



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

5

Vol.350

Contents

◇ 特集

「シニア人材活用の現状と今後の方針」

◇ 「SV 交流会 ワールドカフェ」を
開催しました

◇ 新入会員のご紹介

◇ コンタクトセンター基礎講座

「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」が完了

シニア人材活用の現状と今後の方針

2年にわたり実施してきた「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」は、ガイドライン作成など多くの成果を上げて完了しました。今後は、シニア人材雇用を社会貢献や人手不足対策だけでなく、経営戦略として再定義する取り組みが求められています。そこで、CCAJNewsでは同事業の中核を担ってきた推進委員の皆さまにお集まりいただき座談会を開催。コンタクトセンターにおける実態や他業界との比較、シニアの優位性、今後の改善策などについて話し合っていました。司会は、人材育成委員長の松岡光恵さんに務めていただきました。

○シニア雇用・活用の現状について

松岡 シニア人材の雇用・活躍推進は、人材育成委員会での多様な人材がどのようにしたら活躍できるかという議論から発した活動でした。2年間にわたる取り組みで「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」を作り上げ、6つの指針を定めることができました。

今後、シニア雇用を実践に進めていくにあたり、人手不足対策から経営戦略への再定義を目的に皆さんのご意見を伺いたいと思います。まず現状認識として、コンタクトセンターにおけるシニア人材の雇用・活用状況をどう捉えているのかお聞かせいただけますか。

下村 俯瞰的な見方になりますが、指針にもあるシニアの方が将来も活躍できる仕組みづくりやDX推進などへの取り組みは、現場の皆さんも期待感があると思います。その一方で、現実として意欲の割にはあまり進んでいないというのが実態

ではないでしょうか。シニアが活躍するための土壌整備はこれからだという気がしています。

佐藤 DXを進めてくださっているクライアント企業さまも多いですが、特にシニアを応援するためのシステムということではありません。シニアにも優しい環境ができることが一番だと思いますが、そういう視点で動いているものはないというのが現状です。ガイドラインをヒントにすることで、取り組めることがたくさんあると思います。

吉岡 社会的にも業界的にも人手不足ということで、シニア採用には取り組んでいるのですが、活用のための環境はこれからですね。育成や配置、評価制度、報酬といった、シニアに活躍していただくための設計はまだまできていないと思います。DXに関しても、取り組みが進んでいるクライアント企業のセンターもありますが、現状のまま革新的なことを望んでいないセンターもあります。

一方で、他の業界を見るとシニアの方や外国人の方を活用



松岡 光恵 さん (CCAJ 人材育成委員長)

株式会社 ベルテック
代表取締役社長

するために、具体的なマニュアル化を進めたり、シニアの共感性やサポート能力を生かして、どんどん採用しているところもあると聞いています。コンタクトセンター業界は、体力的にも技術力でも、それほど負担は多くないので、マッチする業務も多くあると思います。そういった環境も整備しやすいとは思いますが、実際にシニア向けの業務を切り出すことが、現場からするとパワーが必要だということが難しい点でもあります。

松岡 そうですね。サービス業や介護業界のように人手不足が深刻で悩んでいる業界の皆さんは、シニアを徹底的に研究して、本当にできることや評価制度を決めて実践されているところもあります。コンタクトセンター業界でも、昔からシニアの活用には取り組んできましたが、若い方たちが比較集まりやすいこともあって、ようやく本腰を入れるステージに入ったところで、私たちの中に本当の意味での切迫感がないのかもしれないですね。

佐藤 今回の高齢者雇用推進事業で行ったアンケートを見て、意外とシニア層が会社に多いということに改めて実感しました。最近入社した方だけでなく、長年勤務してこられたエキスパートのシニアもたくさんいます。こうしたエキスパートの方々は、これまでシステムが変わってきた中で、変化に都度対応して今に至っているので、そのレベル感を基準に、新たに採用しようとするのが困難が生じるのではないかと感じています。

松岡 長い時間かけて醸成してきた価値観や文化の中で働いているシニアの方々は、その多くが本当に活躍いただいていると思います。そういった方々に共通する若手にはない強みはどのようなものか、具体的にご紹介したいと思うのですが、



