

## 【第1号議案】

# 2024年度事業活動報告と収支決算について (2024年4月1日～2025年3月31日)

2023年度より理事会で検討してきた協会名称変更について、2024年1月の新春賀詞交歓会で呉岳彦会長が会員の皆さまに発表した後、2024年度事業活動計画において定時総会で決議することを正式に表明いたしました。

名称変更にあわせ、少し先の未来を見据えたコンタクトセンター像を示すことが業界団体の使命と捉え、“生活者・顧客”“従業員・働く人”“組織・事業者間”“社会”の視点からなる「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として次の4つの指針を定めました。

- (生活者・顧客) 人とデジタルが融合した一人ひとりに最適なカスタマーサービスの提供
- (従業員・働く人) 多様な人材が心身ともに健康的に活躍できる環境の整備
- (組織・事業者間) 組織内の連携と事業者間の協業によるイノベーションの創出
- (社会) 社会インフラとしての責務の達成

名称変更の理由や上記指針について会員の皆さまへの説明を丁寧に努めた結果、2024年6月の定時総会で承認いただき、2024年10月1日に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」として新たにスタートすることができました。

名称変更後も滞りなく事業を継続し1年間の計画を遂行できたのは、委員会の尽力によるところが大きく、その主な活動成果と課題を振り返ります。

広報委員会では、名称変更を協会ならびに業界をアピールする好機と捉え、協会報「CCAJ News」2024年10月号を“名称変更記念号”とし、呉会長のインタビューやテクノロジーと協会の変遷、従事者の声を取り上げ、効果的にPRしました。今後は「CCAJ News」単体ではなくホームページやFacebookといった他のメディアとの連携やデジタル活用が課題となります。

事業委員会が企画・運営する「CCAJ スクール」の受講者数は603名を数え、人材育成のみならず、協会の財務基盤の強化にも寄与しました。さらに個人の働きがい向上とキャリア支援等を目的にスーパーバイザーを対象とした認定制度の検討にも着手しました。コンタクトセンターのプレゼンス向上のためにも広く支持される制度の構築が期待されます。

情報調査委員会では、現在コンタクトセンターで最も関心の高い“生成AI”をテーマとした「生成AI活用コミュニティ」を1年に亘り展開してきました。最新テーマについて企業の垣根を超えて知見を深める場として評価されました。より発展的な議論をするための工夫や、コミュニティ活動という新たな活動形態の定着と活性化が課題として挙げられます。

人材育成委員会は“多様な人材の活躍”をテーマに「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」を受託。1年目は会員企業や従業員へのアンケートとヒアリング調査を通じて、高齢者雇用の実態を明らかにし、他業界との優劣も把握することができました。人手不足の解消のみならず、戦力化や多様性の観点からもシニア雇用推進の啓発が求められます。

総務委員会では、社会問題化する“カスタマーハラスメント”について本格検討を開始しました。会員50社・従業員2,500名のアンケートからカスタマーハラスメントの実態や協会への要望等を把握し、2025年3月に対策ガイドラインを作成・公開しました。ガイドラインの普及・啓発を通じて、従業員が安心・安全に働ける職場であることをアピールしていくことが求められます。

名称変更は目的ではありません。コンタクトセンターの現状にキャッチアップし、人とデジタルの融合がより進む社会を想起し、協会自体も変化・進化していくことの意味表示です。

2025年度は「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として掲げた4つの指針に近づくための具体的な成果が求められると考えております。

## I. 事業の実施概要

### 1. 倫理の確立と綱領の普及・推進

#### (1)「日本コンタクトセンター協会電話相談室」での相談対応

- 内 容 : 電話勧誘に関する消費者や就業環境等に関するコンタクトセンター従事者からの苦情・相談業務を行った
- 担 当 : 事務局

#### (2)関連法令等の周知・徹底

- 内 容 : 特定商取引法、個人情報保護法、下請法等の関連法令や相談機関による消費者問題報告等について、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した
- 担 当 : 総務委員会、事務局

#### (3)ガイドラインの普及・啓発

##### ①「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」

- 内 容 : 適切なコンタクトセンター運営のための「同綱領」「同ガイドライン」ならびに、ガイドラインの理解促進とセンター運営への適用支援を目的に作成した「ガイドラインチェックリスト」について、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した
- 担 当 : 総務委員会

##### ②「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」

- 内 容 : コンタクトセンター業務における個人情報の適切な取扱いの確保を支援することを目的とした「同ガイドライン」について、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」等で周知し徹底を促した
- 担 当 : 総務委員会

