



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

4

Vol.349

正会員数：255 社

(2026年3月17日現在)

Contents

- ◇ 2026 年度事業活動計画
- ◇ 青森でコンタクトセンター見学会を開催しました
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 Day2

2026 年度 事業活動計画

コンタクトセンターの社会的プレゼンス向上へ - CCAJ が描く中期ビジョン -

2026年2月5日に開催された「2025年度 第7回理事会」において、2026年度の事業活動計画と収支予算が承認されました。今号では、「2026年度 事業活動方針」を中心に、具体的な事業活動計画、年間スケジュールをお届けします。事業活動方針に掲げられた「真の多様性の追求」と「テクノロジーと人の力を融合した顧客体験（CX）の実現」の二つに照らし、CCAJの内外に向けた認知度向上がテーマとなります。

1 .2026 年度事業活動方針

名称変更と「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年半が経過しました。その間、会員の皆様からいただいた多くのご意見や期待に基づき、2026年度は協会の事業活動を「再定義」し、実行に移す年といたします。

そして、CCAJに対し会員が共通して求める「コンタクトセンターの社会的プレゼンス向上」のために、近年の事業環境や社会動向、そして、コンタクトセンターに求められる役割や特性を鑑み、次の2点を中期目標として取り組んでまいります。

① 真の多様性の追求

コンタクトセンターはこれまで多様性を謳わずとも性別、年齢、バックグラウンド、雇用形態などを超えて多様な人材が力を発揮してきました。なかでも現場の最前線では大変多くの女性が活躍していると知られています。しかしながら、管理職・意思決定層においては男性中心の偏りも見られ、女性が多く活躍する職場に比した登用が課題としてあげられます。

また、電話でのコンタクトセンターの利用がシニア層に多いとされる中、同じ疑問や悩みに共感できるシニアは貴重な戦力となります。加えて、身体的な負荷が比較的少ない業務のため障がいを持つ方でも無理なく働け、社会とのつながりや生きがいを感じられる機会を提供できると考えられます。

そして、ハラスメントから従業員を守り、在宅ワークなど様々な働き方を尊重する制度・環境の整備も必要です。

お客様が多様であるならば従事者も多様であるからこそ、一人ひとりに最適なサービスが実現できると信じ、真の多様性の実現を目指してまいります。

② テクノロジーと人の力を融合した顧客体験（CX）の実現

AIの進化は目覚ましく精度は日々向上し日常生活にも浸透しております。コンタクトセンターにおいてもAI活用は“選択”ではなく“前提”として業務をアップデートしていく状況になりつつあります。そして、AIはいよいよ検証から実装フェーズに移行され、効率化を目的とした支援者だけでなく、最適なサービスを提供するためのチームメイトとなることが予見されています。

そうしたテクノロジーの進化により「人の価値」が問われています。質問への回答やトラブルに対する解決策の提示はテクノロジーの活用が最善かもしれませんが、では、人にしかできないことは何か。「用件を引き出す」「お困りごとに共感する」「複雑な判断をする」「安心してもらう」など人が対応することの価値を最大化することが求められます。

テクノロジーの力で迅速に回答案や解決策を提示し、人の力で関係性を育むことで、顧客体験（CX）の実現を目指してまいります。

以上の2点の目標に向け、業界団体 CCAJ ならではの活動を展開し会員一丸となって尽力することで、コンタクトセンターの価値の向上に努めてまいります。

II . 具体的な事業活動計画

CCAJ が展開する各種活動の中核をなす委員会ごとに主な活動計画をご紹介します。

1. 広報委員会

(1) 2026 年度活動テーマ

- ① 人物紹介を介して興味・関心を高め、CCAJ の認知度向上に寄与する
- ② オウンドメディアを内外への発信ツールの主軸として活用していく
- ③ 内外に関心の高い題材（カスハラ、AI、シニア）を特集記事として制作するほか、同テーマに取り組む委員会と連携し活動の認知度向上、集客に寄与する

(2) 具体的活動

- ① 「CCAJ News」の発行（人物紹介記事の制作やオウンド

メディアと連携した記事のアーカイブ化)