下村 芳弘 さん

イー・コンタクト合同会社
代表

いかがでしょうか。

佐藤 まず勤怠が素晴らしいというのが挙げられますね。人生経験から同僚の相談に乗ってくれたり、人間関係への対応や立ち居振る舞いといったところは素晴らしいと思います。尊敬する存在という感じです。

吉岡 繁忙差があるセンターの事例ですが、繁忙期に向かっていく時期に、SV だけではなく経験豊富なシニアがみんなで頑張っていこうと呼びかけるなど、組織のハブになってくれています。それもあって回っているのですが、そういう組織の風土を作り上げてくださる人が出てきています。その他にも、ベテランスタッフが孫みたいな SV を慰めてくださるということもあるようです。

松岡 日本の社会全体が高齢社会になっていて、お客さまも高齢化が進んでいます。同世代であるシニアが応対するということで、満足感や成約率が上がるといったポジティブな成果も出ていると思いますが、具体的な事例があれば教えてください。

下村 アウトバウンドを行っている会社で伺ったのですが、高い成果を上げている人は大体シニアだということです。シニアなりの話し方や、お客さまの心のほぐし方などで、それまで休眠していたものを再開していただくといった技術が巧みだということです。それをもっと若い人に伝えたいと話していましたが、それまでの年齢の中で培ってきた人間性のようなものもあるようで、その技術を伝えて若い人が獲得していくことはなかなか難しいようですね。

松岡 シニアならではのノウハウがあって、実績を残しているものの、それをどうやって若い人や新人に伝えるかが重要だということですね。

吉岡 アウトバウンドで獲得業務ができるということもありますし、お客さまに共感できることでクレーム対応もうまいと聞きます。お客さまがおっしゃっていることをまず受け止めるので、あなたが聞いてくれたからそれでいいわということも多いようです。人生経験が豊富なことで、心にも余裕があるんでしょうね。

松岡 心のゆとりや対応術のようなものが自然と身に付いていると思いますね。シニアの安定感、共感力、感情のコントロールに長けていることで、センターの中での人間関係の軋轢などの抑制にも寄与できていて、センターのバランスが保たれるということもあるのではないのでしょうか。

佐藤 新しく採用する方も、軌道に乗れば長くいて能力を發揮していただけるのですが、最初の苦勞を乗り越えるまでの期間が数カ月あって、そこを越えられるかどうかで、なじめるか決まるようです。どうしても、年齢的な心身のこともあるので、時間も工夫も必要で苦勞もあるということをよく聞きますね。

○シニアを活用するための環境づくり

松岡 過去のシニア採用の方たちはパソコンの操作に苦勞するという話があって、話すそのまま文字入力してくれると良いのにという呟きを何度も耳にしてきました。近年、それはAIが実現してきていますし、今後は、若い頃からパソコンに慣れているシニアの方も増えるでしょう。

そういったシニアの方々が業務を習得したり弱点をカバーするような、先進的な仕組みや、マニュアルなどの改善点や工夫はどのようなものが考えられるのでしょうか。

佐藤 現実的な問題でいうと、シニアの特性に合わせた研修手法を取るというのは推し進めています。例えば、研修日数や休憩を増やす、脳の仕組みとして短期記憶、長期記憶の変化があるのでこまめに復習を入れるといったことを、SVさんに学んでもらえるような取り組みは進めています。

そういった内容をSVさんだけが分かっているのではなく、シニアご本人にも理解していただく取り組みを発展的に行っているセンターもあります。シニアが増えているセンターなのですが、長年担当してきたSVさんが、自分たち向けと同じ資料を研修で見せたのだそうです。大人の脳の特性はこうだからこういう研修を実施していますといったことを説明したそうで、受け止めていただけるかドキドキしたとのことでしたが、ノートにいっぱい書いたり付箋をたくさん付けて



吉岡 千賀子 さん

株式会社 TMJ
営業本部 情通サービス第1営業部 担当部長

も覚えられないのはそういうことだったんだって理解してただけて、とても良い研修になったというエピソードがありました。皆さん学ぶ姿勢がすごくあるので、自分自身を理解していただくということも大切だなと思った瞬間でした。

