

2025 年度事業活動報告と収支決算について

(2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日)

2025 年度は公益法人としての責務を果たすべく社会課題の解決を念頭に、いかにして人材が定着して能力を発揮し、活躍できる人材を輩出できるかをテーマに、次の 3 つを重点施策として取り組んでまいりました。

1. 「カスタマーハラスメント対策」

2025 年 3 月に他業界に先駆けて団体共通マニュアル「コンタクト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」を策定しました。内外問わず公開したことで 599 社 798 名の方がガイドラインを取得されました。さらには 20 を超える団体・企業からなる「カスタマーハラスメント対策協議会」での講演をはじめ、会員企業主催セミナーへの登壇、「愛知県 カスタマーハラスメント防止対策各団体共通マニュアル」作成への助言を行うなど反響の大きさを実感しました。

そして、2025 年 10 月 1 日には主体的に対策に取り組む企業を認定する「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」を開始し 23 社を認定しました。マスメディアに取り上げられ注目を集めたものの、会員においても取り組みに温度差があります。従事者が安心して働ける環境づくりは、人材の定着や採用競争力に影響するため、業界をあげて企業横断的に一層取り組む必要があります。

2. 「シニア人材の活躍」

2024 年度から開始した「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」は 2 年目を迎えました。1 年目の企業・従業員に行ったアンケート・ヒアリング調査等をもとに「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 2025 年 10 月に策定し、シニアの活躍を推進するための 6 つの指針を掲げました。同時に「第 14 回 CCAJ 会員交流会」と併催したガイドライン解説セミナーを実施し、来場・オンライン合わせて 170 名の会員が参加しました。続けて、2025 年 11 月には「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」に出展し 2 コマのパネルディスカッションを実施。聴講者は 2 コマ合わせて 233 名と立ち見が出るほど盛況でした。

シニア人材の雇用・活躍への関心を高めたことは一つの成果ですが、まだ緒に就いたばかりです。ガイドラインのさらなる普及を通じて、シニアによる「労働力の確保」のみならず「戦力化」にも取り組むことが求められます。

3. 「人材のスキル要件定義と適正な評価」

他業界との人材獲得競争やワークライフバランスの浸透、働く側の意識の変化など、雇用環境は不透明さが増し業界・企業は選ばれる立場になっております。コンタクトセンターは従来、採用難と対峙してきましたが、その要因の一つに求められるスキルや難易度等を可視化できずにいることが挙げられます。

そこで、コンタクトセンター運営の中核を担う「スーパーバイザー(SV)」の認定制度創設に着手し、知識を問うのではなく“現場を回せる SV”を評価する仕組みを検討してきました。しかしながら、近年の AI をはじめとするテクノロジーの急速な進化によりコンタクトセンターの事業環境が転換点を迎え、SV に求められる知識・スキルも変わりつつあり、認定に向け一筋縄ではいかない状況になっています。

ただし、人材が集まる魅力的な業界となるためには、自身の実績・スキルに従事者自らが自信をもって示し、公正に評価される仕組みが求められることは変わらず、継続的な議論が必要となります。

以上の活動に尽力する中、名称変更から 1 年を経過したことを機に会員へのニーズ調査を実施しました。その結果、業界団体として幅広く活動している点に多くの評価をいただいた一方で、活動内容そのものが十分に認知・浸透されていない事実も判明しました。これは、来年度に向けた課題の一つとなりました。

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、「コンタクトセンター基礎講座」、「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、「コンタクトセンター基礎講座」、「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、「コンタクトセンター基礎講座」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
- 【2025 年度 第 1 回】**
- 開 催 日 : 2025 年 12 月 9 日
- 会 場 : ルーテル市谷センター
- 内 容 : 2024 年度の訪問販売・通信販売の相談情報について
各団体報告・情報交換

(5)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ガイドラインの普及・啓発、②企業認定制度の設立、③協議会への参画・講演を通じて、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・事務局

①ガイドラインの普及・啓発

- 名 称 : コンタクトセンター／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 : コンタクトセンターにおけるカスタマーハラスメントの行為類型や判定基準、対処法、組織(企業・団体)がとるべき対応をまとめたガイドラインを、会員内外問わず取得できるようにし、各社の対策に役立てていただくよう周知・啓発した
- 累計取得 : 599社798名(2026年3月31日時点)
- 周 知 : ア)ホームページで公開
イ)メールマガジンに掲載
ウ)「CCAJ News」Vol.338、339(2025年5月号、6月号)に掲載
エ)会員企業主催セミナーでの講演
・アルファコム(株) 2025年5月28日/マイドーム大阪
・(株)IVRy 2025年8月5日/オンライン