#### (4)「特商法 10 団体連絡会」への参画

- 内 容 : 自主規制強化に向けた取り組み等について、特定商取引法に関係する 10 団体で協議会を開催
- 構 成 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、(一社)日本新聞協会、(公社)日本新聞販売協会、(一社)日本自動車販売協会連合会、(一社)太陽光発電協会、(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、(一社)全国LPガス協会、(一社)全国発酵乳乳酸菌飲料協会、(一社)日本コンタクトセンター協会
- 担 当 : 事務局、以下の会議に出席
- 【2024 年度 第 1 回】
- 開 催 日 : 2024 年 11 月 20 日
- 開 催 形 式 : 会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式
- 内 容 : 改正景品表示法について、各団体報告・情報交換

#### (5)各種感染症への対応

##### ①「コールセンターにおける各種感染症(インフルエンザ)対策ガイド」

- 内 容 : インフルエンザの流行期に「同対策ガイド」ならびに、同対策ガイドの認知度と実効性を高めることを目的に作成した「同対策ハンドブック」について、メールマガジン、Facebook 等で周知し徹底を促した
- 担 当 : 総務委員会

(6)カスタマーハラスメントへの対策

- 内 容 : 人権擁護と労働者保護、顧客対応水準の明確化、コンタクトセンターに対するネガティブイメージの払拭を目的に、①先行業界・団体等へのヒアリング、②会員へのアンケート調査による実態把握、③ガイドラインの策定・公開を通じて、カスタマーハラスメント対策に取り組んだ
- 担 当 : 総務委員会

①先行業界・団体等へのヒアリング

ア)弁護士との情報交換

- 実 施 日 : 2024年4月16日
- 形 式 : オンライン
- 出 席 者 : 香川希理氏(香川総合法律事務所 弁護士)  
総務委員会 杉村委員長、土屋副委員長、CCAJ 事務局
- 内 容 : ・他団体・行政におけるカスハラ対策の取り組み・最新事情  
・当協会におけるカスハラ対策への助言 等

イ)先行団体との情報交換

- 団 体 : (一社)全国携帯電話販売代理店協会
- 実 施 日 : 2024年6月25日
- 形 式 : オンライン
- 出 席 者 : 全携協 専務理事、事務局長  
CCAJ 事務局
- 内 容 : ・全携協におけるカスハラ対策の取り組み  
・カスハラに関する実態調査やガイドライン策定の方法 等

②会員へのアンケート調査による実態把握

ア)会員企業向け コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに関するアンケート

- 実施期間 : 2024年7月31日～8月23日
- 方 法 : Web アンケート
- 対象企業 : 152社(インハウス会員39社、エージェンシー会員113社)
- 質問内容 : ・現場から報告されたカスハラの種類  
・カスハラが発生している原因  
・カスハラへの対策等
- 回 収 : 50社(回収率:32.9%)
- 結果報告 : ・回答企業50社に結果共有  
・要約版をマスメディアへニュースリリース

イ)従業員向け コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに関するアンケート

- 実施期間 : 2024年7月31日～8月30日
- 方 法 : Web アンケート・無記名式
- 対 象 : 152社(インハウス会員39社、エージェンシー会員113社)の従業員
- 質問内容 : ・業務中に受けたカスハラの種類  
・カスハラを経験された時の影響と対応  
・カスハラへの必要な措置等
- 回 収 : 2,493人
- 結果報告 : ・回答企業50社に結果共有  
・要約版をマスメディアへニュースリリース

### ③ガイドラインの策定・公開

名 称 : コンтактセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン

策 定 日 : 2025 年 2 月 21 日

内 容 : 会員向けアンケート調査結果、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、東京都カスタマーハラスメント防止条例ならびに同団体マニュアル等に基づき、ガイドライン案を作成。会員への意見照会、理事会の承認を経て、ガイドラインを確定した。章立ては次の通り