吉岡 ジェロントロジー（老年学、加齢学）では、短期記憶とマルチタスクは難しいので絶対に避けたほうが良くて、覚えるまで何回も反復練習が必要だという話は聞いたことがあります。

極論ですが、知識をおぼえなくて良くて、マルチタスクをしなくて良いというような仕組みができれば良いですね。文字起こしされた会話からキーワードを拾って次のコーナーにいくというのは実用化されつつあるので、システムの使い方をおぼえていただければ、可能性はあると思います。

○他業界からのシニア採用を目指して

松岡 これからのセンターは、シニアをはじめセンターで働くすべての人たちにとって優しいという方向を目指していくと思っています。その中で、世代間交流といいますが、若手とシニアが混在する多世代センターでお互いに学び合う仕組みをどのように構築していけば良いとお考えですか。

吉岡 シニアの方と若年層がそれぞれ新人で入ってきた時になじめるようにと座席の配置を隣にしたり、入社後に不安になる時期に同期として座談会を開催したり、先輩シニアと新人シニアでOJTを行ったりということには取り組んでいます。

松岡 すばらしいですね。シニアの方々を含めて人材を活かしていくためにはコミュニケーションが基本ですが、マネジメント層にシニアの強みを理解してもらい、一緒に働いてシニアは本当にすごいといったリスペクトが生まれると、シニア

アの方を大事にしようという意識につながると思います。

吉岡 そういった気付きも重要だと思います。さらに、身体に対する配慮も必要だと思います。それは、障がい者の方にもつながることだと思いますが、配慮と特別扱いは違うので、それ以上に何か特別扱いする必要はなくて、ケースバイケースでお話ししながら対応していくことが大切だと思います。

佐藤 逆にどうしてもあるのが、若年層がシニアのオペレーターさんに気を遣いすぎて話しかけないことです。シニアの方からすると、話しかけられたいと考えていると教えてあげなければいけないですね。シニアの特性を理解した上での接し方があると思うのですが、よかれと思ったお互いの配慮がマイナスに出ることほど残念なことはないので、どちらも肩肘張らずに接していくことが大切だという気がします。

松岡 シニアが安定して長く働く姿を見せるということは、次のシニアや若手の方へのキャリア形成に対して、心理的安全性にも好影響を及ぼすと思われますが、いかがでしょうか。

吉岡 年齢を重ねても活躍ができる業界や会社だと思われることは重要だと思います。センターの中で40代、50代の方が60代、70代の方を見て、健康であればずっと仕事ができるんだという安心感がつながります。もう一つが、出産などの経験を終えても活躍されている方々を若手が見ることで、家庭の都合で休職してもまた活躍できるとしてもらるので、シニアだけじゃなくて、いろいろな方の活躍にも寄与しているのではないのでしょうか。

松岡 コンタクトセンター業界で働いてきた方々がこの先もずっと働けることは業界が目指す方向ですが、もう一つ大切なのが他業界でいろいろな経験を積んできたシニアの方を受け入れるという視点です。PCを触りながら長く接客をされてきた方、エンドユーザー対応をやられてきた営業の方、銀行や証券会社の窓口にいた方など、わりと違和感なく、対面と電話の違いはあれど、お客さま対応に入れるのではないかと考えています。

下村 定年後も働こうという方は同じ業界での就業を希望されるでしょうが、そういう方にコンタクトセンター業界に来ていただきたいですね。業種別の業務で困っていることもあるので、他業種での経験は役に立てていただければと思います。金融、通信、エレクトロニクスなどの経験者がセンターに入ると、活躍していただけるとのではないのでしょうか。

他業界からのシニア人材募集ですが、まだロールモデルが、あまりないのではないのでしょうか。シニアの活躍を推進



佐藤 香 さん

ビーウィズ株式会社 ビジネスサポート部
シェアードサービスユニット ユニットマネージャー

している他業界の企業では、ロールモデルの方を選び、募集媒体で紹介しています。ファストフード店のコマース的に、90代の方が出てきたりしていますよね。この業界でも、それぞれの企業だけでなく、業界全体をイメージするようなロールモデルの方が出てくるとシニア雇用の推進につながると思います。