②企業認定制度の設立

- 名 称 : コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度
- 設 立 : 2025年10月1日
- 内 容 : コンタクトセンターでカスタマーハラスメント対策に主体的に取り組む企業を認定する仕組み。9つの事項を誓約し申請した会員企業を総務委員会で審査し、理事会で認定承認する
- 認 定 : 23社(2026年3月31日時点)
[2025年10月1日認定:15社]
東京ガスカスタマーサポート(株)、TETRAPOT(株)、JP ツーウェイコンタクト(株)、(株)ベルテック、トランスコスモス(株)、アルティウスリンク(株)、(株)TMJ、ビーウィズ(株)、ウィズ・プランナーズ(株)、(株)博報堂コネク、(株)東通メディア、AAA コンサルティング(株)、(株)NTT 東日本サービス、(株)ベルシステム 24 ホールディングス、アイビーシステム(株)
[2025年11月6日認定:3社]
(株)VPC、(株)かんでん CS フォーラム、(株)スクロール 360
[2026年2月5日認定:5社]
東京海上日動安心 110 番(株)、(株)DNP コアライズ、SCSK サービスウェア(株)、オーナーズエージェント(株)、(株)ヒューマンリレーション
- 周 知 : 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.343(2025年10月号)に掲載
- メディア掲載: ア)日経電子版(2025年10月1日)
イ)労働新聞(2025年10月23日)
ウ)月刊「コールセンタージャパン」2025年11月 など

③協議会への参画・講演

- 名 称 : カスタマーハラスメント対策協議会
内 容 : 国も省庁を超えた連携会議を 2025 年 1 月から開始した一方で、事業者側は業界団体ごとの取り組みは見られるが、各業界を超えた意見交換、意見のとりまとめ等は進んでいないのが現状である。そこで、事業者側においても、各業界団体を超えた意見交換を行うことで、カスハラへの適切な措置や安全配慮義務違反等のリスクへ対処する
- 主 催 : 弁護士法人香川総合法律事務所 代表弁護士 香川 希理氏
構 成 : 各業界団体・企業 計 28 団体・社
担 当 : 事務局、以下の会議に出席

【第 1 回】

- 開 催 日 : 2025 年 5 月 23 日
会 場 : 丸ビル ホール&コンファレンススクエア
内 容 : ・ 東京都条例、改正労働施策総合推進法の内容と業界団体に求められている基本的対策
・ 業界団体としてのカスハラ対策取り組み事例
:①全日本葬祭業協同組合連合会
:②(一社)マンション管理業協会
:③日本菓子 BB 協会
・ 今後議論が必要となる業界団体としての先進的カスハラ対策
・ 意見交換:各業界代表者

【第 2 回】

- 開 催 日 : 2025 年 7 月 28 日
会 場 : 丸ビル ホール&コンファレンススクエア
内 容 : ・ カスタマーハラスメントの基礎知識と最新動向
:成蹊大学 法学部 原昌登教授
・ ヤマト運輸におけるカスタマーハラスメントに対する取り組み
:ヤマト運輸(株)
・ 今後の協議会運営について:各業界代表者

【第 3 回】

- 開 催 日 : 2025 年 10 月 6 日
会 場 : 丸ビル ホール&コンファレンススクエア
内 容 : ・ カスタマーハラスメントの基礎知識と最新動向(質疑応答)
:成蹊大学 法学部 原昌登教授
・ CCAJ が取り組む コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策 : 理事・事務局長 黒岩 和幸
・ 賃貸住宅管理業界におけるカスタマーハラスメント対策等について:(公財)日本賃貸住宅管理協会
・ 業界団体を超えた団体設立に向けて
・ 今後の団体設立、シンポジウム、統計調査などについて

④その他

愛知県「カスタマーハラスメント防止対策に関するヒアリング調査」

- 内 容 : 愛知県で、県内事業者のカスハラ防止対策を支援するため、「カスタマーハラスメント防止対策マニュアル」の作成を進めており、作成にあたり各業界で直面している課題や現状を把握するためのヒアリングに協力した
- 実 施 日 : 2025 年 8 月 5 日
形 式 : オンライン
担 当 : 事務局