第1章 はじめに

第2章 コンтактセンターにおけるカスタマーハラスメント

第3章 コンтактセンターにおけるカスタマーハラスメントの判定

第4章 コンтактセンターにおけるカスタマーハラスメントの対処法

第5章 組織(企業・団体)がとるべき対応

第6章 参考

公 開 : 2025 年 3 月 12 日

ア) 会員責任者・担当者へメールで通知

イ) ホームページで公開

ウ) マスメディアへニュースリリース ※PRTIMES も活用

エ) メールマガジンに掲載

オ) 協会 Facebook に投稿

カ) 「CCAJ News」Vol.337(2025 年 4 月号)に掲載

## 2. コンタクトセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

### (1)「第13回 CCAJ 会員交流会」の開催

- 開催日 : 2024年10月24日  
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式  
会場 : 大手町サンケイプラザ  
内容 : 第1部 講演会(会場・オンライン配信)  
①『これで生成 AI 活用は真価を発揮する！-VOC、FAQ の品質改善、オペレーター支援の高度化、CX 向上のための発展的活用へ-』  
モビルス(株) 柏原 学氏  
②『感情を可視化！心情とクレームを把握。感情解析システムを活用した最先端のコールセンター運営事例とは？』  
アルファコム(株) 垣内 隆志氏、杉野 睦氏  
第2部 懇親会(会場のみ)  
参加者 : 222名(85社)  
報告 : 「CCAJ News333号」に掲載  
担当 : 理事会・事務局

### (2)「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ」の開催 【2023年度から開始】

- 内容 : コンタクトセンターにおける生成 AI 活用について、運用側とベンダー側がセンターにおける利用状況や課題などを共有し、ともに解決・改善策を考え、実践できるノウハウ・ヒントを得られる活動  
メンバー : 21名(19社)  
開催 : (第4回) 2024年5月27日/オンライン形式  
【発表】日本マイクロソフト(株)、パーソル ビジネスプロセスデザイン(株)  
(第5回) 2024年8月8日/オンライン形式  
【発表】(株)エーアイスクエア、(株) RevComm  
(第6回) 2024年12月24日/会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式  
【討議】コンタクトセンターにおける生成 AI 活用・導入のボトルネック  
報告 : 「CCAJ News338号」に掲載  
担当 : 情報調査委員会

### (3)「海外コンタクトセンター関連情報」の提供

- 内容 : 海外のコンタクトセンター「関連団体」と「関連メディア」に関する情報を取りまとめたリンク集を制作。「関連団体」17か国・地域で20サイト、「関連メディア」10サイトを掲載  
公開日 : 2025年3月17日  
公開方法 : ホームページの「Publication & Survey」のメニューに海外情報を新設  
周知 : ①ホームページで公開  
②メールマガジンに掲載  
③協会 Facebook に投稿  
担当 : 情報調査委員会

### 3. 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

#### (1)「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.34」の発行

発行 : 2024 年 11 月 18 日  
部数 : 8,000 部  
内容 : 『AI 活用・DX 推進で実現する“新時代のコンタクトセンター”』  
『コンタクトセンターに求められるワーク・エンゲージメント向上支援施策のあり方』  
『“お客さまは神様?”～カスタマーハラスメント対策について考える』  
『生活者のコンタクトセンター利用意識と実態』  
『CCAJ スクール受講企業に聞く 人材育成のポイント』  
『2024 年度コールセンター企業実態調査 報告』  
『日本コンタクトセンター協会 1 年の活動状況』  
配布先 : 会員各社、省庁、地方自治体、関係団体、  
「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2024」来場者、  
「CCAJ スクール」受講者、「コールセンター基礎講座」受講者等  
担当 : 事業委員会

#### (2)「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催

##### ①「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2024 in 北海道」

開催日 : 2024 年 9 月 26 日  
会場 : 北海道立道民活動センター かでる 2・7  
内容 : 【基調講演】  
『札幌市の雇用情勢と雇用施策について』  
札幌市経済観光局産業振興部雇用労働課 雇用労働係長 川瀬 和也氏  
【CCAJ セッション(パネルディスカッション)】  
ア) 『AI 時代に突入! ? どうする各社?』  
イ) 『採用難はプロセス分解で乗り切る!』  
～採用における4つのプロセスと定着への紐づけ～  
ウ) 『コンタクトセンター×人材育成×テレワーク～“3社3様”の実態に迫る～』  
受講者 : 107 名(26 社)  
報告 : 「CCAJ News 332 号」に掲載  
担当 : 理事会・事務局

