

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025 in 福岡

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」はコンタクトセンター集積地において、当協会の会員企業のご協力のもと、2009年度に沖縄からスタートし今回で15回目の開催となります。当セミナーはコンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンターの活性化と健全な発展を目的としています。

今年の開催地「福岡」は、2018年以来3度目の開催です。CCAJ セッションのテーマは、「採用・定着」、「AI・SV 支援」、「カスタマー対応」、「について取り上げます。出演者のお話から、少しでも多くの解決策やヒントを得ていただければ幸いです。皆様のご参加をお待ちしております。

【Web サイト】 https://ccaj.or.jp/event/contact_20250925fukuoka.html

【開催概要】

日 程 : 2025 年 9 月 25 日 (木) 13:00~17:50
 会 場 : 九州ビル貸会議室 8A (福岡市博多区博多駅南 1 丁目 8 番 31 号)
 主 催 : 一般社団法人日本コンタクトセンター協会 (CCAJ)
 協 力 : CCAJ 会員 福岡協議会 (17 社:50音順)
 (株)アサイアン/アルティウスリンク(株)/SCSK サービスウェア(株)/(株)かんでん CS フォーラム
 キューアンドエー(株)/(株)グッドクロス/サントリーコンシェルジュサービス(株)/(株)ジップ
 (株)スクロール 360/(株)TMJ/TETRAPOT(株)/トランスコスモス(株)
 パーソルコミュニケーションサービス(株)/ビーウィズ(株)/(株)ヒューマンリレーション
 (株)ベルシステム24ホールディングス/(株)Liv.Design
 定 員 : 100名

- ① ウェブサイトの場合は、右記URLからお申込ください。 <https://ccaj.tayori.com/f/contact-20250925fukuoka-form/>
 - ② FAXの場合は、下記の参加申込書にご記入の上、指定のFAX番号に送信ください。
- ※ 定員になり次第、締め切らせていただきます。多数のご参加が予想されますので、お申込はお早めをお願いします。
 ※ ご参加にあたっては、申し込みが必要です。事前申込のない方のご入場はお断りします。

【参加費(税込)】

	CCAJ 会員	一般(非会員)
お一人様	4,400円	7,700円

※参加証とご請求書をお送りします。お支払いは指定の銀行口座にお振込みください。
 ※お申込後のキャンセルは、お受けいたしかねますので、別の方がご参加ください。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025 in 福岡」 参加申込書 (申込先 mail:office@ccaj.or.jp)

会 社 名				□会員 □一般
責 任 者		部署・役職		
住 所	〒			
T E L		E - mail		
参 加 者		部署・役職		
事 前 質 問	※セッション番号をご記入の上、質問をお書きください。			

- ※ 当日券をご用意していません。ご参加にあたっては、必ず事前申込が必要です。
 ※ 複数名でのお申し込みをご希望の方は、日本コンタクトセンター協会 事務局(電話:03-5289-8891)までお問い合わせください。
 ※ お申し込み後、参加証を送付しますので、当日ご持参ください。参加証のない方のご入場はお断りします。
 ※ ご記入された情報は本セミナーに関わるご連絡や参加証の送付のために利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りします。

時間	内 容
13:00	開会の挨拶 一般社団法人日本コンタクトセンター協会 会長 呉 岳彦
13:10	基調講演 『福岡地域の雇用情勢と市の人材確保支援策等について』
～	講演者 福岡市 経済観光文化局 総務・中小企業部 経営支援課 就労支援係長 練石 剛士氏
13:40	福岡市では、令和7年度～10 年度を計画期間とする「第3次 福岡市中小企業振興プラン」を策定し、特に近年深刻な課題となっている「人手不足の対策と生産性の向上」を強化項目に掲げ、成長に向けてチャレンジする市内中小企業・小規模事業者の支援に取り組んでいます。福岡地域の雇用情勢と市が実施する人材確保支援策などについてご説明します。
14:00	CCAJ セッション① 『コンタクトセンターから人が消える!? 採用・定着から考える今すべきこと』
～	ｽﾍﾟｰｶｰ SCSK サービスウェア(株) ビジネスサービスグループ第二事業本部第一部第三課 マネージャー 入江 真代氏 (株)グッドクロス BPO&CX 事業部 ゼネラルマネージャー 南條 弘幸氏 ﾍﾞｰﾚｰﾀｰ TETRAPOT(株) Sales マーケティング事業部 第一営業部 部長 川端 祐盛氏
15:10	「コンタクトセンターから人が消える!?」という問いを起点に、本セッションでは、採用・定着に関する 3 つの視点を軸に議論します。 A:はたらきやすい柔軟な職場づくり、B:業務の難易度にあわせたアサインにむけて、C:福地域特性を活かした採用・定着について、3 社がそれぞれの工夫や成功事例、データを公開し、センター運営のヒントをお持ち帰りいただきます。
15:20	CCAJ セッション② 『コンタクトセンター×生成 AI×業務改革 ～“生成 AI を活用する現場”のリアル～』
～	ｽﾍﾟｰｶｰ アルティウスリンク(株) 法人ビジネス第1統括本部 CX第1本部 サービス第3部 第4ユニット MGR 松本 嵩兵氏 サントリーコンシェルジュサービス(株) CS 推進本部 CS2 部 CS 福岡グループ G ユニット ユニット長 高口 和弥氏 ﾍﾞｰﾚｰﾀｰ ビーウィズ(株) クリエイション本部 クリエイション第 6 事業部 クリエイション第 4 ユニット リードスーパーバイザー 武吉 英徳氏
16:30	社会的に人材確保が難しくなる中、生成 AI の導入はその課題を解決する手段として注目されています。コンタクトセンターでも生成 AI による省力化や効率化により、業務・課題が解消され、リソースが確保できるといった効果が期待されていますが、現場では「何を自動化すべきか分からない」「効率化に繋がる使い方が分からない」といった悩みが多く聞かれます。 本セッションでは、実際に業務改革を進める現場の視点から、AI 導入に伴う業務設計の課題、運用体制・ルールの整備、現場定着に向けた工夫など、生成 AI 活用の事例紹介を交えつつ、生成 AI 活用の“リアル”に迫ります。
16:40	CCAJ セッション③ 『深刻化するカスハラの実状と対策 ～チームとセンターを守るための最新事例と今日から始める実践術～』
～	ｽﾍﾟｰｶｰ (株)スクロール360 BPO ソリューション部 福岡センター長 三宅 香穂氏 ｽﾍﾟｰｶｰ (株)TMJ 西日本事業本部西日本第 1 事業部第 1 センター3G プログラムマネージャー 熊本 吏樹氏 ﾍﾞｰﾚｰﾀｰ パーソルコミュニケーションサービス(株) 北九州サポートセンター センター長 胡 眞子氏
17:50	近年、カスタマーハラスメント(カスハラ)は企業や自治体にとって深刻な課題となっており、社会的な注目もますます高まっています。こうした背景の中、各組織ではカスハラへの具体的な対応が強く求められています。 本セッションでは、カスハラの現状やその増加背景を踏まえ、コンタクトセンターにおける予防策や発生時の適切な対応方法について、具体的な施策を交えてご紹介します。さらに、実際に取り組んだ企業の成功事例や、失敗から得た教訓を通じて、参加者の皆さまが自組織での対策を一步前に進めるための実践的な知見をお届けします。