

コールセンター／コンタクトセンター
運営に携わる企業の皆様

一般社団法人日本コンタクトセンター協会
事業委員会

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2027

事例セッション・パネルディスカッション（スピーカー／モデレーター） 出演企業・出演者 募集のお知らせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は当協会の活動に格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

当協会では、コンタクトセンター業界の健全な発展と現場力の向上を目的として、毎年恒例のイベント「**CCAJ コンタクトセンター・セミナー2027**」を、2027 年 2 月 16 日(火)・26 日(金)の 2 日間にわたり、**会場(都内)とオンライン配信を兼ね合わせたハイブリッド形式**にて開催いたします。

本セミナーは、センターの第一線で活躍されている方々にご登壇いただき、各センターでの取組事例や課題解決方法をご紹介します場として、毎回多くの皆様に受講いただいております。

今回は、「定点観測による現場改革の深掘り」と「発注側・受託側・ベンダーなど多角的な視点での価値共創」を柱に据えたプログラムを予定しております。そこで、現場で培われた貴重な知見や工夫を広く業界へ共有し、共に学び合っていただける出演企業・ご登壇者を**会員・非会員を問わず**、募集いたします。

自社運用センター(インハウス)単独でのご応募はもちろん、「BPO 企業とクライアント企業」による共同登壇也大歓迎です。なお、IT/AI ベンダー企業様におかれましては、現場運用のリアルな取り組みをお伝えいただくため、クライアント企業様との共同登壇(セット応募)を必須とさせていただきます。

完全な成功事例だけでなく、試行錯誤や失敗から得た教訓など、現場の参考になる「実践」をお持ちの皆様からのご応募を心よりお待ちしております。

敬具

1. 開催概要

名称: CCAJ コンタクトセンター・セミナー2027(CCS2027)

日程:

【Day1】2027年2月16日(火) 13:00~17:10(セミナー終了後、懇親会 17:30~19:00)

【Day2】2027年2月26日(金) 13:00~17:10(セミナー終了後、懇親会 17:30~19:00)

開催形式:

ハイブリッド開催(会場対面 + Web 会議ツール「Zoom」ウェビナー配信／後日オンデマンド配信あり)

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/JR 神田駅徒歩 1 分)

受講対象者: コンタクトセンター運営責任者・マネジメント層・現場 SV、企画・DX 推進担当者等

主催: 一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ) 事業委員会

2. 募集セッションおよび出演形態

今回の公募では、以下のセッション枠(計 3~4 枠)について、スピーカーおよびモデレーターを募集いたします。

事例セッション【講演時間: 50 分】

センター現場での具体的な取り組み事例や、直面した課題・工夫・改善・効果について発表いただきます。

登壇形態:

- インハウス企業 単独登壇
- パートナー共登壇(BPO 企業×クライアント企業、または IT/AI ベンダー×クライアント企業)

※IT/AI ベンダー企業様はクライアント企業様との共登壇のみ受付となります。

パネルディスカッション(パネリスト)【セッション時間: 70 分】

Day2 冒頭パネル「発注側×受託側×ベンダーによる討議」に、パネリストの 1 人としてご登壇いただきます。進行役(モデレーター)の問いかけに対し、自社の立場からの考えや実践状況をディスカッションしていただきます。

モデレーター(セッション進行役)【セッション時間: 50 分 または 70 分】

パネルディスカッションや対談などにおいて、進行役(ファシリテーター)としてご登壇いただきます。

事前に登壇者間での打ち合わせをリードし、当日は各パネリスト・対談者から経験に基づくリアルなお話や本音を引き出させていただきます。

【参考情報】

過去開催したセミナーの様様を『CCAJ News 2026 年 3 月号で紹介しています。以下 URL をご参照ください。

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

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」Web サイト(以下 URL)では、過去のプログラムもご覧になれます。

<https://ccaj.or.jp/event/contact.html>

3. 出演者募集テーマ

現場で直面する実務課題に合わせ、以下の 3 つのテーマから選択してご応募いただけます。

募集テーマ	発表内容・期待する話題(例)	応募形態(想定)
【テーマ①:人・組織・業務】 現場オペレーションの改善と人材育成・定着 ～現場力を高める業務効率化・属人化解消・環境づくりの工夫～	・業務フローの見直し、手順書・マニュアル刷新、棚卸しの実践 ・新人の早期育成、SV・リーダー育成、研修方法の工夫 ・現場の負担軽減、モチベーション・定着率向上の取り組み ・改善による効果(工数削減等)や、定着までの試行錯誤・工夫	・BPO×クライアント ・インハウス ・BPO 単独
【テーマ②:テクノロジー・DX】 デジタル・AI ツールの活用と現場運用のリアル ～ツール導入を現場の成果・スタッフ支援につなげる実践～	・生成 AI、FAQ・チャットボット、音声認識等の導入・活用事例 ・ツール導入時に直面した運用の壁と、現場定着のための工夫 ・オペレーターや SV の判断・応対を支える仕組みづくり ・ベンダーから見た「活用が進むセンターの共通点」	・IT/AI ベンダー×クライアント ・BPO×クライアント ・インハウス
【テーマ③:顧客体験・価値創造】 顧客体験(CX)の向上とセンターの価値づくり ～VOC 活用・応対品質向上・安心できるセンター運営～	・顧客の声(VOC)の収集・分析と自社サービス・経営への貢献 ・顧客満足(CS)・CX を高める応対品質向上やチャネル連携 ・スタッフを守り安心を担保する顧客対応基準・カスハラ対策 ・自社運営(インハウス)の工夫、または発注側と受託側の良好な協働	・インハウス ・発注側×受託側 ・BPO 単独