##### ②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025」

開催期間 : 2025 年 2 月 20 日・21 日  
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式  
会場 : 大手町ファーストスクエアカンファレンス  
内容 : 【CCAJ セッション(パネルディスカッション)】  
ア) 『未来人財を育てた成功企業から学ぶ ～自立型人材と SV の育成』  
イ) 『お客様を置いていかないボイスボット活用の取り組み』  
～応答率改善・有人品質向上への取り組み』  
ウ) 『CX の新しい常識をつくる! EC 企業と BPO の革新的アプローチに迫る』  
エ) 『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』  
オ) 『コンタクトセンターでの生成 AI 活用の可能性とアプローチ事例 2 社』  
カ) 『事例で学ぶ! カスタマーハラスメント対策』  
全日本空輸(株)と東京ガスカスタマーサポート(株)の取り組み』  
【懇親会】  
受講者 : 350 名(57 社)  
報告 : 「CCAJ News 336 号」に掲載  
担当 : 事業委員会

(3)「第 35 回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」の開催(中止)

期 間 : 2025 年 3 月 17 日~21 日  
視 察 国 : フィリピン マニラ  
担 当 : 事業委員会  
備 考 : 最少催行人員 15 名に達しなかったため中止

(4)「コンタクトセンター見学会」の開催

【第 1 回】

開 催 日 : 2024 年 10 月 4 日  
開 催 地 : 大阪府  
見 学 先 : (一社)日本自動車連盟  
参 加 者 : 16 名(10 社)  
報 告 : 「CCAJ News333 号」に掲載  
担 当 : 情報調査委員会

【第 2 回】

開 催 日 : 2025 年 1 月 30 日  
開 催 地 : 神奈川県  
見 学 先 : (株)WOWOW コミュニケーションズ  
参 加 者 : 18 名(18 社)  
報 告 : 「CCAJ News337 号」に掲載  
担 当 : 情報調査委員会

#### 4. 人材の育成と雇用の創出

##### (1)「CCAJ スクール」の開催

回数 : 44 回  
開催地 : オンライン(38 回)、東京(6 回)  
受講者 : 603 名  
内容 : 【ベーシックコース】  
「センターマネジメントの実践」  
「スーパーバイザーのマネジメント力向上講座」  
「スーパーバイザーの仕事術」  
「スーパーバイザーによるチームビルディング」  
「スーパーバイザーのための“品質管理”“人材育成”」  
「基礎から学ぶ テレフォンスキル講座」  
「ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座」  
「育成スキル向上講座」  
【専門コース】  
「スクリプト作成講座」  
「クレーム対応講座 基礎編」  
「クレーム対応講座 応用編」  
「KPI マネジメント基礎講座」  
「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」  
「お客さま満足度が上がる電話対応」  
「モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル」  
「コミュニケーターのやる気を育むコーチング」  
「コンタクトセンターでの AI の企画・導入・活用講座」  
「有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成」  
「顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座」

担当 : 事業委員会

##### (2)「CCAJ 認定制度検討協議会」の開催

内容 : 個人の働きがい・働きやすさの尊重と業界の認知度・プレゼンス向上を目的に、スーパーバイザー向け認定制度の構築を検討する  
メンバー : 9 社 13 名  
開催 : (第 1 回) 2025 年 3 月 11 日  
【検討事項】 ①認定制度の目的・効果、マイルストーンの共有  
②スキル要件定義の意見照会 等

担当 : 事業委員会

(3)「コールセンター基礎講座」の開催

①上半期開催

開催日 : 2024年5月22日  
開催形式 : オンライン  
内容 : 『Q&A形式で学ぶコールセンター基礎知識』  
『知っておきたい コールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識』  
『3年後のコールセンター予報～成熟時代のコールセンターの役目』  
受講者 : 61名  
担当 : 事業委員会

②下半期開催

開催日 : 2024年11月20日  
開催形式 : オンライン  
内容 : 『コールセンター基礎知識』  
『知っておきたい コールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識』  
『コールセンター運営の課題と最新トレンド』  
受講者 : 38名  
担当 : 事業委員会

(4)「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

【第1回】

開催日 : 2024年12月6日  
会場 : 情報工房(株) ※センター見学会併催  
参加者 : 9名(5社)  
テーマ : クレーム対応にも役立つ！  
お客さまを笑顔に導く“ENGAGE リード”を一緒に考えよう  
担当 : 人材育成委員会

【第2回】

開催日 : 2025年3月24日  
会場 : キューアンドエー(株) ※センター見学会併催  
参加者 : 8名(7社)  
テーマ : 私がコンタクトセンターでSVを続けている理由  
報告 : 協会ホームページの会員専用ページに掲載  
担当 : 人材育成委員会

