabu.co.jp/>



弊社は、コールスタッフが顧客と会話をしながら、必要なスクリプトや FAQ、画像・資料をリアルタイムに自動表示する AI トーク支援ツール「UKABU」を開発しています。

問い合わせパターンの多いヘルプデスクや、トーク変更が頻繁な業務、商品・キャンペーン数の多い通販や営業案内、シェアード・マルチ対応の現場において、「調べる」「覚える」時間を減らし、誰でも迷わず対応できる環境を実現します。

会話の流れに沿った情報提示により対応品質を標準化し、入力負荷を抑えながら対応内容をそのまま記録・活用できます。AI を活用したスクリプト・FAQ の生成や改善支援、他ツールとの連携を通じて、現場と管理者双方の負担軽減に貢献します。

AI、カスハラ、人材育成 …… 現場の知恵を集約したオウンドメディア

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



『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/>

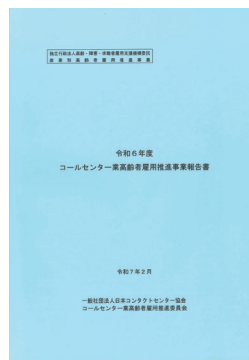
2年にわたる「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」が完了 コンタクトセンターの「シニア人材の雇用・活躍推進」に今後も注力！

2024年度から2025年度にかけ2年間にわたった「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」は、1年目に実態調査を行い、2年目のガイドライン作成とセミナーの開催をもって予定通り終了しました。

今回の大きな成果は、シニア人材の雇用が人手不足対策のみならず、戦力化や価値創出として各社・各センターが捉えるきっかけになったことにあります。当協会では2026年度も真の多様性追求のため、シニア人材の雇用・活躍推進に取り組んでまいります。

■ 1年目：2024年度

コールセンターにおけるシニア人材の雇用に関する実態調査を行いました。調査は会員企業、60歳以上/59歳以下の従業員へのアンケート調査に加え、会員企業5社とそこで働く従業員10名にヒアリング調査を実施しました。調査結果はすべて1年目の報告書に掲載しています。



初年度にとりまとめた報告書



2年目に作成したガイドライン

■ 2年目：2025年度

1年目の実態調査を基礎データに「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」を作成。同ガイドラインの普及のために2025年10月の「CCAJ会員交流会」、11月の「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス」にて計3回のセミナーを開催。合計で403名が受講されました。セミナーで使用した資料や受講者アンケートの結果は、2年目の報告書で紹介しています。



座長の内田賢氏



コールセンター/CRMデモ&コンファレンスの模様

ガイドラインおよび報告書は協会ホームページからご覧になれます。

◎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



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.348 (2026年3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