佐藤 ファッション業界で、「100歳でも心身ともに健康なら大歓迎」というキャッチフレーズで実際に雇用している企業があって、そこが大好きなんです。90代の方がすごくおしゃれで、素敵な記事がたくさん出ていて、わざわざ会いにお店に行ったこともあります。会社でも業界でも良いと思うのですが、そういったシニアの有名コミュニケーターを作りたいですね。それも、定年後に他業界からの転身といったストーリーがおもしろいと思います。

松岡 いいですね。協会でも取り組んでも良いですね。人材育成委員会のテーマにしてもおもしろいと思います。

○これからは重要なシニア雇用・活用

松岡 今回のガイドライン作成時にも、シニアが活躍できることは全世代が活躍できることであり、コンタクトセンター業界全体が魅力のある業界になっていくことだという考え方で進めてきました。最後になりましたが、今後のシニア活躍に向けてのメッセージをお願いします。

吉岡 シニアやジェンダーといった多様性への取り組みは一足跳びにはいかないの、長く言い続ける、やり続けることがとても重要だと思っています。今回、皆さまと一緒に議論させていただいて、ガイドラインもできました。コンタクトセンター業界でシニアの人材を活用していきたいと明確に

したことは初めてだと思いますので、これからも言い続けながらがんばっていきたいと思っています。

佐藤 人手が足りないというところから始まって、採用したくてもなかなかうまく行かないという現実がありました。そんな中で、ガイドラインをまとめるにあたって、他の業界と比べても優れているところがたくさんあることが示されたり、嬉しい点がすごくたくさんありました。そこに気づけたことは、とても大きな財産になったと思っています。

シニア向けに特化したAI活用など、まだ欠けている視点もあると思うので、それらの改善に取り組んでいきたいと思っています。シニアに優しいセンターは全世代にもやさしいという視点を忘れないように取り組んでいかないと進まないし、広がらないなと思っています。全世代に共通してさらに良くなるためにも、今後ともがんばっていきたいです。

下村 シニア活用に関して取り組みが進んでいないところもあるようですし、ロールモデルのような新たなアイデアも出てきましたが、コンタクトセンター業界は他業界に比べてシニアの方々の活躍が昔から進んでいたと思います。それは、今回の調査結果などを見ても出ていて、特にコミュニケーターは、すでに多くのシニアの方が活躍されています。それを、ほとんど意識しないで実践してきたというのがこの業界だと思います。

シニアの方の働く意欲を調べたある調査によると、70歳以上になっても働きたい人が42%、75歳を過ぎても働きたい人が19%とのことでした。企業側もシニアの活躍が必要な状況になっている中で、今まで特に意識しなくても大丈夫だったコンタクトセンター業界も、社会全般がシニア活用を求める中では無策ではダメだと思います。

高齢者雇用推進委員会に参加して、ガイドラインという成果が出ましたが、これからは、業界におけるシニア活用の啓蒙や宣伝をもっと続けて行く必要があります。シニアの方々にちゃんと訴えていけば支持されるはずなので、できるだけ早く手を打っていきたくと思いますね。

松岡 シニアの雇用や活用に関して、潜在的に持っていた認識が、ガイドラインによって顕在化したのではないのでしょうか。次は、実際のアクションに落とし込んでいく段階に来ています。人材育成委員会での活動も含めた継続が大事ですし、長い時間かけて続けていかなければいけないということを改めて感じました。

皆さま、今後ともよろしくお願ひいたします。

シニア雇用推進委員からのメッセージ

今回の座談会に出席できなかった推進委員の皆さまから、コメントをいただきました。

高崎 進 さん

東京ガスカスタマーサポート株式会社
総務部長



業界課題の「安定的な人材基盤確保」と、人生100年時代の「高齢者雇用推進」を繋ぐ検討PJに参加でき光栄に思います。

年代に関わらず、学ぶことやスキル習得に意欲あるシニア層の活躍が、本業界で推進されることを期待しております。

奥山 寛史 さん

ビーウィズ株式会社
ビジネスサポート部 部長



CCAJでの活動は今回が初めてでした。高齢者雇用促進の方向性に課題を感じる中、推進事業を通じて内田座長、JEED様、CCAJ様および委員の皆様と意見交換の機会を得られたことは、大変有意義な経験でした。今後も機会があれば参加したいと考えております。