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14回 CCAJ 会員交流会」の開催

- 開催日 : 2025年10月14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『“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』
(株)RevComm 中村 有輝士氏
②『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』
(株)レトリバ 鷺坂 文野氏
第2部 懇親会(会場のみ)
- 参加者 : 69社 231名
報告 : 「CCAJ News345号」に掲載
担当 : 理事会・事務局
備考 : 高齢者雇用推進事業普及セミナー併催

(2)「海外コンタクトセンター関連情報」の提供

- 内容 : 海外コンタクトセンター情報のリンク集に掲載した「関連団体」「関連メディア」等を取り上げられている情報を「CCAJ メールニュース」で紹介する
- 回数 : 12回
- 情報 : ・AI が救世主となる【Contact Center Pipeline】
・フィリピンのコールセンター業界が AI 主導の CX 革命をリードする方法
【OUTSOURCE CONSULTANTS】
・2026年のコンタクトセンター予測【callcentre helper com】
・AIと人間の判断が2026年にCXをどのように再定義するのか【CSM】等
- 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.35」の発行

発 行 : 2025 年 11 月 10 日
部 数 : 8,000 部
内 容 : 『人間力と AI の融合が生み出す“コンタクトセンター改革”の行方』
『“人生 100 年時代”に求められるシニア人材活用・活躍施策のあり方』
『カスタマーハラスメント対策の実運用におけるポイント』
『生活者のコールセンター利用意識と実態』
『CCAJ スクール受講企業に聞く コールセンターで活躍する人材活性化のポイント』
『2025 年度 コンタクト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 2025」来場者、
「CCAJ スクール」受講者、「コンタクトセンター基礎講座」受講者等
担 当 : 事業委員会

(2)「第 36 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」の実施

開催期間 : 2025 年 11 月 17 日～21 日
訪 問 国 : フィリピン共和国 マニラ
視 察 先 : IBPAP 【業界団体】
KMC 【シェアオフィス・人材紹介】
PwC Acceleration Center Manila 【会計・監査・コンサルティング】
TMJP BPO Services, Inc. 【コンタクトセンター・エージェンシー/BPO】
Teleperformance 【コンタクトセンター・エージェンシー/BPO】
Cognizant Philippines 【IT サービス】
White & Case 【法律事務所】
DXC Technology 【IT サービス】
Accenture 【IT・コンサルティング】
(1 団体・8 社)
参 加 者 : 6 社 10 名
報 告 : 「CCAJ News347 号」に掲載
担 当 : 事業委員会

(3)「コンタクトセンター見学会」の開催

【第 1 回】

開 催 日 : 2025 年 7 月 23 日
開 催 地 : 東京都
見 学 先 : ジュピターショップチャンネル(株)
参 加 者 : 19 社 19 名
報 告 : 「CCAJ News345 号」に掲載
担 当 : 情報調査委員会

【第 2 回】

開 催 日 : 2026 年 2 月 17 日～18 日
開 催 地 : 青森県
見 学 先 : (株)NTT データ・ウィズ、(株)かんでん CS フォーラム
参 加 者 : 12 社 14 名
報 告 : 「CCAJ News349 号」に掲載
担 当 : 情報調査委員会

(4)「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2025 in 福岡」

- 開催日 : 2025年9月25日
会場 : 九州ビル貸会議室(福岡県福岡市)
内容 : 【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』
福岡市 経済観光文化局 経営支援課 就労支援係長 練石 剛士氏
【CCAJセッション】
『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』
SCSK サービスウェア(株)、(株)グッドクロス、TETRAPOT(株)
『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』
アルティウスリンク(株)、サントリーコンシェルジュサービス(株)、ビーウィズ(株)
『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』
(株)スクロール 360、(株)TMJ、パーソルコミュニケーションサービス(株)
受講者 : 30社106名
報告 : 「CCAJ News 344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2026」

