

同日
開催

第14回CCAJ会員交流会

コールセンター業 高齢者雇用推進事業

「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナー



日程

2025年10月14日(火)

14:00~18:15

[第1・2部]

会場

オンライン

[第3部]

会場

会場

大手町サンケイプラザ

東京都千代田区大手町1-7-2

定員:200名

参加費

会場参加[第1・2・3部]

8,800円(税込)/名

オンライン視聴[第1・2部]

無料

ご不明点があればいつでも聞いてください!

日本コンタクトセンター協会 事務局

🌐 <https://ccaj.or.jp>

✉ office@ccaj.or.jp

第1部

14:00

~

15:00

『人生100年時代のキャリア

コールセンターにおけるシニア雇用・活躍のための要諦!』

会場参加特典
ガイドライン進呈

コールセンター業界の実情を踏まえたシニア人材の雇用・活躍に関する課題や今後の方向性について検討を行い、「コールセンター シニア人材の雇用・活躍推進のためのガイドライン」を作成。検討にあたり、CCAJ会員企業を対象にアンケート調査と実際にセンターで働くシニアおよび非シニアへのヒアリング調査も実施。調査結果等を踏まえ、ガイドラインの主要なポイントをご紹介します。

(1)「コールセンター業 高齢者の活躍に向けたガイドライン」調査結果について

(株)日本能率協会総合研究所 経営ソリューション研究部 主任研究員 福田 和久氏

(2) コールセンターにおけるシニア人材の活躍推進に向けた6つの指針

東京学芸大学名誉教授 内田 賢氏 (コールセンター業高齢者雇用推進委員会 座長)

(3) 機構サービスのご案内

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

第2部

15:15

~

15:45

『“何をAIに任せる?”から始めるコンタクトセンターの未来設計

～AI導入のミスマッチを防ぐための実践的アプローチ～』

AIの導入は、いまやコンタクトセンター運営において避けて通れないテーマとなりました。しかし、「AIで何ができるのか」「自社には何が合っているのか」といった判断に迷い、成果に結びつかないケースも少なくありません。本講演では、AIの得意・不得意を“相性”という観点で整理し、センター特有の課題に対して「AIに何を任せるべきか」を見極めるための考え方と進め方を紹介します。

(株) RevComm Product Marketing Manager 中村 有輝士氏

15:55

~

16:25

『高齢者雇用を「戦力」に!AIエージェントで実現するコールセンター新戦略』

コールセンター歴10年、分析歴20年、企業支援歴8年のYOSHINAプロダクトオーナーの鷺坂がAIエージェントを活用した高齢者雇用を戦力にコールセンターの未来を変えるお話をさせていただきます。

(株) レトリバ AI事業部 ゼネラルマネージャー 鷺坂 文野氏

第3部 16:45~18:15

懇親会(会場のみ) ※オンライン配信はございません



会場のご案内

大手町サンケイプラザ



〒100-0004
東京都千代田区大手町1-7-2



03-3273-2230



<https://www.s-plaza.com/access/>



アクセス

電車

各線「大手町駅」

A4・E1出口直結

丸の内線／半蔵門線／千代田線
東西線／都営三田線

JR「東京駅 丸の内」

北口より徒歩 7分

お車

首都高速都心環状線

神田橋インター降車

駐車場(有料)7:00～23:30 30分440円

※駐車台数が限られていますので、
なるべく公共交通機関をご利用ください。



ご参加にあたって

本開催は、会場参加/オンライン視聴のハイブリッド形式で開催します。

以下より、ご参加にあたっての注意事項をご確認ください。

1

会場参加の場合

お申込みされた方へ、後日「参加証」を郵送いたします。

ご参加にあたっての詳細は「参加証」よりご確認ください。

当日は「参加証」を持参いただき、会場受付にてご提出ください。

2

オンライン視聴の場合

- ・第1部・第2部のみZoomウェビナーにてご視聴いただけます
- ・参加URL等の詳細は、お申込み者に10月8日(水)にメールで配信いたします
- ・第3部の配信はございません
- ・オンライン視聴にあたりPCとネットワーク環境をご確認ください。詳しくは、10月8日(水)に配信するメールをご覧ください

お申し込み方法

本イベント専用サイトにアクセスの上、いずれかの方法でお申し込みください



https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20251014.html

①WEBフォーム、もしくは②申込書(ダウンロード)より、ご参加者1名ごとにお申込みください

申込期限:10月1日(水)

WEBフォームをご利用になれない場合は、参加申込書をダウンロードし、必要事項をご記入の上、当協会までお送りください

宛先:日本コンタクトセンター協会 事務局
office@ccaj.or.jp

- ・お申込みは先着順です
- ・オンライン視聴に人数制限はございません
- ・申込受付後、「ご請求書」をお送りいたします



一般社団法人
日本コンタクトセンター協会

〒100-0042 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)

03-5289-8891

office@ccaj.or.jp