(5)「新人マネージャー勉強会」の開催

日程 : 2024年7月25日、8月22日、10月11日、11月28日  
形式 : (第1回)会場参加 (第2～4回) オンライン  
参加者 : 10名(10社)  
内容 : コンタクトセンターの人材育成や課題をテーマにした全4回シリーズの勉強会  
テーマ : 第1回 オリエンテーション、懇親会  
第2回 『人材育成』  
第3回 『IT・ツール活用』  
第4回 『センターミッション・ポリシーに応じたマネジメント』  
対象 : マネージャー経験2年未満の方、マネージャー候補者  
担当 : 人材育成委員会

(6)「コールセンター業 高齢者雇用推進事業(委託事業)」の実施

(多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコンタクトセンターの研究)

委 託 元 : (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構(略称:JEED)

内 容 : 高齢者雇用を一層効果的に推進するため、産業別の諸条件の差異を考慮し、当該産業に属する企業で構成される団体が主体的に高齢者雇用を推進する取り組みを JEED(委託元)が 2 年にわたり支援する。同事業の実施にあたり、推進委員会を設置し、1 年目は業界の高齢者雇用の現状把握、2 年目は高齢者雇用ガイドラインの作成と普及セミナーを実施する

担 当 : 人材育成委員会・事務局

①推進委員会の開催

(2024 年度 第 1 回)

開 催 日 : 2024 年 6 月 4 日

会 場 : 日本コールセンター協会 事務局

議 題 : ・コールセンター業高齢者雇用推進事業 実施計画について  
・高齢者雇用に関する問題意識の共有  
・アンケート調査の進め方

(2024 年度 第 2 回)

開 催 日 : 2024 年 7 月 31 日

形 式 : ハイブリッド(日本コールセンター協会事務局+オンライン:Zoom)

議 題 : ・アンケート調査票の検討  
・ヒアリング調査の考え方  
・今後のスケジュール共有

(2024 年度 第 3 回)

開 催 日 : 2024 年 12 月 20 日

形 式 : オンライン(Zoom)

議 題 : ・アンケート調査結果の報告(企業、従業員(60 歳以上/59 歳以下))  
・ヒアリング調査結果の簡易報告  
・生きがい尺度分析調査の実施検討  
・ガイドラインにおける指針について

(2024 年度 第 4 回)

開 催 日 : 2025 年 1 月 29 日

会 場 : 日本コンタクトセンター協会 事務局

議 題 : ・アンケート調査結果補足の報告・検討  
・ヒアリング調査結果補足の報告・検討  
・ガイドライン(指針)骨子案の検討  
・次年度事業の検討

## ②アンケート調査の実施

名 称 : コールセンター業における高齢者雇用の実態に係るアンケート調査  
期 間 : 2024年9月4日～20日 ※10月9日まで延長  
対象企業 : 152社(インハウス会員38社、エージェンシー会員114社)  
調査対象 : ア)企業  
イ)60歳以上の従業員  
ウ)59歳以下の従業員  
方 法 : Web アンケートまたは調査票(ファイル)提出  
質問内容 : ア)年齢・職種別 従業員数、高齢者の働き方、高齢者雇用のメリット・課題等  
イ)年齢・年収、就労状況、就労希望、就労継続の工夫、要望等  
ウ)年齢・家族構成、就労状況、将来の就労意向、高齢者の仕事ぶり等  
回 収 : ア)32社、イ)183人、ウ)1,118人  
報 告 : 「令和6年度 コールセンター業高齢者雇用推進事業報告書」発行・配布

## ③企業ヒアリング調査の実施

名 称 : 「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」企業ヒアリング調査  
期 間 : 2024年11月～12月  
対象企業 : 事務局で選定した任意の5社  
調査対象 : ア)経営者ないし人事責任者  
イ)60歳以上の従業員 1名  
ウ)59歳以下の従業員 1名  
方 法 : 推進委員会 座長、シンクタンク、事務局が企業に訪問し、調査対象毎にヒアリングを実施  
質問内容 : ア)高齢者雇用制度、定年後継続雇用状況、高齢者雇用の期待・可能性、課題等  
イ)定年前後の仕事・賃金・意識等の変化、仕事のやりがい、今後の勤務意向等  
ウ)高齢者と一緒に仕事をしている内容、高齢者への所感・希望等  
報 告 : 「令和6年度 コールセンター業高齢者雇用推進事業報告書」発行・配布

