

【料金（税込）】-----

| | 2日間通し券 (2/20・2/26) | 1日券 (各日共通) | |
|----------|-----------------------|---------------|---------|
| | 来場 | 来場 | オンライン |
| CCAJ 会員 | 10,000 円 | 6,000 円 | 5,000 円 |
| 後援団体会員 | 12,000 円 | 7,000 円 | 6,000 円 |
| 上記以外(一般) | 14,000 円 | 8,000 円 | 7,000 円 |
| 特典（質疑応答） | ○（優先） | | ○ |
| 特典（レジュメ） | データ提供 | | |
| 特典（後日視聴） | 無料 | | |
| 特典（懇親会） | 2 名招待(各日 1 名ずつ) | 1 名招待 | |

【来場購入特典】

2 日間通し券をご購入の方には、**2 名様（2/20：1 名、2/26：1 名）**、
1 日券（来場）1 枚のご購入の方は、**1 名様（購入日）**を懇親会にご招待します。**（事前登録制）**

・各セッション・懇親会の来場定員は各 50 名です。定員になり次第、締め切らせていただきます。

※オンライン参加の定員はございません。

・懇親会への参加はご遠慮ください。

【お申込方法】-----

- ① 2 日間通し券 (<https://ccaj.tayori.com/f/2dayvisitorformecontact202602>)
- ② Day1 : 1 日券(来場) (<https://ccaj.tayori.com/f/1dayvisitorformecontact20260220>)
1 日券(オンライン) (<https://ccaj.tayori.com/f/1dayonlineuserformecontact20260220>)
- ③ Day2 : 1 日券(来場) (<https://ccaj.tayori.com/f/1dayvisitorformecontact20260226>)
1 日券(オンライン) (<https://ccaj.tayori.com/f/1dayonlineuserformecontact20260226>)

※申込期限：【Day1】2026 年 2 月 13 日（金）、【Day2】2026 年 2 月 19 日（木） e-mail : office@ccaj.or.jp

【ご注意】-----

- 上記 URL は、申込専用フォームです。受講者情報は、別途ご案内するフォームよりご入力いただきます。
- お申込後のキャンセルはお受けいたしかねます。
- 来場お申し込み者には、当日ご持参（提示）いただく「受講証」をお送りいたします。また、（Day 1）受講者へは 2026 年 2 月 17 日（火）、（Day 2）受講者へは 2026 年 2 月 23 日（月）にセミナー視聴 URL 等をオンライン受講者のメールアドレスにお送りします。後日視聴は 2026 年 3 月 16 日（月）に視聴用 URL をお送りいたします。
- お申込確認後、CCAJ 事務局よりご請求書をお送りいたします。ご請求書に従って、指定の銀行口座にお振込みください。
なお、振込手数料は各自ご負担ください。
- 今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。



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～

コミュニケーションのデジタル化が加速する中、コンタクトセンターにおける「人の価値」が再定義されようとしています。求められるのは、単なる自動化ではなく、テクノロジーと現場力の高度な融合です。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2026 では、「AI 時代の未来戦略」と、それを支える「現場の実践知（人材定着・カスハラ対策）」を 2 日間にわたり徹底議論。最前線の試行錯誤から生まれた成功事例を基に、2026 年、そしてその先の未来において貴社のセンターが目指すべき「最適解」を導き出します。

（参照 URL） https://ccaj.or.jp/event/contact_20260220.html

【日程】-----

Day1 : 2026 年 2 月 20 日(金) 13:00～17:30(セミナー)

17:50～19:30(懇親会)

Day2 : 2026 年 2 月 26 日(木) 13:00～17:10(セミナー)

17:30～19:00(懇親会)

【開催形式】-----

ハイブリッド開催（Web 会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式&会場来場）

【会場】-----

Day1 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 2F・3F)

Day2 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)