- ② 協会 Facebook の運用
- ③ ニュースリリース
- ④ 会員ニュースの発信



CCAJ のオウンドメディア「働く! コンタクトセンター図鑑」

2. 事業委員会

(1)2026 年度活動テーマ

- ①活動の「統合」と「可視化」：研修・育成活動を体系化し人材育成プログラムとして再構築
- ②「時代適応」と「ターゲット拡張」：最新トレンドへのキャッチアップと会員を巻き込んだ活動の強化および地方参加者への配慮
- ③「広報連携」による認知拡大：事業活動単体で終わせず広報部門と連携し、コンテンツを資産として外部発信

(2) 具体的活動

- ①「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催
- ②「CCAJ ガイドブック」の発行
- ③「CCAJ スクール」の開催（SV 認定制度創設による個人のキャリア形成・働きがいの醸成・標準スキルの明確化）
- ④「コンタクトセンター基礎講座」の開催
- ⑤「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の実施



第 36 回「CCAJ スタディーツアー」フィリピン視察

3. 情報調査委員会

(1)2026 年度活動テーマ

結果報告完了型から、活動前後におけるプロモーション施策を講じることで、価値ある情報・取り組みとしてのブランドを高めていく。

(2) 具体的活動

- ①「CCAJ メールニュース」の配信
- ②海外コンタクトセンター関連情報の発信
- ③「コンタクトセンター企業実態調査」の実施（調査対象の拡大と調査結果を活用したプロモーションの実施）
- ④「コンタクトセンター見学会」の実施
- ⑤コミュニティ活動の実施（業種・業態の垣根を越えて情報交換・交流を行う自立自発型の活動）



2025 年度 コンタクトセンター企業実態調査

4. 人材育成委員会

(1)2026 年度活動テーマ

- ①現場志向の継続と深化：現場人材向けの活動を継続し、参加者の声に基づきブラッシュアップを図る
- ②リソースの活用：ガイドライン・レポートなど、これまでの実績を効果的・効率的に利用する

(2) 具体的活動

- ①「SV 交流会」の開催（SV が気軽に参加し、学び・交流できる活動を試行する）
- ②「新人マネージャー勉強会」の開催
- ③多様な人材が活躍できる職業・職場としての研究（シニア人材の雇用・活躍推進をさらに強化する）
- ④「コンタクトセンター / コールセンター用語集」の運用



SV 交流会ワールドカフェ

5. 総務委員会

(1)2026 年度活動テーマ

- ①適正なコンタクトセンター事業・運営の推進および信頼の確保
- ②従業員が活躍できるコンタクトセンターの制度・環境整備

(2) 具体的活動

- ①ガイドラインの策定・改定
- ②カスタマーハラスメント対策（カスハラ対策推進企業認定制度 認定 70 社目標に加え、認定企業のメリット創出のため勉強会等を実施する）
- ③コンタクトセンターの防災（防災のガイドライン策定を検討する）
- ④不正行為の予防と再発防止支援



カスハラ対策推進企業認定制度 認定マーク

● CCAJ 認知度向上のための取り組み

(1) 「CCAJ 会員交流会」のリニューアル開催

協会活動の理解促進と多様な会員の交流を目的に、委員会の活動報告会と懇親会で構成するカジュアルなネットワーキングの場へとリニューアルして開催する。

(2) 最新事情の提供 & 共有できる機会の提供

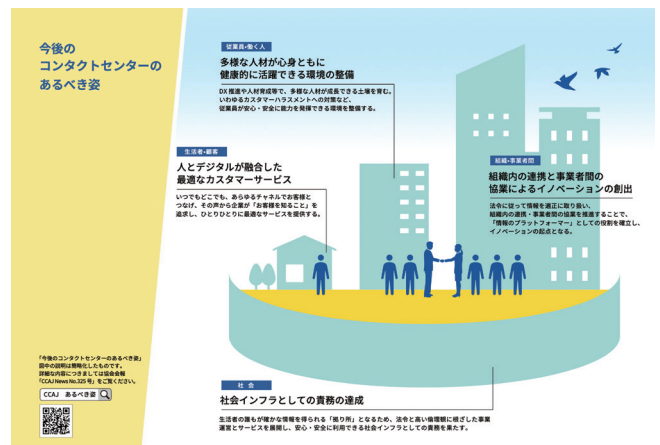
最新テクノロジーや課題解決手法などが会員がプレゼンテーションする機会を設けることで、コンタクトセンターの高度化に資する知見を共有する。

(3) イベント出展、外部セミナー登壇による

プロモーションの強化

関連イベント・展示会への出展や外部セミナーに登壇する

ことで、一般企業（非会員）に対して CCAJ および公益に資する活動への認知を高め、業界のプレゼンス向上に寄与する。



2026 年度 年間スケジュール (2026 年 4 月 1 日～2027 年 3 月 31 日)