- 開催期間 : 2026年 (Day1)2月20日 (Day2)2月26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 : (Day1) アーバンネット神田カンファレンス
(Day2) エッサム神田 2号館
内容 : (Day1) 2026年2月20日
【キーノートセッション】
『次世代コンタクトセンターwith AI ヒトとテクノロジーの融合にみる CX 未来像』
(同)デロイト トーマツ、(株)OPERA TECH、TETRAPOT(株)
【クロストークセッション】
『コールセンターのパフォーマンスが決まる センター長・マネージャーの「3条件」』
(株)プランニューデイ、(株)ギガプライズ
【CCAJセッション】
『アウトソーサー3社が語る「人材×AI×テクノロジー」が拓く価値連鎖と未来像』
(株)NTTネクシア、TETRAPOT(株)、(株)ベルシステム24、(株)C プロデュース
『コンタクトセンターの未来 テクノロジー×現場力で描く、次世代運営のシナリオ』
アルティウスリンク(株)、トランスコスモス(株)、ビーウィズ(株)、Gen-AX(株)
(Day2) 2026年2月26日
【CCAJセッション】
『内製 vs 外注の人材戦略 モビリティ業界コンタクトセンターの挑戦』
スズキ(株)、ヤマハ発動機(株)、(株)Value of Life
『組織として向き合ってきたカスハラ対策。その過程と学び』
東京海上日動安心110番(株)、ヤマト運輸(株)、FOXeey Consulting(株)
『生成 AI 時代、コンタクトセンターは何を“設計”し直すべきか』
(株)エクサウィザーズ、NTTドコモビジネス(株)、ascraft
【懇親会】(Day1、Day2ともに実施)
受講者 : 65社664名
報告 : 「CCAJ News 348・349号」に掲載
担当 : 事業委員会

4. 人材の育成と雇用の創出

(1)「CCAJ スクール」の開催

- 回数 : 41 回
開催地 : オンライン(37 回)、東京(4 回)
受講者 : 472 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”講座」
「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」
「顧客満足度&従業員満足度向上に貢献する Eメールの品質管理講座」
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 : 【日程】 【検討事項】
(第 2 回) 2025 年 5 月 14 日 ①認定制度の主なターゲット検討
②マネジメント項目(コンピテンシー)検討
③試験・研修 概要確認とオンライン試験の検討
(第 3 回) 2025 年 7 月 16 日 ①認定 SV のコンピテンシーの検討
②認定制度設計の基本フレーム整理
(第 4 回) 2025 年 9 月 17 日 ①試験問題の確認
②認定制度 試験方法の検討
③試験以外の認定方法の検討
(第 5 回) 2025 年 10 月 28 日 ①試験問題(案)に関する意見照会の確認
②認定の論点整理
(第 6 回) 2026 年 1 月 21 日 ①認定スキームの検討
(第 7 回) 2026 年 3 月 18 日 ①試験問題の確認
②認定制度 試験方法の検討
③試験以外の認定方法の検討
担当 : 事業委員会、CCAJ スクール認定制度検討協議会

(3)「コンタクトセンター基礎講座」の開催

開催日 : (上半期) 2025年6月19日 (下半期) 2025年11月20日
開催形式 : オンライン
内 容 : 『実務で役立つコンタクトセンターのオペレーション管理基礎』
『コンタクトセンター・システムの基礎知識 2025』
『知っておきたい コンタクトセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識』
『いつか「大人になったらなりたいもの NO.1」は
コミュニケーターになると言ったら、笑いますか?』
受講者 : (上半期) 81名 (下半期) 42名
担 当 : 事業委員会

(4)「SV 交流会」の開催

①SV カフェ

内 容 : 少人数制でベテラン講師や参加者同士とじっくり話せる、新しい形のカジュアルな学びとつながりの場。メニュー(テーマ)を週替わりで実施し、都合の良いときに興味あるメニューをひとつでも複数でも選んで参加できる
回 数 : 15回(シーズン1:2025年9月~11月、シーズン2:2026年1月~3月)
会 場 : サロンドロワイヤル北浜店(大阪市中央区)
テ ー マ : ア)コールセンターストレスとの上手な付き合い方 ころの弾力をたもつには
イ)クレーム対応のヒントをベテラン講師に聞く お客様の心を読みとるクレーム対応
ウ)自分を生かす、メンバーを生かすチーム作り 職場を整える気質組織論とは
エ)コンタクトセンター見学 リアルな現場を体感してみよう:キューアンドエー(株)
オ)ポジティブ心理学から見える世界 ワーカーのウェルビーイング向上プログラム
カ)電話応対とモニタリング評価 フィードバックのポイント教えます!
参加者 : 49名
担 当 : 人材育成委員会