（主催）一般社団法人 日本コンタクトセンター協会（CCAJ）

（後援）公益社団法人 日本マーケティング協会 公益社団法人 消費者関連専門家会議

公益社団法人 企業情報化協会 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

一般社団法人日本コンタクトセンター協会（CCAJ）

〒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（4 階）

電話：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>

| (Day1) 2026 年 2 月 20 日(金) | | (Day2) 2026 年2月 26 日(木) | |
|--|---|--|--|
| 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～』 | | CCAJ セッション①『クライアントとエージェントとの共創でできた顧客視点のトレーニング「Engage Method」の隠れた秘密』 | |
| 13：00 ～ 13：50 | 登壇者 (同)デロイト トーマツ パートナー 住川 誠史 氏 (株)OPERA TECH 代表取締役社長 森川 馨太 氏 進行 TETRAPOT(株) 代表取締役社長 内田 嘉彦 氏 グローバルに視野をもつ CX×AI をリードするエグゼクティブキーパーソンが国内外のコンタクトセンターでの AI 活用の現在地から未来展開にむけて語ります。 | 13：00 ～ 14：10 | スピーカー スズキ(株) 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) 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)Value of Life 代表取締役社長 数矢 英子 氏 モビリティ業界のコンタクトセンターでは、多岐にわたる商品知識が求められ、人材の育成と定着がパフォーマンスの鍵を握ります。 本セッションでは、内製運営と外注運営という異なる体制の事例を通じて、それぞれの人材戦略を紹介します。内製運営では段階的なスキルセット育成や SV による手厚いサポート体制で早期離脱を防ぐ取り組み等を、外注運営では VMO 組織による仕組み化とナレッジの充実で委託先の働きやすさとクオリティ向上を実現する取り組み等を紹介します。運営形態は違えど、共通するのは「モチベーション維持」と「安心して対応できる環境づくり」。両社の実践から、自社に活かせるヒントを見つけてください。 |
| 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」』 | | 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』 | |
| 14：00 ～ 14：50 | 登壇者 (株)ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 氏 (株)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 センター成功や改善の鍵は、センター長・マネージャーの「理念の明確化」「日々の点検と PDCA」「教育への投資」の 3 条件です。現場力を引き出し、組織の一体感と改善文化を育むリーダーシップが成功の原動力です。一緒に取組んだゲストとポイントのリアルを解説します。 | 14：30 ～ 15：40 | スピーカー 東京海上日動安心 1 1 0 番(株) クオリティ部・次長 諸岡 直裕 氏 ヤマト運輸(株) 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) 代表取締役社長 根本 直樹 氏 カスハラ対策は、方針やルールを決めただけでは現場に浸透しません。実際には、理解されない、判断が揺れる、運用が形骸化するなど、さまざまな課題に直面します。 本セッションでは、それぞれの立場や顧客窓口の歴史、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番が登壇します。取り組みの過程で直面した壁や迷いに焦点を当て、それにどう向き合ってきたのかを、完成形ではなく試行錯誤のプロセスとして、事例を交えて参加者のみなさんと共有します。 |
| 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』 | | 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～』 | |
| 15：00 ～ 16：10 | スピーカー (株)NTT ネクシア 経営企画部 経営企画部門長 川野 大介 氏 TETRAPOT(株) 取締役 CX ソリューション事業部 事業部長 福本 政志 氏 (株)ベルシステム 2 4 デジタル戦略部・部長 岩堀 司 氏 モデレーター (株)Cプロデュース コンサルタント 蓑茂 佳苗 氏 国内主要アウトソーサー3 社が集結し、よくある課題-退職への対応策や多様なスキルを持つ人材の育成手法、そして、生成 AI などの新しいテクノロジーを現場でどう活かすか？について、各社が実践している具体的な対策や成功事例を、具体的に共有します。 後半では、「将来のアウトソーシング企業は、お客様の企業価値や顧客体験(CX)をどのように高めていくのか？」「どんな新しい役割を担い、進化していくのか？」といった、一歩踏み込んだ未来の議論を展開します。 参加者が自社の改善や戦略構築に活かせる示唆を得られる、実務直結型のセッションです。業界としての連携や次の一歩を探る機会として、ぜひご参加ください。 | 16：00 ～ 17：10 | スピーカー (株)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) 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 生成 AI の進展により、コンタクトセンターではデータの扱い方や業務設計そのものが改めて問われている。 本講演では、非構造データや音声データの活用、データの前処理や設計の重要性、AI エージェントの実例を通じて、現場で起きている成功と失敗の実態を整理する。 生成 AI 導入が業務をどう変え、どこでつまづくのか。人と AI の役割分担を踏まえ、今後のコンタクトセンターの方向性を考える。 |
| CCAJ セッション②『テクノロジー活用による次世代コンタクトセンター運営』 | | 懇親会 (会場：エッサム神田ホール 2 号館) | |
| 16：20 ～ 17：30 | 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) 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 森 紗介 氏 ビーウィズ(株) 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) プロダクト企画部 部長 羽富 健次 氏 | 17：30 ～ 19：00 | 懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。 |
| 懇親会 (会場：アーバンネット神田カンファレンス) | | 懇親会 (会場：エッサム神田ホール 2 号館) | |
| 17：50 ～ 19：30 | 懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。 | 17：30 ～ 19：00 | 懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。 |