柴田 智代 さん

SCSK サービスウェア株式会社
人材開発部 部長



推進委員での2年間を通じ、さまざまな事例から、シニアの経験と共感力の素晴らしさを学びました。

当社は、これからシニア層が増えていく段階です。ガイドラインを参考に、シニアを含む多様な人材が活躍できる環境づくりを進めてまいります。

“理論”を学び、“対話”で弾む！ 「SV 交流会 ワールドカフェ」を開催

CCAJ 人材育成委員会がプロデュースする「SV 交流会 ワールドカフェ」を 2026 年 3 月 17 日（火）、アーバンネット神田カンファレンスにて開催。当日は SV や研修担当者ら 6 社 28 名が集結し、CCAJ 人材育成委員のリードのもと、笑顔と活気あふれる交流の場となりました。

◎ソーシャルスタイルで、コミュニケーションにワクワクを！

講師の北澤千穂さん（WOWOW コミュニケーションズ）が伝授したのは、言動から 4 タイプに分類する「ソーシャルスタイル理論」。自分を知り、相手を予測し、自分側の関わり方を調整する 3 ステップが紹介されました。「相手は変えられないからこそ、自分が変わる」という前向きな視点に、納得の声が。自己紹介タイムでは、相手のタイプを当てるゲームで大いに盛り上がり、会場は一気に打ち解けた雰囲気に包まれました。



◎響き合う対話！ワールドカフェで経験・ノウハウをシェア

後半は、カフェのようなリラックス空間で語り合う「ワールドカフェ」を実践。人材育成委員の吉沢晴美さん（株式会社 C プロデュース）の進行で、4～5 人の仲間と自由に意見を交わしました。

「コミュニケーション（CM）への新たな気づき」、「自分と違うスタイルの CM と関わる時の難しさ・工夫」、「CM 育成で大切にしたいこと」とテーマが変わるたびに席を移動し、模造紙にアイデアを書き出すことで、育成の悩みや工夫が次々と飛び出し、知恵が繋がる楽しさを実感できました。



最後は松岡光恵委員長（株式会社バルテック）から温かいエールが贈られ、「SV 交流会」として再スタートした 1 年を締めくくりました。

2026 年度も SV の皆さんの心が弾む企画を続々展開していきます。



新入会員のご紹介

Support

株式会社リザーブリンク

代表取締役 井出 勝彦
東京都港区南青山 1-1-1 新青山ビル 東館 19F
<https://reservelink.co.jp/>



はじめまして。株式会社リザーブリンクと申します。予約管理システム「ChoiceRESERVE（チョイスリザーブ）」を提供しています。皆さまご存知の通り、放棄呼・待ち呼への対応はコンタクトセンター運営における長年の課題かと思えます。チョイスリザーブのコールバック予約機能を活用することで、顧客が折り返し希望日時を事前予約できるようになり、入電集中の緩和・放棄呼削減・オペレーター稼働の平準化を実現しています。我々のシステムでコンタクトセンター業界の発展に貢献できればと CCAJ へ入会いたしました。ぜひ皆さまと情報交換させていただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社日本経営データ・センター

代表取締役社長 武内 康
東京都港区港南 2-15-13 品川インターシティ C 棟 12 階
<https://www.jbdc.co.jp/>



弊社は、1971 年に日本経営協会、NEC、富士通の共同出資により設立された情報サービス企業で、IT を軸としたソリューション事業とサービス事業を主要事業として展開しております。

ソリューション事業では農畜産業をはじめとした「食」に係る事業領域を得意としており、開発から運用保守までのトータルサポートをお客様へ提供しております。

また、サービス事業においてはデータエントリーや印刷、梱包・発送などといった従来の BPO 事業に加え、公共事業における補助金の事務局業務をサポートするなど、「中小企業」の皆様のお役に立てるよう様々なメニュー開発を心がけております。