②SV 座談会

内 容 : 他社のコンタクトセンターで働くSVの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れること。また、この交流を通じて良い刺激を受け、自身のモチベーションアップにつなげることを目指す
開催日 : 2025年9月11日
会 場 : アイテック阪急阪神(株) ※センター見学会併催
テ ー マ : チームのコミュニケーション、こんな工夫をしています! ~「笑顔」溢れるセンター~
参加者 : 5社6名
担 当 : 人材育成委員会

③SV 交流会 ワールドカフェ

内 容 : 講義形式で「ソーシャルスタイル理論」を学んだ後、ワールドカフェ形式でコミュニケーターの育成をテーマにディスカッションを行った
開催日 : 2026年3月17日
会 場 : アーバンネット神田カンファレンス
テ ー マ : コミュニケーターの育成
参加者 : 6社28名
担 当 : 人材育成委員会

(5)「新人マネージャー勉強会」の開催

内 容 : コンтакт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
日 程 : 2025年7月4日、8月27日、10月8日、11月28日
形 式 : (第1・4回) 会場:アーバンネット神田カンファレンス (第2・3回) オンライン
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3年程度までの方、マネージャー候補者
参 加 者 : 10名(10社)
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такт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 : 推進委員会、人材育成委員会・事務局

①推進委員会の開催

(2025年度 第1回)

開 催 日 : 2025年6月5日
会 場 : 日本コンтактセンター協会 事務局
議 題 : ・令和7年度事業実施計画について
・「生きがい尺度」に係る分析結果について
・ガイドラインの検討について
・普及セミナーの検討について
・報告書作成の検討について

(2025年度 第2回)

開 催 日 : 2026年1月22日
形 式 : ハイブリッド(日本コンтактセンター協会 事務局+オンライン:Zoom)
議 題 : ・報告書の検討について
・事業の総括について
・今後の展開について

②ガイドラインの作成

名 称 : 「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
～人生100年時代のキャリア これからも/これからはコールセンターで活躍」
発 行 : 2025年10月
部 数 : 1,400部
内 容 : ・コールセンター業におけるシニアの活躍に向けた考え方
・コールセンター業におけるシニアの活躍を推進するための指針
・アンケート調査結果/ヒアリング調査結果 等
配 布 先 : 会員各社、普及セミナー参加者
「コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2025」来場者等

③普及セミナーの実施

ア)「シニア人材の雇用・活躍推進ガイドライン」普及セミナー(第14回 CCAJ 会員交流会併催)

開催日 : 2025年10月14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 : 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!

a)「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 福田 和久氏

b) 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(高齢者雇用推進委員会 座長)

c) JEED サービスのご案内
(独)高齢・障害・求職者雇用推進機構

参加者 : 170名
報告 : 「CCAJ News345号」に掲載
備考 : 「第14回 CCAJ 会員交流会」同日開催

イ)「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」出展および事例セミナーの実施
(1コマ目)

テーマ : シニア雇用が人手不足と働きやすさに効く!
やってみよう!シニアの活躍がコールセンターを変える

開催日 : 2025年11月13日
会場 : サンシャインシティ・文化会館ビル セミナー会場 H
登壇者 : 東京学芸大学名誉教授 内田 賢氏(高齢者雇用推進委員会 座長)
AR アドバンステクノロジー(株)(CCAJ 人材育成委員) 武居 正子氏
(株)TMJ 吉岡 千賀子氏
(独)高齢・障害・求職者雇用推進機構

参加者 : 114名

(2コマ目)

テーマ : 徹底討論!シニア人材活躍の課題と可能性
採用・定着・AI活用まで!シニア雇用を多角的に考える

開催日 : 2025年11月13日
会場 : サンシャインシティ・文化会館ビル セミナー会場 H
登壇者 : 東京学芸大学名誉教授 内田 賢氏(高齢者雇用推進委員会 座長)
AR アドバンステクノロジー(株)(CCAJ 人材育成委員) 武居 正子氏
(株)ベルテック(CCAJ 人材育成委員長) 松岡 光恵
(株)LIXIL 小田 豊氏

Gen-AX(株) 羽富 健次氏
(独)高齢・障害・求職者雇用推進機構

参加者 : 119名

(7)「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の運用

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、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

