

一般社団法人日本コンタクトセンター協会

2025 年度事業活動計画

(2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日)

I. 2025 年度事業活動方針

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す。

一つめは、「カスタマーハラスメント対策」です。

2025 年 4 月に東京都 カスタマー・ハラスメント防止条例が施行され、全国の地方自治体も同様の動きが出てくると考えられます。

当協会では 2024 年度より本格検討を開始し、他業界との情報交換や会員企業・従業員へのアンケート調査を実施し、現場における実態を把握しました。そして、本年 3 月に「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」を作成・公開しました。

ハラスメント行為をする悪質な顧客等は言語道断ですが、現在は人権や安全衛生の観点からカスタマーハラスメントを放置する企業はその姿勢を問われると言っても過言ではありません。

当協会では「人権尊重と労働者保護」「正当クレームとカスタマーハラスメントの判別による顧客対応水準の明示」「仕事に対するネガティブイメージの払拭」を目的に徹底した姿勢で臨み、ガイドラインの普及・啓発活動を通じて、従業員が安心・安全に働ける環境づくりを支援してまいります。

二つめは、「シニア人材の活躍」です。

超高齢化社会を迎える、いわゆる 2025 年問題は、雇用、医療、福祉といった日本経済や社会に広く深刻な影響を及ぼすとされています。最大の課題は「労働力人口の減少」にあり、今後あらゆる産業が人材不足となり、採用競争の激化も予想されます。

現在、高年齢者雇用安定法により、企業には希望者全員の 65 歳までの雇用確保が求められ、70 歳までの就業機会確保も努力義務とされる中、シニアの活用は重要なテーマと言えます。

2024 年度から開始した「高齢者雇用推進事業」でのコンタクトセンターにおけるシニアの雇用・就業実態調査では、他業界と比較すると働くシニアの比率が低く受け入れる素地があること、そして、色々な経験を積んだシニアの強みを発揮できる場面があることが分かりました。これは、シニア雇用が「労働力の確保」だけでなく「戦力化」としての可能性を秘めていることを表しております。

シニアに適した制度設計とテクノロジーによる業務支援をガイドラインやセミナー等を介して周知・啓発することで、中期的な視点でシニア人材の活躍に取り組んでまいります。

三つめは、「人材のスキル要件定義と適正な評価」です。

インフレによる賃上げの動きが高まり、従業員の安定した生活と労働力確保の観点から避けて通れないと思う一方で、事業運営や企業成長を勘案した経営判断が求められます。

コンタクトセンターは、非対面による顧客対応やサービスを提供しており、形ある成果として見えにくく、それが世間での評価につながりにくいという側面があります。

そのためにはコンタクトセンターの業務に求められるスキルや難易度などを可視化し広く認知してもらうことが必要となります。業種を超えて横断的にスキルを定義することは容易ではありませんが、実現性も含めてチャレンジしてまいります。

従業員が自らのスキルや実績を自信をもって示すことができ、そして、企業にとっても優秀な人材の確保が競争力向上となるような労使双方が納得できる公正な評価が定着することで、人材が集まる魅力的な職業の足掛かりとしていきたいと考えております。

以上の活動を理事会・委員会が連携してリードし、会員が一丸となって推進することで、「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」の実現に近づき、コンタクトセンターの価値を高めていきたいと考えております。

II. 具体的な事業活動計画

会員ニーズを把握し新たな取り組みと改善を通じて、以下の事業活動を行ってまいります。

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」での各種対応
特定商取引法の電話勧誘に関する生活者・消費者、コンタクトセンターの就業環境等に関する従事者からの問い合わせや相談への助言や他機関への紹介を行う。必要に応じて会員への情報提供と注意喚起を行う。
- (2) コンタクトセンター事業・業務に関連する法令等の周知・徹底
特定商取引法、消費者契約法、個人情報保護法、下請法、不正競争防止法等のコンタクトセンター業務に関連する法令等の改正や動向について早期に情報提供し対応を促す他、コンタクトセンター業務への影響を適宜検証する。また、行政機関と連携した法令等の改正や留意点等に関する情報収集について検討する。
- (3) 適正なコンタクトセンター事業・運営の推進および信頼性の確保
 - ① 「コールセンター業務倫理綱領」
 - ② 「コールセンター業務倫理ガイドライン」
 - ③ 「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」定期的な周知・告知や啓発ツールを用いた実効性向上施策、コンタクトセンター基礎講座等による理解向上の取り組みを通して、上記ガイドラインの普及・啓発を行う他、適宜改定や解説の作成等を行う。さらに、ステークホルダーの信頼性を確保するため、不正行為の予防と発生後の再発防止支援にも積極的に取り組む。
- (4) 関係機関・団体との情報交換・交流
特商法 10 団体連絡協議会をはじめとする関係機関・団体等との情報交換を通じて、自主的規制や消費者トラブル事例、業界を横断した共通課題への改善策等を情報交換し、各種媒体で情報発信するとともに協会活動に反映する。