## (7)「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の更新

内 容 : コンタクトセンターに新たに従事する方を主な対象に、センター専門用語に限らず、よく使われる用語について、コンタクトセンターでの使用場面に基づいた意味を定義した用語集  
更 新 : 一つの用語を修正し、三つを追加して、316の用語を収録。名称を「コールセンター／テレマーケティング用語集」から「コンタクトセンター／コールセンター用語集」に変更  
報 告 : 協会ホームページに掲載、会員専用ページにエクセルデータ版を掲載  
担 当 : 人材育成委員会

## (8)雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに

地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

内 容 : 労働基準法、労働契約法、派遣法、障害者差別解消法、ハラスメント等についてメールマガジン、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した  
担 当 : 総務委員会、事務局

## 5. 統計調査、需要予測

### (1)「2024年度 コールセンター企業実態調査」の実施

実施期間 : 2024年6月5日~8月22日  
対象 : コールセンター・エージェンシー会員 113社  
回収 : 70社(回収率:61.9%)  
報告 : 「CCAJガイドブック Vol.34」に掲載  
協会ホームページで公開  
担当 : 情報調査委員会

### (2)「会員基礎データ調査」の実施

実施期間 : 2020年度から実施、順次回収  
内容 : コンタクトセンターを取り巻く環境の変化を受け、最新の会員基礎データを把握する  
対象 : 正会員 252社  
回収 : 192社(順次回収中)  
担当 : 事務局

### (3)「ちょっと知りたい コンタクトセンター ワンポイントアンケート」の実施

回数 : 1回  
対象 : メールマガジン読者  
内容 : 「海外のコンタクトセンター」  
報告 : 協会ホームページで公開  
担当 : 情報調査委員会

6. 内外の諸団体との情報交換及び協力

(1) 関係機関との交流

省 庁 : 経済産業省、総務省、消費者庁、中小企業庁、内閣官房、厚生労働省、  
( 7 ) 個人情報保護委員会

地方自治体 : 北海道、青森県、宮城県、秋田県、新潟県、石川県、和歌山県、  
( 199 ) 広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、  
長崎県、熊本県、大分県

千歳市、函館市、岩見沢市、江別市、旭川市、北見市、帯広市、  
釧路市、青森市、弘前市、黒石市、五所川原市、十和田市、三沢市、  
むつ市、つがる市、平川市、七戸町、六戸町、六ヶ所村、三戸町、  
盛岡市、仙台市、名取市、秋田市、大仙市、北秋田市、横手市、  
鹿角市、会津若松市、郡山市、白河市、須賀川市、喜多方市、田村市、  
伊達市、三春町、水戸市、伊勢崎市、千葉市、新潟市、小千谷市、  
加茂市、村上市、五泉市、上越市、佐渡市、魚沼市、七尾市、  
小松市、加賀市、かほく市、能美市、津幡町、穴水町、珠洲市、  
内灘町、志賀町、宝達志水町、羽咋市、野々市市、長野市、岐阜市、  
大垣市、静岡市、浜松市、神戸市、奈良市、和歌山市、田辺市、  
白浜町、安来市、岡山市、広島市、呉市、竹原市、三原市、  
尾道市、福山市、府中市、三次市、庄原市、東広島市、廿日市市、  
安芸高田市、江田島市、府中町、下関市、宇部市、山口市、萩市、  
岩国市、柳井市、周南市、徳島市、小松島市、阿波市、美馬市、  
三好市、東みよし町、高松市、丸亀市、坂出市、観音寺市、さぬき市、  
東かがわ市、三豊市、土庄町、宇多津町、綾川町、多度津町、まんのう町、  
松山市、室戸市、南国市、福岡市、北九州市、久留米市、長崎市、  
佐世保市、島原市、諫早市、大村市、平戸市、松浦市、対馬市、  
壱岐市、五島市、西海市、雲仙市、南島原市、新上五島町、長与町、  
熊本市、八代市、人吉市、荒尾市、水俣市、玉名市、天草市、  
山鹿市、宇土市、上天草市、宇城市、美里町、大津町、南阿蘇村、  
益城町、氷川町、芦北町、錦町、多良木町、水上村、苓北町、  
大分市、別府市、中津市、日田市、佐伯市、津久見市、竹田市、  
豊後高田市、杵築市、宇佐市、豊後大野市、由布市、国東市、日出町、  
九重町、玖珠町、宮崎市、都城市、延岡市、日南市、小林市、  
日向市、串間市、西都市、えびの市、鹿児島市、薩摩川内市、奄美市