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

主要イベント

- 2026 年度定時総会【6月12日】 ● CCAJ 会員交流会【秋季】 ● 新春賀詞交歓会【1月6日】
- コールセンター / CRM デモ&コンファレンス●【11月12日・13日】

研修・セミナー

- CCAJ スクール 5月19日スタート 年間 45 回開催
- コンタクトセンター基礎講座【6月3日】 ● コンタクトセンター基礎講座【11月19日】
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー大阪
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー東京（ハイブリッド開催）●

勉強会・研究会（会員限定で定期開催）

- SV 交流会【5月15日】※適宜開催 ● コンタクトセンター見学会
- 新人マネージャー勉強会（集合・オンラインによるシリーズ開催）
- 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（認定 70 社目標）
- 多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコンタクトセンターの研究（シニア人材の雇用・活躍推進、女性活躍推進）
- CCAJ スタディーツアー（海外視察）

情報提供

- CCAJ News ☆特集「シニア雇用」「カスハラ対策」 ☆地方自治体助成制度 ☆年頭所感
- CCAJ Facebook（随時） ● CCAJ ガイドブック【11月9日】
- CCAJ メールニュース（随時配信） ● コンタクトセンター関連入札情報（随時配信） ● 海外コンタクトセンター関連情報（随時配信）
- 最新テクノロジープレゼン（オンラインで定期開催）

調査

- コンタクトセンター企業実態調査 ● CCAJ News Awards2026
- 防災活動 ● 防災活動●

※日程は事前の予告なく変更する場合がございます。

2026 年度事業活動計画の詳細は「定款・財務報告」ページよりご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/financial/index.html>

青森で初開催！コンタクトセンター見学会 地域特性を活かしたセンターづくり～“働きやすさ”と“安定運営”のヒント～

2026年2月17日(火)・18日(水)の2日間、青森県青森市でコンタクトセンター見学会を開催。株式会社NTTデータ・ウィズ、株式会社かんでんCSフォーラムの2社を訪問しました。12社14名の会員が参加し、懇親会も含め積極的な交流の場となりました。

本見学会は青森県・青森市の自治体の皆さまのご協力のもと、初の青森開催が実現しました。

株式会社NTTデータ・ウィズ

1000名雇用を目指した、 ニアショア拠点における「採用」と 「労働環境・設備」について

NTTデータグループとして1992年に設立し、関連企業との統合を経て2025年4月に現社名で新たなスタートを切りました。コンタクトセンター・BPO事業を展開し従業員数約3,700名とグループ随一を誇ります。東京豊洲の本社をコントロールセンターとし、国内でニアショアセンターを運営しています。

青森には災害リスクの低さや豊かな労働市場、県民性等に魅力を感じ、県・市の支援のもと2008年8月にセンターを新設。今年で17周年を迎え、現在は青森市に2センター、五所川原市に1センターを構えています。県内最大級のBPO事業者として従業員数は850名を数え、県内の企業従業員数ランキングでもトップ10に入ります。

当日は県内旗艦センター「aomori Wanon」を見学。1000名雇用を目指す施策として、毎週2回通年で実施する社内採用説明会や専門学校等への講師派遣を通じた採用活動の工夫に加え、新人のフォロー体制や月1回の交流イベント等のES向上活動についてご説明いただきました。



株式会社かんでんCSフォーラム

ひとと企業のよき関係を創造するための センター運営 ～地方進出とES向上～

関西電力の100%出資会社として2003年に設立。コンタクトセンター・BPO事業をメインにマーケティング、IT・コミュニケーション事業も行っています。コンタクトセンターは大阪・奈良の関西エリアを中心に福岡、青森に自社センターを構えています。選りすぐりのメンバーが電話対応パフォーマンスを発表し、審査・表彰する「電話対応コンクール」を自社で開催し、対応品質向上に努めています。

青森コンタクトセンターは藤友社長自らが物件を回り、NTTデータ・ウィズ様をはじめ既に進出している企業と情報交換等を行った末に、青森県・市のバックアップのもと2023年7月に開設されました。約90名の従業員がインフラ系の業務に従事しています。

