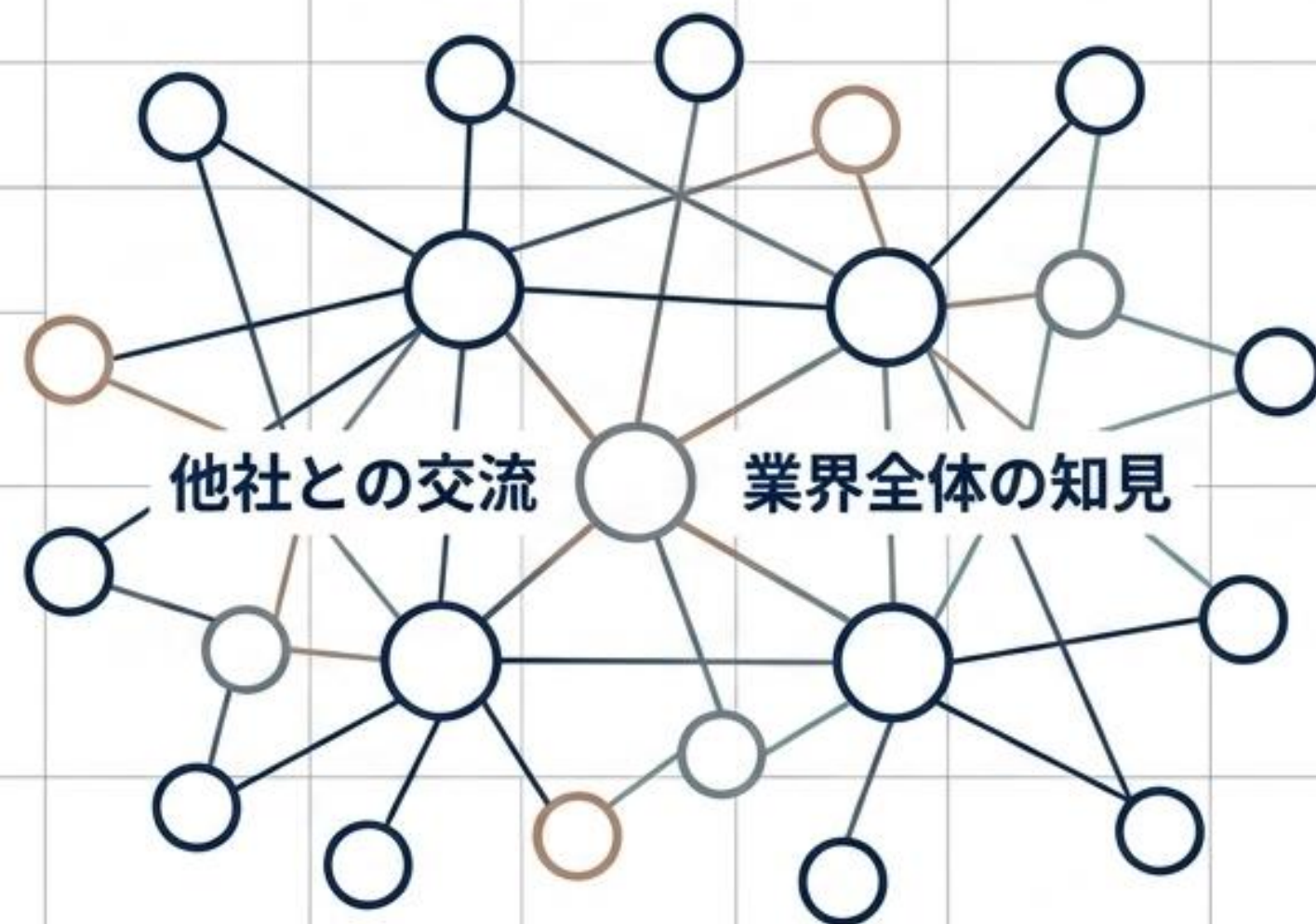


2026年度 コンタクトセンター・マネージャー勉強会

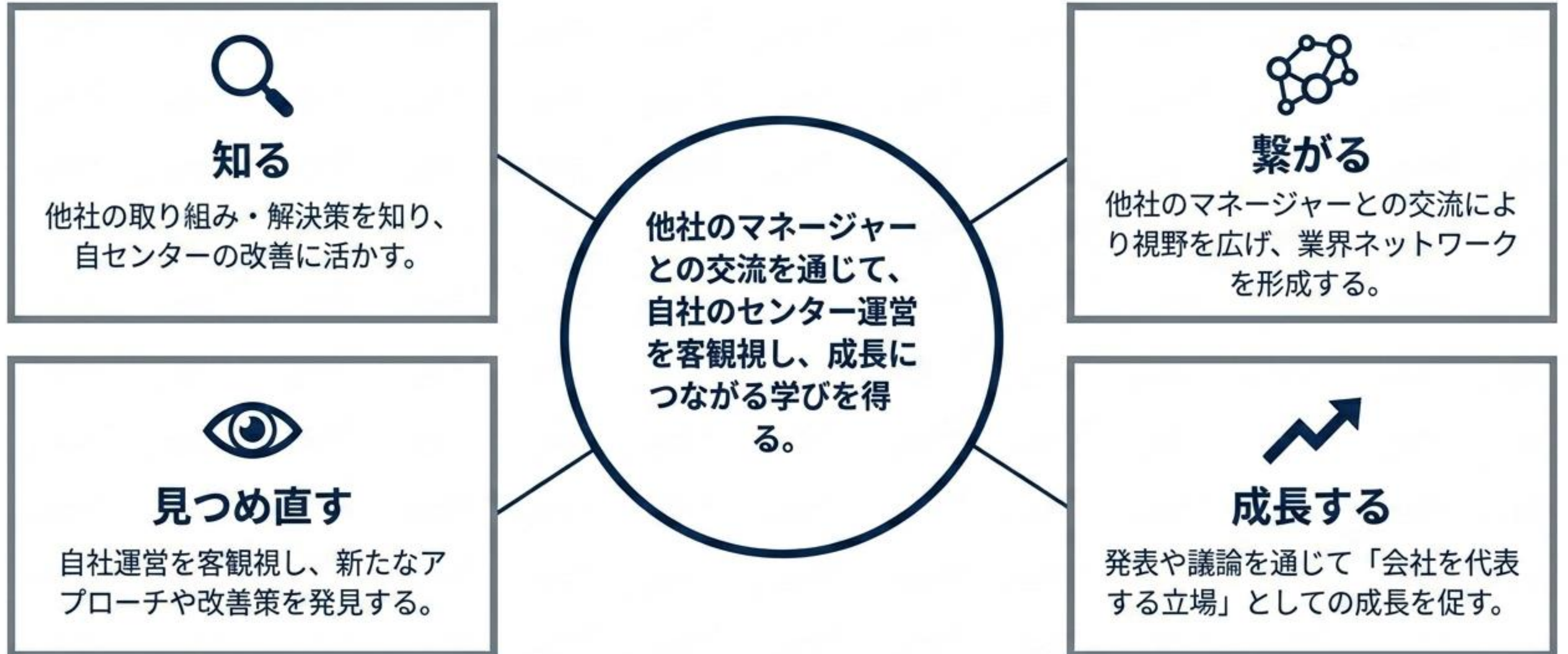
自社を客観視し、次世代のセンター運営を共創する4ヶ月

センター運営における「孤独」からの脱却

マネージャーの業務は孤独になりがちです。自社のやり方にとらわれず、多様な業種・業態の知見から新たな気づきを得る場が必要です。



勉強会の目的と4つのゴール



参加がもたらす4つのメリット



① 他社の悩み・解決策が分かる

「自社のことしか知らない」状態から脱却。
他社の成功・失敗事例からダイレクトに学びます。



② 業界ネットワークが広がる

相談できる相手が社外にできる。孤独になりがちなマネジメント業務の強力な支えとなります。



③ 自センター運営を客観視できる

多様な観点の獲得。ベテランは新人の悩みを再認識し、新人はベテランの視点を学びます。



④ 現場を離れてでも参加する価値がある

CCAJ人材育成委員からのアドバイスを交えた、4回シリーズの本格的なトレーニングの場です。

基本的な流れ：4ステップの協働学習サイクル



※ 参加者は**必ず1回は取り組み・事例を発表**していただきます。発表時間は**ひとり15分**です。発表テーマ例はP.6をご参照ください。

取り上げるテーマ例：センター運営の3本柱

人材育成	テクノロジー活用	ミッション・ポリシー
・コミュニケーターの採用・育成・定着 ・スーパーバイザーの登用・育成 ・後任マネージャーの育成	・AI活用 / ITツール活用 ・VOC・データ活用 ・在宅オペレーション	・KPI管理 / 応対品質管理 ・クレーム対応・カスハラ対応 ・CS/CX向上

交流促進 & サポート