諸 団 体 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、  
( 19 ) (一社)日本ダイレクトメール協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、  
(公社)消費者関連専門家会議、(公社)企業情報化協会、  
(公社)日本マーケティング協会、(一社)日本マーケティング・リサーチ協会、  
(公社)日本広告審査機構、(一社)日本新聞協会、  
(公社)日本新聞販売協会、(一社)日本自動車販売協会連合会、  
(一社)太陽光発電協会、(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、  
(一社)全国 LP ガス協会、(一社)全国発酵乳乳酸菌飲料協会、  
(一社)日本カスタマーサクセス協会 (一社)全国携帯電話販売代理店協会、  
(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構

担 当 : 事務局

(2)関係機関からの周知・調査等の協力

省 庁 : 経済産業省、中小企業庁、内閣官房  
内 容 : ・「AI 事業者ガイドライン(第 1.0 版)」の周知  
・2024 年 9 月「価格交渉促進月間」の実施に関する周知  
・2025 年度卒業・修了予定者等の就職・採用活動 に関するアンケート調査  
・障害者差別解消法に基づく説明会及び経産省対応指針の周知 等  
件 数 : 32 件  
担 当 : 事務局

## 7. 広報・宣伝活動

### (1)「CCAJ News」の発行

発行 : 毎月  
部数 : 800 部  
配布先 : 会員各社、経済産業省、総務省、消費者庁、地方自治体、関係団体、図書館、  
「CCAJ スクール」受講者 等  
その他、協会ホームページに掲載  
内容 : 【特集】「コールセンターと SDGs」⑤⑥  
地方自治体のコールセンター誘致助成制度  
協会名称変更記念号「日本コンタクトセンター協会になりました！」 等  
担当 : 広報委員会

### (2)「CCAJ メールニュース」の配信

配信 : 12 回  
配信数 : 6,321 名(2025 年 3 月末)  
配信先 : 会員各社、関係団体、経済産業省、総務省、地方自治体、その他配信希望者  
情報 : ・「職場のハラスメントに関する実態調査」の報告書を公表【厚生労働省】  
・「生成 AI 時代の DX 推進に必要な人材・スキルの考え方 2024」【経済産業省】  
・「DX 動向 2024-中堅企業の DX の取組についての考察」【情報処理推進機構】  
・不正アクセスによる個人データ漏えい防止のための注意喚起  
【個人情報保護委員会】 等  
担当 : 情報調査委員会・事務局

### (3)入札情報の配信

内容 : 省庁・地方自治体等のコンタクトセンターに関する入札情報の提供  
配信 : 718 件  
配信先 : 会員の責任者・担当者及び会員企業に属し配信を希望された方  
情報 : ・裁判員候補者等コールセンター運用業務【最高裁判所】  
・コールセンター向け電話対応 AI システムの提供【ゆうちょ銀行】  
・LINE を活用したウェブチャット相談を行うためのシステム運用【東京都】  
・AI 音声認識文字起こし支援ツールの利用【内閣官房】 等  
担当 : 事務局

### (4)協会活動の周知を目的とした広報活動(ニュースリリース)

内容 : 新聞社・出版社ならびに関連団体等のマスメディアへの情報提供  
配信 : 20 回  
配信先 : 【媒体:11】  
日本流通産業新聞社、通販新聞社、リックテレコム、CCM 総合研究所、  
日本証券新聞社、医療新聞社、観光経済新聞社、水道産業新聞社、  
訪販ニュース社、流通産業新聞社、日刊工業新聞  
【関連団体:5】  
(公社)日本マーケティング協会、(公社)消費者関連専門家会議、  
(公社)企業情報化協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、  
(一社)日本ダイレクトメール協会  
情報 : ・CCAJ スクール 2024 年度年間スケジュール決定  
・コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに関するアンケート調査  
・2024 年度「コールセンター企業実態調査」結果を Web に公開  
・コールセンターのカスハラ対策 事業者向けガイドラインを公開 等  
担当 : 広報委員会

(5)会員企業のニュースリリースを協会ホームページ、Facebook、CCAJ からのご案内で紹介

掲 載 数 : 461 件(36 社)  
担 当 : 広報委員会

(6)協会 Facebook

内 容 : SNS の特性を活かし、より多くの方に協会活動を知っていただき、各種活動への参加を促すとともに、協会を身近に感じてもらい、活動への関心を高める  
投 稿 : 506 件  
フォロワー : 685 名(2025 年 3 月末)  
担 当 : 広報委員会

(7)VOC 活動(広聴活動)