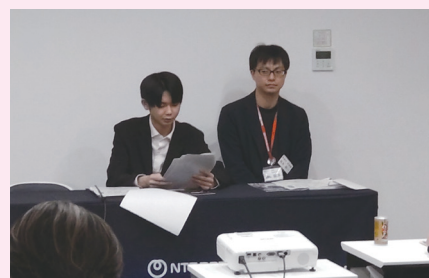
当日は眺望豊かな開放感ある休憩フロアでレクチャーいただきました。南側の窓からは遠く十和田八幡平の山々を一望できます。青森の県民性や地域特性を踏まえた業務分配を行うことで安定的な運営を実現されていました。



青森県・青森市

コンタクトセンターを手厚くサポート

青森県・青森市の産業支援ご担当者より、立地・自然・ビジネス環境等に加え、センターの立地助成や採用支援等の取り組みをご紹介いただきました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2026 Day2

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。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、オンラインと来場のハイブリッドでの開催。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した。本号では、Day2 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 Day2 では、人材戦略、カスハラ対策、AI 活用について 3 つのセッションを実施しました。参加各社の経験や具体的な取り組みを紹介する実践的な内容となりました。本号では、Day2 の模様をお届けします。

なお、Day1 の概要は、CCAJNews348 号に掲載しています。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews348.pdf>

◆セミナー開催概要 (Day2)

日程：2026 年 2 月 26 日(木)13:00～17:10

会場：エッサム神田ホール 2 号館(東京都千代田区内神田 3-24-5)



◎ CCAJ セッション 1

内製 vs 外注の人材戦略 ～ モビリティ業界コンタクトセンターの挑戦～

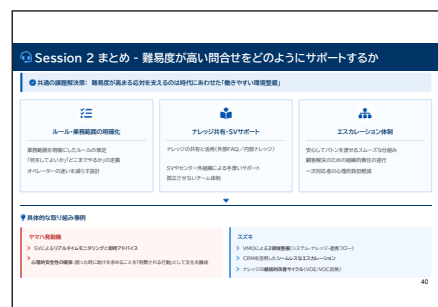
- スピーカー スズキ株式会社 次世代モビリティサービス本部 モビリティサービス基盤部長 立田 憲広 氏
ヤマハ発動機株式会社 品質保証本部 コーポレート品質統括部 統括部長 稲葉 礼二 氏
- モデレーター 株式会社 Value of Life 代表取締役社長 数矢 英子 氏



立田 憲広 氏

稲葉 礼二 氏

数矢 英子 氏



モビリティ業界からヤマハ発動機とスズキが、人材戦略に関するセミナーにスピーカーとして登壇しました。専門性が求められるコンタクトセンター運営における人材育成や定着などを含めた具体的な取り組みが示されました。ヤマハ発動機からは、本社エリアにあるコンタクトセンターを紹介。お客さま満足度を下げない工夫など、内

製体制で多岐にわたる BtoC の全商材に対応しているセンターの運営ノウハウが示されました。スズキからは、内部チームと BPO 委託のハイブリッド体制の統合コンタクトセンターを紹介。少数精鋭の VMO(ビジネスオーナー統括)と運営ノウハウを持つ委託先とのマネジメント協業型の運営事例が示されました。

◎ CCAJ セッション 2

組織として向き合ってきたカスハラ対策。その過程と学び

- スピーカー 東京海上日動安心 110 番株式会社 クオリティ部・次長 諸岡 直裕 氏
ヤマト運輸株式会社 本社お客様サービスセンター・サービスセンター長 安彦 英和 氏
- モデレーター FOXeey Consulting 株式会社 代表取締役社長 根本 直樹 氏



諸岡 直裕 氏



安彦 英和 氏



根本 直樹 氏

安全文化の4要素とカスハラ対策		
James Reason (ジェームズ・レイソン) 「Safety culture is something that is engineered.」 安全文化は自然発生するものではなく、組織が体系的に設計・実践し、維持するシステムである。		
組織全体で従業員を守るためのフレームワーク		
4要素	安全文化の特性・定義	カスハラ対策への適用
報告する文化 Reporting Culture	エラーを隠さず報告できる風土 隠蔽が起きず、本質的な原因を追究することが奨励される。報告は組織の安全向上に寄与する。	被害を報告しやすい環境をつくる 「隠蔽」が起きず、原因を一人一人で見逃さないよう、報告が中絶されないよう確保する。
公正な文化 Fair Culture	責任の境界線が明確な文化 責任の所在は明確であるが、集団的責任や過度な責任転嫁は行わない。公正な対応を行う。	判断基準の統一と情報の一元管理 正当なプロセスと適切な対応を明確にし、全従業員一貫させることでの対応の円滑化を図る。
柔軟な文化 Flexible Culture	平時と有事で対応を切り替える 通常時には標準的なプロセスを厳格に守るが、緊急時には柔軟な対応が可能となる。	業務標準は迅速に組織対応へ 迅速に対応でき、必要に応じて柔軟な対応が可能となるよう、標準と柔軟性の両方を確保する。
学習する文化 Learning Culture	正しい結果を導き出す 過去の失敗から学び、組織の文化を強化し、再発防止を図る。	事例と従業員の声から改善する 発生原因や被害者の声を組織として共有し、マニュアルや標準を継続的にアップデートする。