(1) 集合形式 & 懇親会(飲食あり)

初回と最終回は集合（会場）形式で行い、終了後に懇親会も行います。

メンバー一人ひとりと必ずお話ができる、ちょっとした企画も用意しています。



(2) 雑談タイム

グループディスカッションのウォーミングアップ！

開始時刻の15分前から、予め決めたグループに振り分け、自由に会話ができます。勉強会のグループディスカッションを良い雰囲気です。

※参加は任意ですが、おススメです

(3) 自己紹介カード（顔写真入り参加者一覧表）

離れていても、参加メンバーの距離を近づけるアイテム！

「会社名」「氏名」の他
「担当業務」「趣味」
「メールアドレス」を記載



(4) アドバイス

人材育成委員へ質問ができる絶好の機会！

人材育成委員も参加していますので、日頃のセンター運営の課題や悩みについて質問ができ、助言ももらえます。

(5) オンライン形式のサポート ※参加希望制です

Zoom使用経験がない方でも安心して臨めます

第2回のオンライン形式実施前に、Zoomの使用方法や画面共有（プレゼンの仕方）等を説明し、操作を体験できます。

日程とプログラム

第1回	2026年10月30日（金） 15:00～18:30	アーバンネット神田 カンファレンス	ガイダンス、自己紹介、懇 親会（ケータリング）
第2回	2026年11月27日（金） 14:00～17:00	オンライン	事例発表、グループディス カッション
第3回	2027年1月27日（水） 14:00～17:00	オンライン	事例発表、グループディス カッション
第4回	2027年2月19日（金） 14:00～18:30	アーバンネット神田 カンファレンス	事例発表、グループディス カッション、懇親会（ケー タリング）

募集要項

日本コンタクトセンター協会（CCAJ）会員限定です

