

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2026 in 大阪

「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 16 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「大阪」は、2016 年以来 3 度目の開催です。CCAJ セッションのテーマは、「応対品質(高齢者対応ワークショップ)」、「在宅・ハイブリッド運営」、「AI 活用」、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。

【セッションテーマ】

 高齢者対応 体験型ワークショップ & 品質向上	 在宅・ハイブリッド セキュリティ・孤立防止・失敗談	 現場発の AI 活用 特別予算や体制なしで始める運用改善
---	---	--

※詳細は裏面をご覧ください

【開催概要】

日 程 : 2026 年 9 月 29 日(火) 13 時~17 時 40 分
 会 場 : 新大阪丸ビル別館 (〒533-0033 大阪府大阪市東淀川区東中島 1 丁目 18 番 22 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 大阪協議会(17 社:50音順)
 アイテック阪急阪神(株)／アルティウスリンク(株)／SCSK サービスリンクス(株)
 関西ビジネスインフォメーション(株)／(株)かんでん CS フォーラム／キューアンドエー(株)
 CTC ファーストコンタクト(株)／情報工房(株)／(株)セリオ／(株)TMJ／TETRAPOT(株)
 (株)東通メディア／トランスコスモス(株)／(一社)日本自動車連盟／ビーウィズ(株)
 (株)ベルシステム24／(株)マイナビ BX
 定 員 : 100名・事前登録制

ウェブサイトの場合は、右記URLからお申込ください。 https://ccaj.or.jp/event/contact_20260929osaka.html

※ 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)】

【申込期限】2026 年 9 月 18 日(金)

	CCAJ 会員	一般(非会員)
お一人様	4,400円	7,700円

※参加証(メール)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。

【申込フォーム】

【Web サイト】



👉 今すぐ申し込む

👉 詳細はこちら

※ **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。

※ お申し込み後、参加証(メール)を送付しますので、当日ご提示ください。

確認のでき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 『大阪府の人材確保や DX 推進・AI活用支援とハラスメント撲滅の取組について』
～	【講演者】大阪府 商工労働部 商工労働総務課 総括主査 関口 良太 氏 / 副主査 西川 達矢 氏 商工労働部 雇用推進室 労働環境課 総括主査 山崎 聡 氏 / 主事 藤井 大地 氏
13:40	大阪府では、あらゆる業種で人手不足が進んでおり、特に中小企業では深刻な状況です。また、近年、職場におけるハラスメントも深刻な課題となっており、社会的な関心も高まっています。 本講演では、府で実施する中小企業の人材確保や DX 推進・AI 活用の支援策を紹介するとともに、労働環境改善や人材定着の観点から重要性が高まるハラスメント撲滅の取組について、府が国や経済団体等と進める「職場のハラスメント撲滅府民運動」の内容も交えながら解説します。
13:50	CCAJ セッション① 『コンタクトセンターにおける高齢者対応の課題と取り組み ～ワークショップでの気づきから考える対応品質向上と将来展望～』
～	【スピーカー】(株)かんでん CS フォーラム 営業本部クオリティ推進グループ 主任 谷口 あづみ 氏 / チームリーダー 久世 亜紀 氏 (株)TMJ 西日本事業本部 西日本第3事業部 第3センター LSV 富士 秀則 氏 【モデレーター】(株)東通メディア BPO 本部 大阪 BPO センター 大阪支社長 坂田 しのぶ 氏
15:00	ご高齢者対応における現場でのリアルな苦勞・課題についてのトークセッション。 センターでは課題に対してどのような取り組みを行っているのか具体的な事例もご共有いたします。 また、ご高齢者目線での物の見え方、聞こえ方を実際に体験していただくワークショップも織り交ぜながら対応時の理解を深めていきます。コンタクトセンターにおいて、ご高齢者対応の品質向上がなぜ必要なのか目指すゴールはどこなのか、皆さんと一緒に考える機会にできれば幸いです。
15:10	CCAJ セッション② 『在宅・ハイブリッド運営のリアル～セキュリティ・品質から成功・失敗談～』
～	【スピーカー】トランスコスモス(株) ※調整中※ ビーウィズ(株) クリエイション第1本部 クリエイション第2事業部 アカウント第2グループ SV 永田 康祐 氏 / 長谷部 基浩 氏 【モデレーター】(株)セリオ カスタマーサポート部 課長代理 後藤 健太 氏
16:20	多様な働き方を実現する拠点と在宅のハイブリッド運営において、多くのコンタクトセンターが直面する課題と解決策を徹底討論。情報セキュリティの担保、遠隔での対応品質維持やオペレーターの孤立を防ぐ環境整備・育成手法など、2社のリアルな取り組みを共有します。導入で得られた想定以上の成果や成功事例に加え、実際に直面した失敗談を公開。現場の SV から管理職層まで役立つ、理想論に留まらない「現場発の運営ノウハウ」を多角的な視点でお届けします。
16:30	CCAJ セッション③ 『コンタクトセンターでの AI 活用の「今」と「これから」～現場が少しずつ変わる AI 活用のヒント～』
～	【スピーカー】アルティウスリンク(株) CX ² -CC事業統括本部CX第5本部サービス3部2ユニット マネージャー 木村 光良 氏 情報工房(株) ヒューマンリソース部門 執行役員 ペルソナマスター 高尾 喜一 氏 【モデレーター】キューアンドエー(株) マーケティング統括本部 法人営業本部 西日本営業部 マネージャー 仲正 礼 氏
17:40	電話の向こうで「ありがとう」と言って頂けた瞬間の喜びが私たちの原点です。 本セッションでは最先端の AI 技術の話ではなく、現場で日々直面する苦悩や試行錯誤のプロセスを包み隠さずお伝えします。現場発の AI 活用、日々の地道な運用改善の積み重ね、組織に AI 活用を推進し定着化させる取り組み、業務プロセスへの溶け込ませ方。少しの工夫で業務が楽になった話、やってみたけど空回りした話、AI を使うほどに「やっぱり人間がやらなきゃ」と感じた瞬間。特別な予算や体制がなくても、変化は現場の工夫から始まります。「人」と「運用」に焦点を当て、明日からの運用のヒントを語り合います。