新入会員のご紹介

Support

ユームテクノロジージャパン株式会社

代表取締役 松田 しゅう平
東京都新宿区新宿 4-1-6 JR 新宿ミライナタワー 18 階
<https://www.umu.co/>



弊社は、AI を活用したオンライン学習プラットフォーム「UMU」を提供するグローバル AI ソリューションカンパニーです。世界 203 の国と地域、国内 28,000 社以上の企業様に導入されています。

主力である「UMU」を核に、実践型 AI リテラシー学習プログラム「UMU AILIT」やセールスイネーブルメントソリューション「UMU AI ロープレ」などを提供し、組織における学習文化の醸成とパフォーマンス向上を支援しています。

従業員の自律的な学びと AI 活用を促進し、より創造的な業務に集中できる環境を創出します。テクノロジーによる学びの革新を通じ、人的資本の最大活用と事業成長に貢献いたします。

「コンタクトセンター基礎講座」2026年6月3日開催 ～満足度93%！受講者アンケートに見る、この講座を受ける理由～

コンタクトセンター基礎講座では、“センター運営のベースとなる知識”を「ミッション・ビジョン・バリュー」「オペレーション管理」「システム」「コンプライアンス」の4つに定め、体系化しています。センターマネジメントに携わる方はもちろん、営業担当者、システムエンジニア等にも必須の基礎知識です。

〈開催概要〉

日 程：2026年6月3日(水) 12:55～17:30
形 式：オンライン (Zoom ウェビナー)
受講料：CCAJ会員 5,500円(税込)
一般 9,900円(税込)

〈受講対象者〉

- ・センターマネジメントの基礎を習得したい方
(新入社員、新任センター長・マネージャー・SV)
- ・基礎の学び直しや社内研修の参考にしたい方
- ・コンタクトセンター管理者への営業・折衝する方

時間	カリキュラム (各講義の間に10分 休憩あり)
12:55	講義受講時のお願いとご案内
13:00	実務で役立つコンタクトセンターのオペレーション管理基礎
～	(株)Cプロデュース 執行役員 兼 福岡支社長 シニアコンサルタント 山北 絢也 氏
14:00	センターの運営形態の特徴や業務設計・体制構築の基本パターンをはじめ、KPIの考え方、効率的なオペレーションの構築手法まで、体系的かつ実践的に学ぶことができます。
14:10	コンタクトセンター・システムの基礎知識 2026
～	Gen-AX (株) PMF 推進部 部長 羽富 健次 氏
15:10	システムの役割や、従来の構成から現在に至るまでの進化の流れを丁寧に解説します。また、CX向上や生成AIの活用例等、今後求められるシステムのあり方についても紹介します。
15:20	知っておきたい コンタクトセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識
～	ビーウィズ(株) 執行役員 (総務・法務・内部統制担当) 兼 法務部長 杉村 元 氏
16:20	基本的なコンプライアンスや法令、安心・安全な就業確保のために必要となる労務トラブルの予防、カスタマー対応策について、CCAJのガイドライン等をもとに分かりやすく解説します。
16:30	いつか「大人になったらなりたいものNO.1」は、コミュニケーターになると言ったら、笑いますか？
～	情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一 氏
17:30	コンタクトセンターが笑顔で溢れ、幸せを感じ、成長感ある職場にどうしても変えていかなければ私たちの未来はありません。今日の時間がそれを考えるきっかけになればと思います。

【コンタクトセンター基礎講座サイト】 <https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>

◎その運営、まだ“なんとなく”で続けていませんか？(オウンドメディアより)

本講座の背景や講師陣の想い、そして受講者アンケートからまとめたオウンドメディアの記事では、コンタクトセンターを戦略的拠点へと進化させるための4つの視点を示しています。「1. 論理的運営」「2. AIとの共創」「3. スタッフの保護」「4. プロフェッショナルリズム」です。講座の狙いをより深く理解いただける内容です。

記事はこちらからご覧ください <https://contactcenter-zukan.jp/?p=1032>

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.350



CCAJ News
Vol.350 (2026年5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