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、「コンタクトセンター基礎講座」、「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)「2025年度 コンタクトセンター企業実態調査」の実施

実施期間 : 2025年6月16日～7月23日

対 象 : コールセンター・エージェンシー会員 109社

回 収 : 68社(回収率:62.4%)

報 告 : 「CCAJガイドブック Vol.35」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 255社

回 収 : 212社(順次回収中)

担 当 : 事務局

(3)コンタクトセンターにおける防災に関する活動

①「コンタクトセンターにおける防災に関するアンケート」の実施

実施期間 : 2025年9月1日～30日

対 象 : インハウス会員 40社／コールセンター・エージェンシー会員 109社
計 149社

回 収 : インハウス会員 9社／コールセンター・エージェンシー会員 34社
計 43社(29%)

報 告 : 回答企業に集計結果を共有

担 当 : 総務委員会

②「コンタクトセンターにおける防災に関するアンケート」の結果考察

名 称 : 総務委員会結果考察
「コンタクトセンターの社会インフラとしてのレジリエンス向上に向けて」

内 容 : 「コンタクトセンターにおける防災に関するアンケート」集計結果をもとに、コンタクトセンターにおけるリスクの特定や重点的対応事項等を総務委員会で検証し、「現状と対策」「コンタクトセンターの防災に関する提言」をまとめた

作 成 : 2026年3月26日

提 供 : 全会員の代表者(協会担当責任者)・協会担当者にメールで共有

担 当 : 総務委員会

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、内閣府、近畿経済産業局
(6)

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、三沢市、むつ市、
つがる市、平川市、三戸町、六戸町、七戸町、六ヶ所村、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、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、長岡市、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、静岡市、浜松市、
神戸市、奈良市、和歌山市、田辺市、白浜町、湯浅町、岡山市、
広島市、呉市、竹原市、三原市、尾道市、福山市、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、大崎上島町、
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、佐々町、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、都農町、川南町、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、
(1 6) (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)全国発酵乳酸菌飲料協会、(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構

海 外 : IBPAP(IT and Business Process Association of the Philippines)
(1)

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 容 : ・「GENIAC-PRIZE」開始について
・消費税のインボイス制度への対応状況に関するアンケート
・サプライチェーン全体での支払の適正化について
・国家サイバー統括室(NCO)主催の中小企業向けサイバーセキュリティセミナー 等
件 数 : 46 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】「コンタクトセンターとカスタマーハラスメント」①②
地方自治体のコールセンター誘致助成制度
協会名改称 1 周年記念 松原副会長特別インタビュー 等
担 当 : 広報委員会

(2)オウンドメディアの開設

名 称 : 働く！ コンタクトセンター図鑑
センターの“これまで”と“これから”を CCAJ がこっこつ編集
開 設 日 : 2025 年 10 月 1 日
目 的 : 既存コンテンツの利活用として『CCAJ News』や『CCAJ ガイドブック』のバックナン
バーから特集企画を転載し、紙媒体が届かない方など情報提供先を拡大し、協会及
び活動の認知度向上につなげる
担 当 : 広報委員会・事務局

(3)「CCAJ メールニュース」の配信

配 信 : 12 回
配 信 数 : 6,575 名(2026 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 : ・AI の職場導入による働き方への影響等に関する調査【労働政策研究・研修機構】
・2024 年度 全国の消費生活相談の状況【国民生活センター】
・スマホ法の解説動画「知ってる！？スマホ法」を公開しました【公正取引委員会】
・情報セキュリティ 10 大脅威 2026【情報処理推進機構】等
担 当 : 情報調査委員会・事務局

(4)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 : 1,017 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 : ・令和7、8年度飼養衛生管理等支援システムコールセンター運用業務【農林水産省】
・中国四国防衛局 コールセンター設置運営業務【防衛省】
・都立学校経営企画室向け AI チャットボット構築【東京都】 等
担 当 : 事務局

(5)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 : 21 回
配 信 先 : 【媒体:12】
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、日刊工業新聞、共同通信社、労働新聞社
【関連団体:4】
(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
情 報 : ・CCAJ スクール」2025 年度パンフレット公開中！
・フィリピン・マニラで海外視察を実施！CCAJ スタディーツアー2025 in フィリピン
・「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」を開始
・日本コールセンター協会 初代会長 船津 康次氏が「藍綬褒章」受章 等
担 当 : 広報委員会

