



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2026

7

Vol.352

Contents

- ◇ 2026 年度 定時総会を開催
2025 年度 事業活動報告
- ◇ 新理事のご紹介

- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 新委員長のご紹介

2026 年度 定時総会を開催しました

2026 年 6 月 12 日（金）、東京都千代田区の手町サンケイプラザにおいて「一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 2026 年度定時総会」を開催し、2025 年度事業活動報告と収支決算ならびに役員選任の 2 つの議案が審議され、すべての議案が承認されました。

引き続き開催された懇親会には、経済産業省および総務省をはじめ地方自治体・関係団体等の来賓と会員をあわせ 300 名近くの方が参加され大盛況となりました。CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出、懇親会の模様、さらに新理事 5 名の自己紹介などを掲載します。



定款に則り議長を務めた
呉会長

2026 年度の定時総会は、会員各社のご協力により、つつがなく執り行われ、すべての議案が承認・可決されました。

第 1 号議案として 2025 年度事業活動報告および収支決算が承認されました。続いて第 2 号議案と

して役員選任が承認されました。

総会終了後、別室に会場を移して懇親会を開催しました。当日は、青森県、新潟市、神戸市、広島市の各自治体に加えて、（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の各団体にもご参加いただきました。また、懇親会の合間に、新理事 4 名のご紹介、12 社の新入会員のうち 9 社からのご挨拶がありました。



2026 年度定時総会

第 1 号議案

2025 年度事業活動報告と
収支決算について

第 2 号議案

役員選任について

懇親会での会長の挨拶と来賓のご祝辞（抄出）

定時総会で事業活動報告と収支決算、役員選任をご承認いただき、理事 15 名、監事 2 名、計 17 名による役員体制での 2026 年度協会運営がスタートしました。総会後に開催した懇親会では、呉会長による開会の挨拶に続き、経済産業省の関日路美様と総務省の内藤頼孝様からご祝辞をいただきました。

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



2026 年度は、協会の事業活動を再定義し実行に移す年と考へて、コンタクトセンターの社会的プレゼンス向上をテーマに、2 つの中期目標を定めました。

第 1 は、真の多様性の追求です。お客さまが多様であればあるほど、従業員も多様であるべきという信念のもと、一

人ひとりに最適なサービスの実現を目指します。第 2 は、テクノロジーと人の力を融合した CX の実現です。進化を続ける AI について、コンタクトセンターにおいては AI 活用が前提となる実装フェーズに入っていきます。活用事例の紹介や意見交換を通して、協会としての存在感を出していきたいと考えています。

さらに、2 つの目標達成に向けた 3 つのプロモーション施策に取り組みます。会員交流会のリニューアル、会員による最新テクノロジープレゼンの実施、コールセンター / CRM デモ & コンファレンスへの出展を実施しますので、ご協力をお願いいたします。

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



日本コンタクトセンター協会における今年度の事業活動方針として、真の多様性の追求とテクノロジーと人の力を融合した CX の実現が紹介されましたが、これらのテーマは経済産業省が推進する人的資本経営の核心を突くものです。生きがいをもって活躍できる環境を構築すること、また、多様な

人材の活躍の可能性を広げるためにテクノロジーと人の力を融合させることは重要な視点であると考えます。

コンタクトセンターにおける AI の活用は、複雑な意思決定や感情に寄り添う人間の価値や役割の再認識であり、テクノロジーと人の融合によるサービスの実現は競争力強化につながることを期待されます。コンタクトセンター業界の皆様が、こうした業界を取り巻く環境の変化や共通課題の解決に機敏に対応し、人材育成や情報提供等を通じた業界の活性化にご尽力いただいていることに感謝と敬意を表します。経済産業省としても、皆様が挑戦される変革の取り組みを力強く後押ししてまいります。

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



長年にわたり情報通信技術を活用したサービスが展開されてきた中で、コンタクトセンター業界でも、電話対応からはじまり AI 技術を活用したオンライン対応まで、さまざまな技術革新に取り組まれてきました。そうした情報通信技術の発展に対して、政府として政策的・制度的な寄与をしていくことが求められています。