「参加したい/させたい」と迷われている方は、CCAJ事務局までお気軽にご相談ください

◆対象

コンタクトセンターのマネージャー

マネージャーとは・・・

コンタクトセンター運営全般の管理者。スーパーバイザーを含めたオペレーションにかかわるスタッフをまとめ、センター全体のマネジメントの他、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントを行う方。センター長・部長など呼称が異なる場合は、上記を参考にしてください。

- ◆条件①テーマについて、自センターまたは自身の取り組みを発表できる方 ※発表は守秘義務の範囲内
- ②全4回に参加できる方

◆定員 12名（原則1社1名）

※申込多数の場合、申込が早い方を原則優先します。

◆参加費 **23,100円（消費税込み）** ※全4回・懇親会（第1回・4回）費用も含まれた1名分の金額

◆参加申込

別添または下記URLの「2025年 新人マネージャー勉強会」参加申込書をご覧ください。

https://ccaj.or.jp/event/doc/manager_study_2026.docx

◆締切 **10月20日（火）** ※参加の可否は、原則先着順となります。

お申し込み・参加にあたっての注意事項

＜オンラインの使用ツールについて＞

- Web会議ツールは「**Zoom**」を使用します。それ以外のツールではご参加になれませんので、予めご了承ください。また、集合形式との併用ではございません。
- 「Zoom」は、アプリ・ブラウザのどちらを使用しても結構ですが、機能やディスカッションのしやすさ等から「**アプリ**」を推奨します。
- 第1回目（10月30日）以降、第2回（11月27日）までの間に、希望者に接続テストを行います。