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) 「CCAJ 会員交流会」の開催

IT 技術の進展に伴う最新テクノロジーの動向やコンタクトセンターへの影響等について、会員が情報を発信し共有することにより、新技術等への対応・高度化を促すことで相互研鑽と交流の機会を提供する。

(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」の運営

コンタクトセンターの運営側とベンダー側が生成 AI の活用をテーマに事例共有や課題解決策の議論、調査等を通じて、双方の理解を深め各社で実践できるノウハウ・ヒントを共有するとともに、その成果を会員へアウトプットする。

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

コンタクトセンターに関するトレンド、コンタクトセンター企業実態調査、生活者の利用・意識調査等、公益性のある内容の掲載に努め、会員をはじめコンタクトセンターに関わる多くの方々へ情報提供を行い、協会の認知度向上に努める。

(2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の東京&オンライン開催

コンタクトセンターで関心の高いテーマや共通課題に関して、実際の運営に従事する方がパネルディスカッション形式で取り組み・成功事例等を共有するセミナーを開催する。集合型とオンライン配信のハイブリッド開催とすることで、相互研鑽・交流機会の提供と情報提供先の拡大を実現する。

(3) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の地方開催

地方中核都市において、その地域で従事されているの方々を中心に、コンタクトセンターの実状に則したイベントを開催すること、さらに当該地の地方自治体と連携することで、地域におけるコンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。

(4) 「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の開催

会員ニーズに基づき、視察テーマと視察先等を企画し、海外コンタクトセンターの実態、最新事情、トレンド等を学ぶとともに、参加者間の交流を図る。加えて、視察をきっかけとした海外企業との交流も図る。

(5) 「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的に、見学受入企業の施設見学とレクチャー・情報交換からなる見学会を実地で開催する。見学テーマの設定や回数・参加条件の工夫を通じて見学会の拡充を図る。地方自治体との連携・協力による見学会を検討し、地域の活性化に貢献する。

(6) 海外コンタクトセンター関連情報の提供

海外のコンタクトセンターに関連する情報に触れる機会を提供することで、多角的なコンタクトセンター運営を啓発する。将来的に海外の業界団体の活動から学び、交流機会を持つことを視野に入れる。

4. 人材の育成と雇用の創出

(1) 「CCAJ スクール」の開催

コンタクトセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的に、職位毎の役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を学ぶ「ベーシックコース」、テーマ・課題にフォーカスし専門・高度なスキル・知識を習得する「専門コース」に分類した講座を提供する。オンラインと集合型を併用し、年間45回（オンライン：36回／集合型：9回）開催する。

さらに、コンタクトセンターの健全な発展と安心・安全な社会づくりへの貢献、個人の働きがい向上とキャリア支援を目的に、「CCAJ 認定制度検討協議会」にてスーパーバイザーを対象とした認定制度の構築を検討する。

<ベーシックコース>

「センターマネジメントの実践（センターマネージャー講座）」

「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」 「育成スキル向上講座」

「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」

<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・応用編）」

「KPI マネジメント基礎講座」 「ストレスマネジメント基礎講座」

「お客様満足度が上がる電話対応」 「コミュニケーターのやる気を育むコーチング」

「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」

「Eメールの品質管理講座」

(2) 「コンタクトセンター基礎講座」の開催

コンタクトセンターの機能・役割、基本用語等の概論、センター運営の課題と最新トレンド、コンプライアンスと関連法令等、センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に習得する講座を開催する。受講者ニーズを反映し適宜内容を見直し、受講者数の増加を図る。

(3) 「SV 交流会」の開催

「スーパーバイザー（SV）による意見・情報交換会」の名称を改め、センター運営の要であるSVを対象に解決策や気づきの発見、視野の拡大、人脈形成の機会を提供し、自らの成長につなげることを目指す。従来の座談会形式に加え、様々な形式による学びと交流の場を創出する他、非同期による情報提供やコミュニケーションの機会も提供する。

(4) 「新人マネージャー勉強会」の開催

コンタクトセンターの新人マネージャーやマネージャー候補者が、他のセンターの同じ立場の方々とともに学び、交流することで、本人の成長につながり、更には自社センターにプラスの効果を波及することを旨とする。同一メンバーによる複数回シリーズを集合型・オンラインで実施し、共通課題をテーマに取り組み事例の発表やディスカッションを行う。