4. ご出演のメリット

- 業界への貢献と取り組みの社外 PR: 全国のセンター関係者が多数聴講するため、自社および現場の先進的な取り組みを広くアピールできます。
- 取り組みの振り返りと体系化: 登壇資料の作成を通じて、自社のプロセスや強み・今後の課題を客観的に再整理する機会となります。
- 有意義な情報交換・ネットワーキング: セミナー終了後の立食懇親会や事前打ち合わせを通じ、業界リーダー層と直接情報交換が可能です。
- セミナー招待券の贈呈: ご登壇者様を含め、自社の社員や関係先の方もご利用いただける招待券を進呈いたします。

5. 応募要件および選考基準

- 非 PR・現場視点の重視: 本セミナーは現場の課題解決や相互研鑽を目的としております。自社製品・サービスの営業紹介や会社案内のみを目的としたご応募は対象外となりますのでご注意ください。
- IT/AI ベンダー企業様のご応募について: 本セミナーではツールの機能紹介にとどまらず、現場での実際の運用・定着プロセスや効果を客観的にお伝えいただくため、IT/AI ベンダー企業様からのご応募は、導入先クライアント企業様との共同登壇(セット応募)を必須とさせていただきます(ベンダー企業様単独での事例セッション応募は受け付けておりません)。
- プロセスの尊重: 完全な成功事例や厳密な数値データ(ROI 等)が揃っていなくても、現場で直面した壁や試行錯誤のプロセスを重視して選考いたします。
- 選考方法: ご提出いただいた応募用紙をもとに、当協会事業委員会にて厳正に審査・選考のうえ決定いたします。

6. 応募スケジュール

- 応募締切日: **2026 年 10 月 13 日(火) 必着**
- 選考結果通知: 2026 年 10 月下旬(予定)
- 事前打ち合わせ: 2026 年 11 月～2027 年 2 月(進行確認・資料確認等)

7. お申込み・お問合せ先

次ページの「出演申込書」に必要事項をご記入の上、事務局宛にメールにてご送付ください。

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ) 事務局

担当: 藪

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35-4F

TEL: 03-5289-8891 / FAX: 03-5289-8892

E-mail: office@ccaj.or.jp

以上

【別紙】 CCAJ コンタクトセンター・セミナー2027 出演申込書

貴社名		会員区分	☐ CCAJ 会員 ☐ 一般(非会員)
部署・お役職		ご芳名	
お電話番号		E-mail	
ご住所	〒		

1. ご希望の出演形態(該当するものに☑をご記入ください)

- ☐ 事例セッション(50 分／自社単独応募)
- ☐ 事例セッション(50 分／パートナー・クライアントとのセット応募)
- ☐ パネルディスカッション(70 分／パネリストとしての応募)
- ☐ モデレーター(進行役としての応募)
- ☐ どちらでも良い(パネリスト／モデレーター)

※IT/AI ベンダー企業様が事例セッションに応募される場合は、「セット応募(クライアント企業様との共演)」が必須となります。

※セット応募をご希望の場合、以下に共演企業情報をご記入ください。

共演社名：

2. 希望の発表テーマ(該当する番号に☑をご記入ください)※スピーカーのみ

- ☐ 【テーマ①】 人・組織・業務(現場オペレーション改善・人材育成・定着)
- ☐ 【テーマ②】 テクノロジー・DX(デジタル・AI 活用と現場運用のリアル)
- ☐ 【テーマ③】 顧客体験・価値創造(CX 向上・VOC 活用・カスタマー対策)

3. 発表内容のイメージ・取り上げたい話題(箇条書きで記入ください)

※モデレーターをご希望の場合は、「進行・ファシリテーションしてみたいテーマ」などをご記入ください。

■ 発表内容のイメージまたは キーワード：

(例：新人 SV の早期育成、生成 AI の現場定着、業務棚卸しによる属人化解消、インハウスと BPO の協働課題など)

・
・
・

■ 取り上げたい取り組み・現場の話題や改善(箇条書きで構いません)

(現場で抱えていた課題感、取り組んでみた施策、苦労したことや工夫した点、議論してみたい問題意識など)

・
・
・

【お問合せ先】 (一社)日本コンタクトセンター協会(CCAJ) 事務局

TEL : 03-5289-8891 / メール : office@ccaj.or.jp