＜オンライン参加時の環境について＞

- 各自の発表やグループディスカッションの共有において、「画面共有」をしていただきますので、必ず**PC（パソコン）**でご参加ください。
スマホの利用はご遠慮ください。
- 安定した通信・ネット環境でご参加ください。（回線は有線推奨）
- 周囲を気にせず発言しやすい場所、騒音のない場所など、参加される環境に十分ご配慮ください。
- 他社の方も参加し、ディスカッションを行いますので、複数名で参加したり、勉強会の参加者ではない方の映り込みがないようご注意ください。
- 参加時の録音、録画、スクリーンショットは固くお断りいたします。

＜その他＞

- 勉強会の実施模様を、協会報「CCAJ News」、Webサイト、協会Facebook等で紹介させていただきます。そのため、録画・録音・撮影致しますので、予めご了承ください。

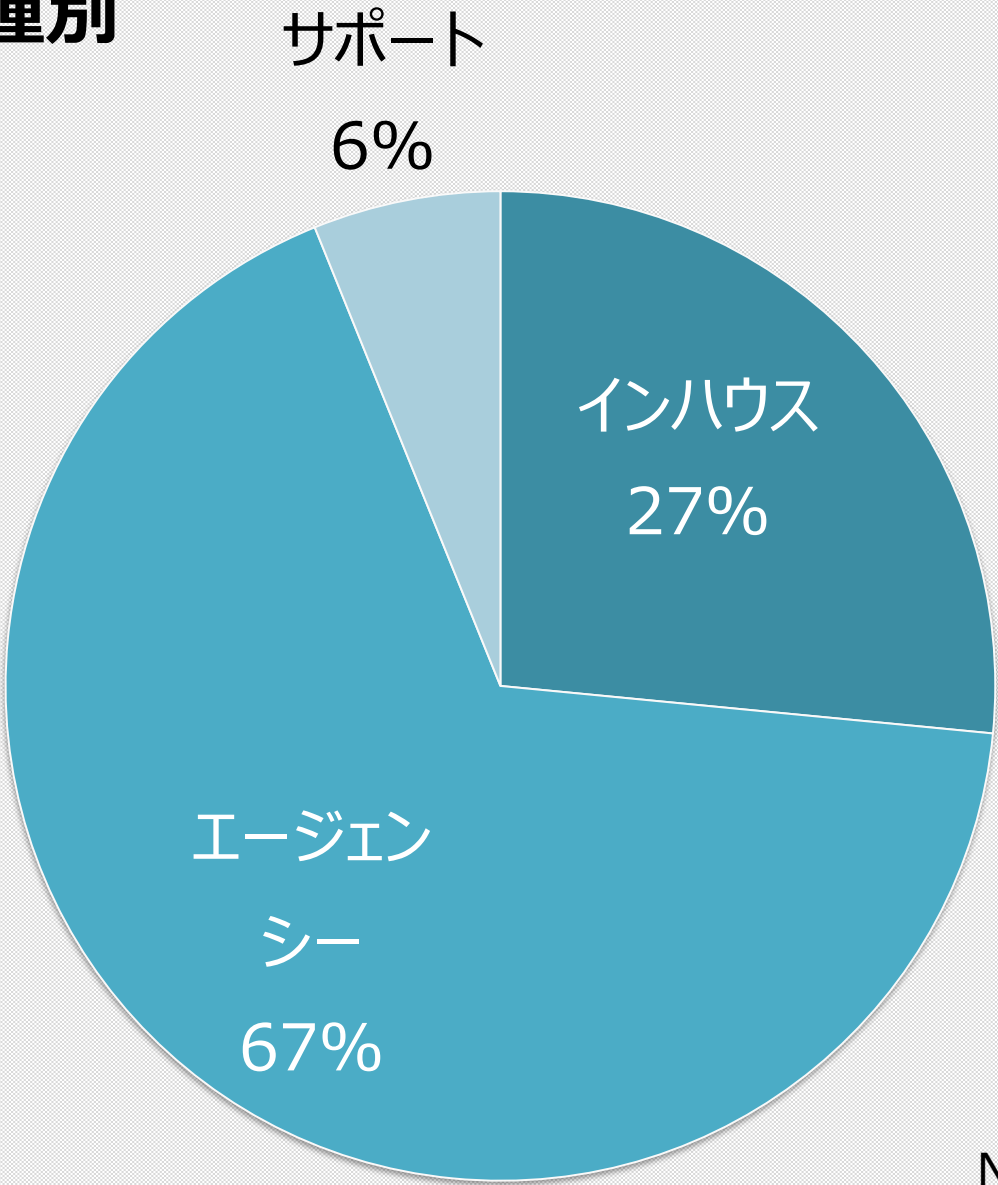
※ ご不明な点などは、P.14に記載のCCAJ事務局までお問い合わせください。

開催実績①