お客さまからのご相談内容も、新しい時代・サービスに対応したものが増えてきており、消費者保護の観点から政策・制度のアップデートに取り組んでおり、先日、当省の審議会において報告書を取りまとめたところです。その中で、相談対応に関しても、AI などの新しいテクノロジーと、電話対応など旧来的な手法との組み合わせをベストミックスさせていくことが求められている状況に適切に対応していく必要性を認識しており、今後、具体的な政策・制度の実現に向けて精査をしていくこととしています。そうした政策・制度のアップデートを通じて、より良い環境を世の中にご提供できるよう取り組んでいく所存であり、引き続き皆様ともご協力をさせていただきますと幸いです。

懇親会の模様

開会の挨拶とご祝辞に続いて、新理事 5 名のうち 4 名が登壇し紹介されました。続いて、松原副会長による乾杯の発声で懇親会がスタート。会員間の交流の場となりました。また、歓談の合間に、新入会員 9 社にご挨拶いただきました。稲木前理事によるご挨拶と中締めでお開きとなりました。

《懇親会のスケジュール》

- 会長挨拶
- 来賓ご挨拶
- 新理事紹介
- 乾杯発声
副会長 松原 健志
- 新入会員紹介
- 中締めの挨拶
前理事 稲木 賢一 様
- お開き



松原健志副会長による
ご挨拶と乾杯の発声

「今の会長、副会長体制になっているいろいろな改革に取り組んできましたが、本日もビジネスカジュアルをお願いしましたし、久しぶりに理事に女性が加わりました。今年度も、いろいろな分野で新しいアイデアをどんどん取り込んでいきたいと考えていますので、ご協力をよろしくお願いいたします」



新理事のご紹介



新入会員紹介



稲木賢一前理事による中締め



2025 年度 事業活動報告

2025 年度は公益法人としての責務を果たすべく社会課題の解決を念頭に、いかにして人材が定着して能力を発揮し、活躍できる人材を輩出できるかをテーマに、次の3つを重点施策として取り組んでまいりました。

① カスタマーハラスメント対策

他業界に先駆けて策定・公開した「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」は、599 社 798 名の方々が取得されました。さらには「カスタマーハラスメント対策協議会」での講演をはじめ、会員企業主催セミナーへの登壇、「愛知県 カスタマーハラスメント防止対策各団体共通マニュアル」作成への助言を行うなど反響の大きさを実感しました。

そして、2025 年 10 月 1 日には主体的に対策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 23 社を認定しました。マスメディアに取り上げられたものの、会員においても取り組みに温度差があります。従事者が安心して働ける環境づくりは、人材の定着や採用競争力に影響するため、業界をあげて企業横断的に一層取り組む必要があります。

② シニア人材の活躍

2 年目を迎えた「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」は、1 年目に行った調査をもとに「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 2025 年 10 月に策定し、シニアの活躍を推進するための 6 つの指針を掲げました。「第 14 回 CCAJ 会員交流会」と併催したガイドライン解説セミナーでは 170 名の会員が参加。続けて、2025 年 11 月の「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 コマのパネルディスカッションを実施したところ、聴講者は 2 コマ合わせて 233 名と立ち見が出るほど盛況でした。

シニア人材の雇用・活躍への関心を高めたことは一つの成果ですが、まだ緒に就いたばかりです。ガイドラインのさらなる普及を通じて、シニアによる「労働力の確保」のみならず「戦力化」にも取り組むことが求められます。

③ 人材のスキル要件定義と適正な評価

コンタクトセンターは従来、採用難と対峙してきましたが、その要因の一つに求められるスキルや難易度等を可視化できずにいることが挙げられます。

そこで、コンタクトセンター運営の中核を担う「スーパーバイザー (SV)」の認定制度創設に着手し、知識を問うのではなく“現場を回せる SV”を評価する仕組みを検討してきました。しかしながら、近年のテクノロジーの急速な進化により事業環境が転換点を迎え、SV に求められる知識・スキルも変わりつつあります。

人材が集まる魅力的な業界となるためには、自身の実績・スキルに従事者自らが自信をもって示し、公正に評価される仕組みが求められることは変わらず、継続的な議論が必要となります。

以上の活動に尽力する中、名称変更から 1 年を経過したことを機に会員へのニーズ調査を実施しました。その結果、業界団体として幅広く活動している点に多くの評価をいただいた一方で、活動内容そのものが十分に認知・浸透されていない事実も判明しました。これは、2026 年度に向けた課題の一つとなりました。

I. 事業の実施概要

① 倫理の確立と綱領の普及・推進

- (1) 「日本コンタクトセンター協会電話相談室」での相談対応
- (2) ガイドラインの普及・啓発
- (3) 「特商法 10 団体連絡会」への参画
- (4) カスタマーハラスメントへの対策
 - ①ガイドラインの普及・啓発
 - ②「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」の設立
 - ③協議会への参画・講演

②コンタクトセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

- (1) 「第 14 回 CCAJ 会員交流会」の開催
- (2) 「海外コンタクトセンター関連情報」の提供

③顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

- (1) 「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.35」の発行
- (2) 「CCAJ スタディーツアー
フィリピンコンタクトセンター事情視察」の実施
- (3) 「コンタクトセンター見学会」の開催
 - ①東京開催 ジュピターショップチャンネル
 - ②青森開催 NTT データ・ウィズノカんでん CS フォーラム
- (4) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」
福岡・東京の開催

④人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」の開催
講座：19 講座 回数：41 回 受講者：472 名
- (2) 「CCAJ 認定制度検討協議会」の開催
- (3) 「コンタクトセンター基礎講座」の開催
(上半期) 受講者：81 名 (下半期) 受講者：42 名
- (4) 「SV 交流会」の開催
 - ①SV カフェ 参加者総数：49 名
 - ②SV 座談会&センター見学会 参加者：6 名
 - ③SV 交流会 ワールドカフェ 参加者：28 名
- (5) 「新人マネージャー勉強会」の開催
- (6) 「コールセンター業 高齢者雇用推進事業（委託事業）」の実施
 - ①推進委員会の開催（2 回）
 - ②ガイドラインの作成

⑤ガイドライン普及セミナーの実施

- ア) 「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及
セミナー
 - イ) 「コールセンター /CRM デモ & コンファレンス
2025 in 東京」出展&セミナー
- (7) 「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の運用

⑥統計調査、需要予測

- (1) 「2025 年度 コンタクトセンター企業実態調査」の実施
- (2) コンタクトセンターにおける
防災に関するアンケートの実施&結果考察

⑦広報・宣伝活動

- (1) 「CCAJ News」の発行
- (2) オウンドメディア「働く！コンタクトセンター図鑑」の開設
- (3) 「CCAJ メールニュース」&「入札情報」の配信
- (4) 協会活動の周知を目的とした広報活動
- (5) 会員ニュースの掲載
- (6) 協会 Facebook
- (7)VOC 活動（広聴活動）
- (8) 取材・講演等の対応

⑧本法人の目的を達成するために必要な事業

- (1) 「2026 年 新春賀詞交歓会」の開催
- (2) 「委員長・副委員長会議」の開催
- (3) 「会員ニーズ調査」の実施
- (4) ISO 専門委員会 ISO/TC 351（コンタクトセンター）への参加
- (5) 令和 7 年秋 褒章受章

II. 会員の異動

	2024 年度末	入会	退会	2025 年度末
正会員	252	31	28	255
賛助会員 (個人)	11	0	3	8
計	263	31	31	263

※詳細はホームページの「定款・財務報告」をご覧ください。

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

新理事のご紹介

4名の理事の退任とともに、定時総会での役員選任をもって新たに5名の理事が就任され、なかでも女性理事の就任は2015年以来となりました。そこで、新任の5名の理事のご紹介を兼ねて「コンタクトセンターとの関わり」や「趣味・はまっていること」などにも触れていただいた自己紹介を掲載いたします。お楽しみください。