(5) 「コンタクトセンター／コールセンター用語集」の更新

コンタクトセンターの専門用語や使用頻度の高い用語について、現場での使用場面に基づいて定義した用語集について、近年のトレンドに応じた新たな用語の追加・更新等を行う。また、活用促進のため、メールマガジンで定期的に周知する。

(6) 「コールセンター業 高齢者雇用推進事業」の実施

2024 年度に行ったコールセンターにおける高齢者雇用の実態調査を踏まえて、シニアの雇用・活躍推進のためのガイドラインを作成する。同ガイドラインの普及・啓発セミナーの実施を通じて、コールセンターにおけるシニア雇用促進や取り組むきっかけとなることで、人材確保やダイバーシティの推進、事業の成長へ寄与することを目指す。

(7) 雇用・労働に関する法令や国の政策等の周知・啓発

労働契約法や育児・介護休業法、障害者雇用推進法等、労務・雇用に関連する法令や政策等の周知・啓発により法令遵守を徹底するとともに、働く環境や制度の整備を促す。

(8) 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の推進

「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」をポスターやリーフレット等の作成・頒布を通じて普及・浸透に努める。さらに、カスタマーハラスメント対策を着実に取り組む企業を認定する制度の検討等、ガイドラインの実効性を高めていくことで、従業員を守り一人ひとりが安心・安全かつ能力を発揮できる環境作りを支援するとともに、コンタクトセンターの職業に対するイメージ向上に寄与することを目指す。

(9) コンタクトセンターの防災（従業員の安全）

地震のみならず、台風や大雨、大雪といった災害発生時、様々なコンタクトチャネルでサービスを提供できるコンタクトセンターの利用価値は一層高まる。そのためには、運営を継続する上で従業員の安全を最優先に考えなければならない。出社判断や帰宅方法、安否確認等、コンタクトセンターにおける防災について調査し知見を共有することで安全な職場づくりに寄与する。

5. 統計調査、需要予測

(1) 「コンタクトセンター企業実態調査」の実施

コールセンター・エージェンシーとして登録されている会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数、オペレーションブース数等の基礎データを調査し、時系列分析による結果を提供する。

(2) 「会員基礎データ調査」の実施（会員登録情報の更新）

会員の企業情報やコンタクトセンター事業等、会員の最新事情を把握し、全体的な傾向を分析して会員に情報共有するとともに、各種活動の充実化に向けて活用する。

(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

メールマガジンの読者を対象に、その時々話題やトレンドに関する Web アンケートを実施し、その結果を報告することで、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

6. 内外の諸団体との情報交換及び協力

(1) 経済産業省、総務省、消費者庁、内閣府等との情報交換・要請対応

(2) 地方自治体との情報交換・連携

(3) 公的団体、特商法 10 団体連絡協議会との情報交換・連携

7. 広報・宣伝活動

(1) 「CCAJ News」の発行

会員各社の従業員や一般企業（非会員）に当協会の活動等へ興味・関心を持っていただくため、理事や委員等の協会関係者、会員企業で活躍する従業員といった人物にフォーカスした誌面作りにより、当協会のアピールを行う。また、カスタマーハラスメント対策や生成AI活用といったトレンドも取り上げることでコンタクトセンターの取り組みや仕事の魅力を発信する。

既存コンテンツの利活用や情報提供の拡大、メディア連携の観点からデジタルの効果的活用を検討する。

(2) 「CCAJ メールニュース」等の配信

関連法令やガイドラインの制定・改正、各種調査レポート・統計情報等、コンタクトセンターに関わる公的機関の情報その他、新たに海外コンタクトセンター関連情報をメールマガジンとしてタイムリーに定期配信する。加えて、省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

(3) 「会員ニュース」の発信

会員からのニュースリリースをメールマガジンやWebサイト、Facebookで取り上げることで、会員の最新動向を発信する。

(4) プレスリリース等、協会活動の周知と認知度向上を目的とした広報活動

新聞社・出版社等のマスメディアへの情報提供、メールマガジンやWebサイト、Facebookによる情報発信を通じて協会をPRしていく。

引き続き、新名称や“今後のコンタクトセンターのあるべき姿”の認知に努めるとともに、世間的に関心の高い活動についてはPRを強化し、当協会のプレゼンスを高める。

(5) VOC活動（広聴活動）

会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員からの要望等に応じていく。寄せられた声や対応内容を理事会・委員会に共有し事業活動等の充実化を図る。

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員数拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、協会主催のセミナー・イベント等の参加企業への入会勧奨、入会書類請求企業に対する訪問・オンライン説明の徹底、新規会員との積極的交流によるリテンション活動を継続する。

(2) 各種イベント協賛・後援

協賛・後援名義の貸与により、コンタクトセンターに関連する各種イベントを支援する。

以上