参加者属性

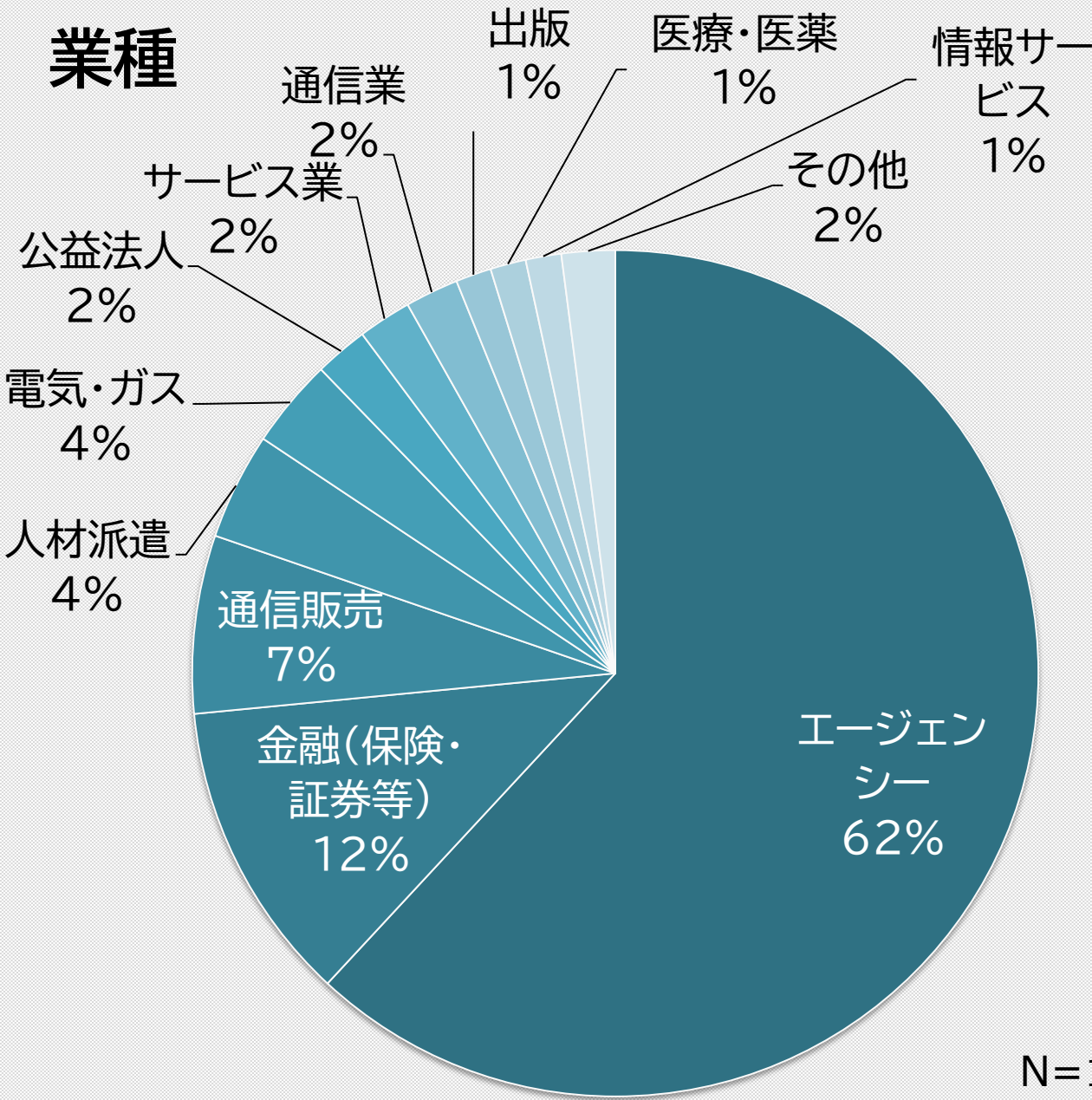
2013年度～2025年度 累計

会員種別



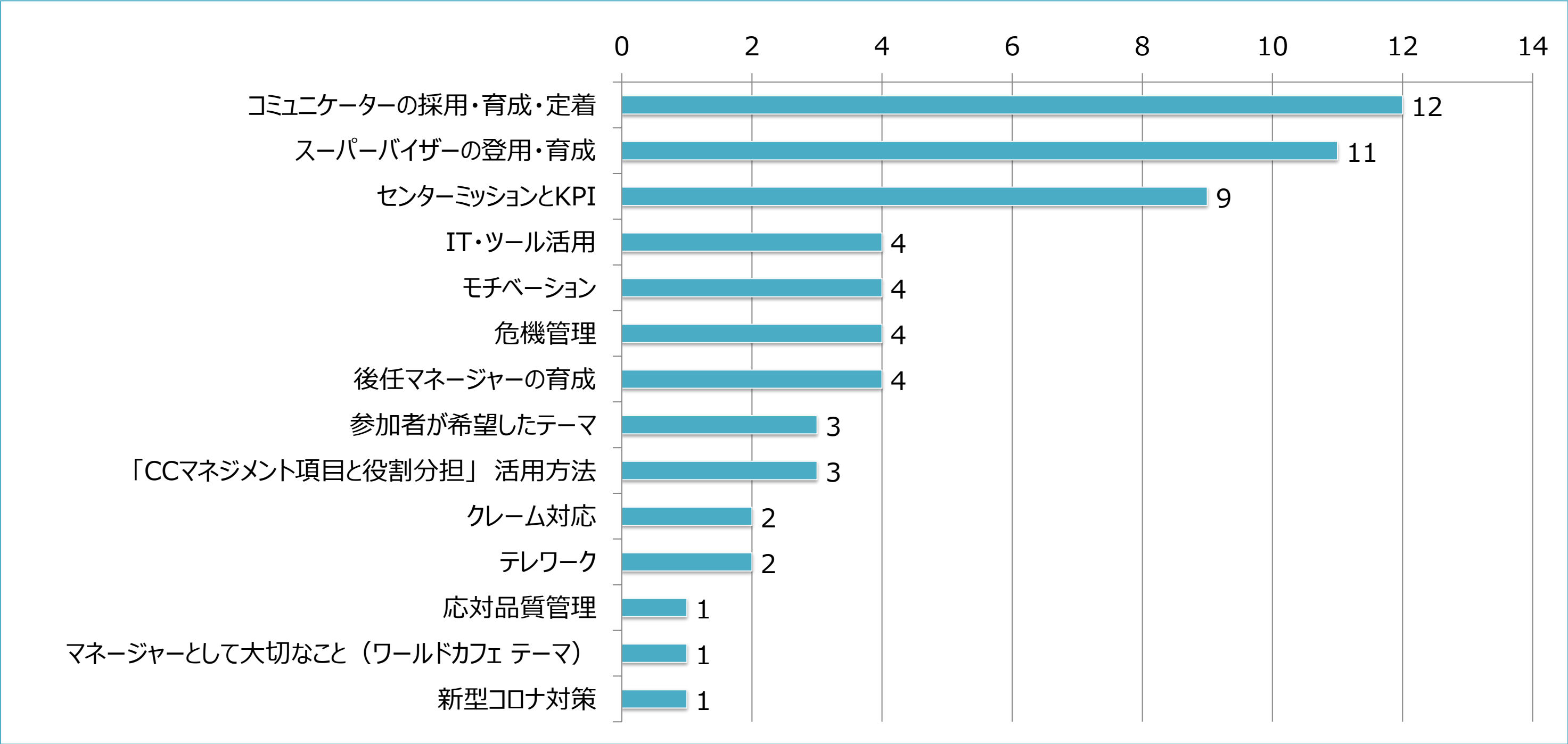
N=147

業種



N=147

開催実績②



※ 安定的な要員確保、生産性と品質の両立、応対品質の向上、マネージャーとしての課題、BPOなど

開催実績③

これまでのご参加された企業の皆さま（参加当時の社名・順不同）

金融（保険・証券等）	電気・ガス	コンタクトセンター・エージェンシー／BPO	
日本生命保険 ソニー生命保険 東京海上日動安心 1 1 0 番 大和証券 ホンダファイナンス あいおいニッセイ同和損害保険 東京海上日動あんしん生命保険 フィデリティ証券	東京ガスカスタマーサポート エボルバコールアドバンス	CTCファーストコンタクト M S & A D グランアシスタンス Teleperformance Japan アイビーシステム アデコ ウィズ・プランナーズ エム・ユー・コミュニケーションズ オーナーズエージェント N T T ネクシア T M J アイ・エヌ・ジー・ドットコム テレワーク バリュープラス マックスサポート キューアンドエー 情報工房 バーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ 富士通コミュニケーションサービス りらいあコミュニケーションズ MAYA STAFFING N T T データ・スマートソーシング アイネットサポート パーソルコミュニケーションサービス	アダムスコミュニケーション かんでん C S フォーラム グッドクロス トップマークス ヒューマンリレーション ベルウェール渋谷 ベルテック マイナビBX 日本テレシステム 日立システムズ・テクノサービス 富士ソフトサービスビューロ ディー・キュービック ディー・クリエイト iCONTINENT NTTタウンページ ブライエ ジャパンアシストインターナショナル KDDIエボルバコールアドバンス エテル ビー・エイ・エス リプライオリティ 東京ソフト 東芝 I T サービス
通信販売	医療・医薬		
ジュピターショップチャンネル ファミリー・ライフ ロイヤルカナンジャパン QVCジャパン ナチュラルガーデン	E P ファーマライン ビーアイメディカル		
人材派遣	その他		
キャスティングロード リクルートスタッフィング ジェイエイシーリクルートメント	ノーリツ エイブル 日本電気 スカパー・カスタマーリレーションズ 日本自動車連盟 タイムズコミュニケーション アグレックス 安川エンジニアリング 日経BP読者サービスセンター テリロジーサービスウェア		

お問い合わせ

「2026年年度 コンタクトセンター・マネージャー勉強会」に関する
ご質問、ご不明な点などございましたら、下記までご連絡ください。

一般社団法人日本コンタクトセンター協会（CCAJ）事務局

電話 : 03 - 5289 - 8891

メール : office@ccaj.or.jp

所在地 : 〒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）