現場環境の中でカスハラ対策に向き合ってきたヤマト運輸と東京海上日動安心 110 番が登壇しました。組織として取り組んできたカスハラ対策について、取り組みの過程や学びなどが紹介されました。両社のコンタクトセンターの特徴とカスハラ対策方針が示されるとともに、ガイドラインの紹介やカスハラ対応のサポート体制や対

応フローなどの具体的な取り組み事例が取り上げられました。実際に発生するカスハラの種類や両社が実施した社内アンケートの結果、カスハラ事例、苦勞したカスハラ対策、ヒヤリハット事案からの教訓といった現場ならではの情報が紹介されました。まとめとして「安全文化の4要素とカスハラ対策」が示されました。

◎ CCAJ セッション 3

生成 AI 時代、コンタクトセンターは何を“設計”し直すべきか

～ データという資産と AI エージェントは現場をどう変えるのか～

- スピーカー 株式会社エクサウィザーズ グループ執行役員 石野 悟史 氏
NTT ドコモビジネス株式会社 ジェネレーティブ AI タスクフォース・担当部長 田中 淑満 氏
- モデレーター ascraft 代表 熊谷 彰斉 氏



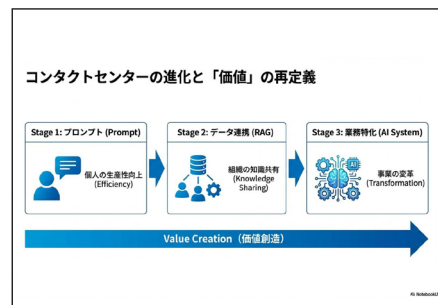
石野 悟史 氏



田中 淑満 氏



熊谷 彰斉 氏



AI を活用したソリューションを提供しているエクサウィザーズと NTT ドコモビジネスがスピーカーとして登壇。生成 AI、AI エージェントなどの最先端技術と、人と AI の役割分担なども含めた未来のコンタクトセンターの方向性を考えるセッションとなりました。

テーマとしては「生成 AI 時代に改めて問われるデータ

の重要性」について、非構造データ・音声データを使う資産に変える必要性が示されました。「AI エージェント導入で見てきた現場の変化と課題」「生成 AI がもたらすコンタクトセンターの進化像」では、AI エージェントの役割、人と AI の役割分担と今後の方向性について、事例紹介の動画を含めた解説がありました。

セッション終了後に懇親会を開催しました

各セッション終了後、懇親会を開催しました。小林優子事業委員長による乾杯の音頭を皮切りに、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 Day2 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。

Day1・Day2 のインタビューの動画は、CCAJ の公式 Facebook で、全編を公開しています。ぜひご覧ください。

○セッション1



Value of Life 数矢さん、スズキ 立田さん、ヤマハ発動機 稲葉さん（写真左から）
「コンタクトセンター業界でご活躍されている皆さんと交流できたこと、皆さんの前でお話できたことでエールをもらえたような気がしました」（稲葉さん）
「自分の言葉で語れたことで自分なりの気づきもたくさんありました」（立田さん）

○セッション2



東京海上日動安心 110 番 諸岡さん、FOXeey Consulting 根本さん、ヤマト運輸 安彦さん（写真左から）
「モデレーターという立場でいろいろ勉強させていただいて、いい役割だったと思っています」（根本さん）

○セッション3



エクサウィザーズ 石野さん、NTT ドコモビジネス 田中さん、ascraft 熊谷さん（写真左から）
「懇親会で、どうしたらいいか悩んでいるという相談もありました。今日は話してよかったと思いました」（石野さん）

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/>



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.349



CCAJ News
Vol.349 (2026年4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 南政實

〒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