(6)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 : 36 社 422 件
担 当 : 広報委員会

(7)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 : 474 件
フォロワー : 697 名(2026 年 3 月末)
担 当 : 広報委員会

(8)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

(9)取材・講演等の対応

①「通販新聞」2025 年 7 月 3 日・10 日発行

発 行 元 : 通販新聞社
取材内容 : カスタマーハラスメント
対 応 : 杉村元総務委員長

②「日本流通産業新聞」2025 年 10 月 30 日発行

発 行 元 : 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「労働新聞」2025 年 10 月 27 日発行

発 行 元 : 労働新聞社
取材内容 : コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策ガイドラインおよび同対策推進制度
対 応 : 事務局

④「通販新聞」 2026年1月8日号

発行元 : 通販新聞社
寄稿 : 呉岳彦会長 年頭所感
対応 : 事務局

⑤「日本流通産業新聞」 2026年1月8日号

発行元 : 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

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員拡大に向けた諸施策の展開

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

(2) 会員間の交流を目的とした活動

2026年 新春賀詞交歓会

開催日 : 2026年1月7日
会場 : 大手町サンケイプラザ
参加 : 80社 319名
報告 : 「CCAJ News347号」に掲載
担当 : 理事会・事務局

(3) 「委員長・副委員長会議」の開催

(第4回)

開催日 : 2025年4月23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 : ・インハウスの入会・活動参加について
・会員ニーズ調査について
・委員会からの報告

(第5回)

開催日 : 2025年10月21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 : 会員ニーズ調査結果の検討

(4) 「会員ニーズ調査」の実施

目的 : ①現在のCCAJに対する評価(入会目的とその達成)
②委員会活動(各委員会への関心と主な活動への評価)
③協会活動に求めること

実施期間 : 2025年10月3日~15日

対象 : 正会員246社、個人会員8名 計254

回収 : インハウス会員9社、エージェンシー会員34社、サポート会員30社 個人4名
計77(回収率30%)

結果報告 : 理事会、5委員会に報告

担当 : 委員長・副委員長会議

(5)ISO 専門委員会 ISO/TC 351(コンタクトセンター)への参加

内 容 : 国際標準化機構(ISO)において、「コンタクトセンター」は 2017 年に ISO18295 と
して認証されている。2024 年より中国が幹事国となり専門委員会(TC)を立ち上げ
改定に向け審議していることから、オブザーバ・メンバーとして参加し今後の動向を注
視する
担 当 : 理事会・事務局

(6)令和7年秋 褒章受章

種類 : 藍綬褒章
対象 : 船津康次氏 (一社)日本コールセンター協会 初代会長
内容 : 会長職 6 年を含む、役員通算 18 年にわたり、コンタクトセンター業界の発展に尽くし
た功績に対する受章
担 当 : 事務局

(7)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2026

開催期間 : 2026 年 2 月 20 日・26 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

【承認】

①後援(4 件/承認月日順)

ア) 第8回 経営と現場を結ぶ「CX フォーラム」AI時代のCX 経営 組織と顧客の未来を描く

主 催 : (株)東洋経済新報社、(株)ラーニングイット
開催期間 : 2025 年 6 月 26 日~7 月 10 日までオンデマンド配信
2025 年 6 月 12 日 オフライン
会 場 : 丸ビルホール

イ) 第 28 回カスタマーサポートシンポジウム 2025

主 催 : (公社)企業情報化協会
開催期間 : 2025 年 9 月 11 日・12 日
会 場 : 東京プリンスホテル ※オンラインライブ配信

ウ) 第 20 回みやぎコールセンターオペレーションコンテスト

主 催 : みやぎコールセンター協議会
開催日 : 2025 年 11 月 12 日
会 場 : せんだいメディアテーク

エ) 第 65 回電話対応コンクール全国大会・第 29 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 : 2026 年 11 月 13 日
会 場 : 福岡シンフォニーホール

②協賛(1 件/承認月日順)

ア)リテールテック JAPAN(第 42 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 : 2026 年 3 月 3 日~6 日
会 場 : 東京国際展示場

Ⅱ.会員の異動

2025年度(2025年4月1日～2026年3月31日)

	2025年3月31日現在	入会	退会	2026年3月31日現在
正会員	252	31	28	255
賛助会員(個人)	11	0	3	8
計	263	31	31	263

以上