●理事

青木 要介 氏

キューアンドエー株式会社
代表取締役副社長



《プロフィール》

1995年にNEC ネットエスアイへ入社。営業部門の責任者を歴任。2025年にキューアンドエー株式会社取締役副社長に就任。現在は代表取締役副社長として営業および運用部門を管掌。

《コンタクトセンターとの関わり》

流通業界向け営業時代に、コンタクトセンター事業との接点を持ち、顧客接点の重要性を学びました。長年にわたり営業の第一線でお客さまとの信頼関係構築に取り組んできた経験を活かし、コンタクトセンターを企業とお客さまをつなぐ重要な接点として位置付けています。より良いサービスの実現と事業のさらなる成長に貢献してまいります。

《趣味・はまっていること》

趣味はゴルフやスイミングなどで体を動かすことです。また、旅行では各地の自然や文化に触れることを楽しんでおり、家族との旅行も大切な時間の一つです。最近ではNintendo Switchでも遊ぶようになり、新しい体験を楽しんでいます。

●理事

岩松 幸洋 氏

株式会社かんでん
CS フォーラム
取締役



《プロフィール》

関西電力株式会社にて、営業部門を中心に経験し、電気料金制度設計や自治体対応業務に従事。2024年度から当社へ出向し、現在は営業本部を担当。

《コンタクトセンターとの関わり》

当社設立によりお客さま対応業務がコンタクトセンターへ集約される前、入社1年目には営業所で電話受付をしていました。これまでコンタクトセンターとの直接の関わりはありませんでしたが、出向によりご縁があり、着任以降、新センターの立上げや既存センターの収支改善などに携わってまいりました。

《趣味・はまっていること》

最近、運動不足の解消も兼ねてゴルフを再開しました。まだまだ上手とは言えませんが、自然の中で体を動かす時間はとても心地よく、気分転換にもなっています。少しずつでも安定したプレーができるよう、楽しみながら練習を続けています。

●理事

上田 昇 氏

伊藤忠テクノソリューションズ
株式会社
常務執行役員



《プロフィール》

Slerとして半導体・電機・自動車といった製造業担当が長く、今年でコンタクトセンター領域も管掌し3年目になります。

《コンタクトセンターとの関わり》

コンタクトセンター領域に関連するシステム導入及び運用サポートを通じ、顧客接点の高度化とCX向上を実現するSlerとしてサービス提供を推進しております。また近年では生成AIの進化を背景に、顧客導線とシステム導線を統合し、更なるCX高度化に取り組んでいます。

《趣味・はまっていること》

ゴルフ歴37年にもなりますが、一向に上達せず……。最近息子がはまりだし、一緒にラウンドできる事を楽しみにしています。



●理事

菅原 彩奈 氏
株式会社 C プロデュース
取締役社長



《プロフィール》

2016 年 C プロデュース入社。社長秘書、社長室室長を経て 2024 年 10 月に取締役社長就任。C プロデュース在職中に経営学修士課程（MBA）を修了。

《コンタクトセンターとの関わり》

C プロデュース入社後、コンサルティングの現場を通じコンタクトセンターについての知見を深めました。さらに MBA でオペレーション戦略、人的資源管理等を体系的に学ぶ中で、データ管理や AI などの新技術の導入だけでなく、コンタクトセンターの現場を運用する「人」の存在が重要だと捉えています。

《趣味・はまっていること》

趣味は身体を動かすことです。ここ数年は筋トレやゴルフをしていましたが、最近始めたピラティスでは、今まで行ってきた筋トレとは一味異なり、身体の深層部を繊細にコントロールする感覚を学べる点が新鮮ではまっています。

●理事

松井 聡信 氏
株式会社 NTT 東日本サービス
代表取締役社長



《プロフィール》

NTT 東日本 営業推進本部において主に営業チャネルのマネジメント業務に従事。2026 年 6 月より、コンタクトセンター運営を主業務とするグループ会社に着任。

《コンタクトセンターとの関わり》

長年にわたり、116 センタをはじめとするコンタクトセンター運営業務に携わってまいりました。情報通信業界での経験を活かし、AI や DX ツールを活用しながら、CX・EX の向上を両立させる仕組みづくりにより、コンタクトセンター領域のさらなる発展に貢献してまいります。