内 容 : 会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員の声を積極的に収集し、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映する  
件 数 : 69 件  
担 当 : 広報委員会

(8)取材・講演等の対応

①Web メディア「日経 XTECH」2024 年 10 月 3 日公開

発 行 元 : 日経 BP  
取材内容 : 生成 AI で進むコンタクトセンターの効率化  
対 応 : 松原健志副会長

②「日本流通産業新聞」2024 年 10 月末発行

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞社  
取材内容 : コンタクトセンター特集  
対 応 : 呉岳彦会長

③「通販新聞」2025 年 1 月 2 日発行

発 行 元 : (株)通販新聞社  
取材内容 : コンタクトセンターの市場展望  
対 応 : 呉岳彦会長

④「日本流通産業新聞」2025 年 1 月 9 日号

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞社  
寄 稿 : 呉岳彦会長 年頭所感  
対 応 : 事務局

⑤「通販新聞」2025 年 1 月 9 日号

発 行 元 : (株)通販新聞社  
寄 稿 : 呉岳彦会長 年頭所感  
対 応 : 事務局

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1)「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」への名称変更

登 記 日 : 2024 年 10 月 1 日

対 応 事 項 : ①名称および目的等の登記

②協会ロゴマークのリニューアルと公開 (商標登録日:2025 年 3 月 3 日)

③会員証のリニューアルと会員への発送

④協会案内のリニューアル

⑤協会ホームページの改訂

⑥名刺・封筒等のリニューアル

⑦広告宣伝

・通販新聞(2024 年 10 月 3 日発行)

・月刊『コールセンタージャパン』2024 年 11 月号(2024 年 10 月 20 日発行)

・日本流通産業新聞(2024 年 10 月 31 日発行)

担 当 : 理事会・事務局

(2)会員拡大に向けた諸施策の展開

①入会勧奨・リテンション活動

内 容 : 入会書類申請企業に対しては対面・オンライン等で、協会活動や入会の手続き等の説明・入会勧奨。各種イベントへの参加を推奨した

担 当 : 事務局

(3)会員間の交流を目的とした活動

①2025 年 新春賀詞交歓会

開 催 日 : 2025 年 1 月 8 日

会 場 : 大手町サンケイプラザ

参 加 : 243 名(90 社)

報 告 : 「CCAJ News335 号」に掲載

担 当 : 理事会・事務局

(4)「委員長・副委員長会議」の開催

(第 2 回)

開 催 日 : 2024 年 4 月 24 日

形 式 : ハイブリッド(日本コールセンター協会事務局+オンライン:Zoom)

出 席 : 呉会長、松原副会長、5 委員会の委員長・副委員長、CCAJ 事務局

議 題 : ・2023 年度 活動実績の報告

・2024 年度 活動計画の共有

・新ロゴ案に関する意見伺い

(第 3 回)

開 催 日 : 2024 年 10 月 30 日

形 式 : オンライン:Zoom

出 席 : 5 委員会の委員長・副委員長、CCAJ 事務局

議 題 : ・2024 年度上半期 活動実績・課題等の共有

・来年度計画の検討

(5)各種イベント後援・協賛

【申請】

①後援(1件/申請月日順)

ア) CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025

開催期間 : 2025年2月20日・21日

開催形式 : 来場型とオンライン配信によるハイブリッド形式

申請先 : (公社)日本マーケティング協会、(公社)消費者関連専門家会議、  
(公社)企業情報化協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、  
(一社)日本ダイレクトメール協会

【承認】

①後援(2件/承認月日順)

ア) 第19回みやぎコールセンターオペレーターコンテスト

主催 : みやぎコールセンター協議会

開催日 : 2024年11月27日

会場 : せんだいメディアテーク

イ) 第64回電話対応コンクール全国大会・第28回企業電話対応コンテスト

主催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会

開催日 : 2025年11月14日

会場 : 仙台プラザホール

②協賛(2件/承認月日順)

ア) 第38回DM制作教室

主催 : (一社)日本ダイレクトメール協会

開催期間 : 2024年10月10日・11日

会場 : 日本印刷会館

イ) リテールテック JAPAN2025(第41回流通情報システム総合展)

主催 : 日本経済新聞社

開催期間 : 2025年3月4日~7日

会場 : 東京国際展示場

## II. 会員の異動

2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)

	2024年3月31日現在	入会	退会	2025年3月31日現在
正会員	254	28	30	252
賛助会員(個人)	11	0	0	11
計	265	28	30	263

以上