《趣味・はまっていること》

テニスを趣味としており、地域の仲間と結成した同好会を通じて、草大会での入賞をめざし、週末は練習に励んでいます。75 歳まで大会に出場できるレベルを維持することが人生の目標です。

【退任理事】

退任された皆さま、
ありがとうございました。

稲木 賢一 様	CTC テクノロジー (株)	取締役 兼 副社長
奥本 雅之 様	(株)NTT ロジスコ	監査役
野村 勇人 様	キューアンドエー (株)	代表取締役社長
藤友 英教 様	(株)かんでん CS フォーラム	代表取締役社長

新入会員のご紹介

Support

株式会社 Recho

代表取締役 / 共同創業者 邱 実
東京都中央区晴海 3-10-1 Daiwa 晴海ビル 2F
<https://recho-ai.com/>



Recho は、「The AI-Native Contact Center Built with Experience」というコンセプトのもと、自社開発の音声モデルを基盤に、エンタープライズのコンタクトセンターに特化した音声 AI エージェントを提供するスタートアップです。モデルを自ら開発する技術力と、熟練の応対判断を運用のなかで蓄積・更新し続ける独自の仕組みを強みに、コンタクトセンターの高度化と体験価値の向上に取り組んでいます。

AI が電話応対を担い、人は判断と改善に集中できる環境を実現し、お客様とともにコンタクトセンターのこれからをつくっていきます。

新委員長のご紹介

協会活動を支える各委員会のうち、事業委員長と人材育成委員長が新任されましたのでご紹介します。

●事業委員長

内田 嘉彦 氏
TETRAPOT 株式会社
代表取締役社長



《プロフィール》

2000 年トランスコスモス入社。以降、NICE、Verint、Software AG を経て 2024 年より現職。2019 年から CCAJ 事業委員。

《コンタクトセンターとの関わり》

コンタクトセンター業界に身を置いて 25 年。テクサポのオペレータから積み上げてきたキャリアだからこそ、この業界に深い愛着を持っています。会社や立場を超えた温かなつながりこそが CCAJ の魅力です。そのつながりのもとさまざまな企画を事業委員会で行い、業界のプレゼンス向上に貢献したいと考えています。

《趣味・はまっていること》

鉄道が好きで、出張の時など“鉄道ひとり旅”を楽しんでいます。日々の息抜きは、川沿いを走るサイクリングと仲間とのゴルフです。ゴルフはなかなか上達せず困っていますが、それもまた楽しみの一つであることに最近気づきました。

●人材育成委員長

羽富 健次 氏
Gen-AX 株式会社
PMF 推進部 部長



《プロフィール》

1996 年よりコンタクトセンター事業領域に関わるサービスのソリューション提案を行う。当協会のコンタクトセンター基礎講座「システム」の講師を担当。

《コンタクトセンターとの関わり》

SI 企業や国内外ベンダーで、PBX・CRM・WFM・クラウド CC などの基盤領域から、生成 AI を活用した AI オペレータを経験し、個別システムに閉じない活動を行っています。また、「お客さまの課題は何か？」を考え、経営課題である顧客接点改革・CX 向上やセンター従事者の働きやすさの向上を目指しています。

《趣味・はまっていること》

映画館の大画面と迫力ある音響でライブの臨場感を楽しめるライブビューイングに、たまに足を運んでいます。現地に近い一体感を気軽に味わえる点が魅力です。もちろんコンタクトセンター業界の方々とのゴルフも楽しんでおります。

【退任】 人材育成委員長 松岡 光恵 様 ((株)ベルテック 代表取締役社長)、事業委員長 小林 優子 様

◎ 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.352



CCAJ News
Vol.352 (2026 年 7 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山下町 35 アキヤマビルディング 2
TEL：03-5289-8891 URL：https://ccaj.or.jp