

# CCAJガイドブック Annual Report Vol.35 提案依頼書



**CCAJ**  
Contact Center  
Association of Japan

一般社団法人  
日本コンタクトセンター協会

事業委員会

2025年3月12日

## ■ 目次

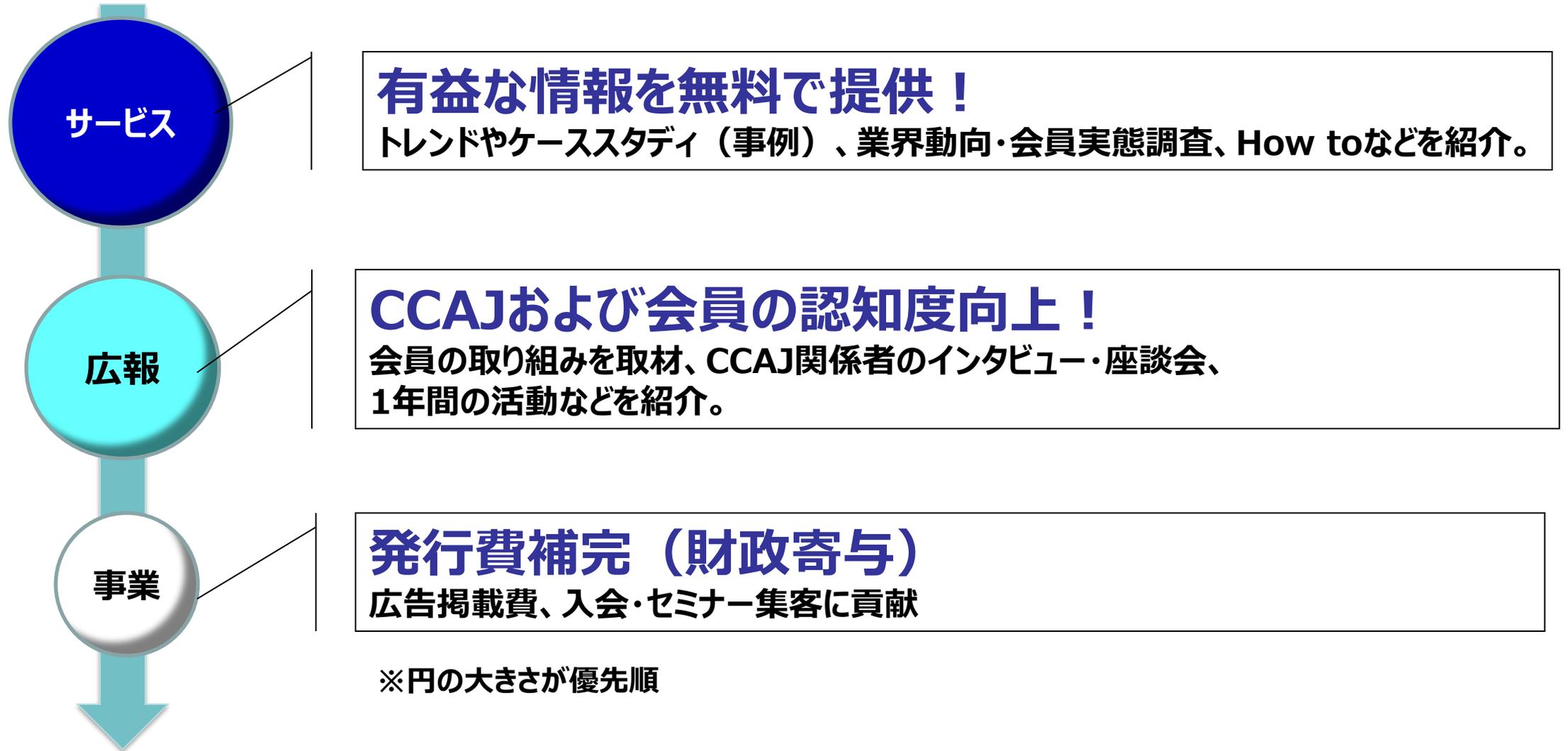
---

1. 「CCA」ガイドブック」発行の目的
2. 最新号Vol.35のコンセプト・基本構成
3. 特集企画に関するリクエスト
4. 最新号Vol.35の発行概要
5. 業務委託内容・予算
6. 発行までのスケジュール
7. ご提案について

参考：特集企画（3つの切り口：キーワードに関連した影響）

参考：過去掲載特集記事（Vol.30～34）

# 1. 「CCAJガイドブック」発行の目的



3つの目的を通して、「CCAJガイドブック」を発行。

## 2. 最新号Vol.35のコンセプト・基本構成

2025年度 事業活動方針を特集記事と表紙のコンセプトとする

### 【2025年度 事業活動方針】

#### ① カスタマーハラスメント対策

- ✓ 2025年4月施行の東京都条例を踏まえ、ガイドラインを策定・普及
- ✓ 「人権尊重」「正当クレームとの区別」「職業イメージ向上」を推進

#### ② シニア人材の活躍

- ✓ 労働力人口減少への対応としてシニア雇用促進
- ✓ 制度設計とテクノロジー活用で戦力化

#### ③ スキル要件定義と適正評価

- ✓ コンタクトセンターのスキルを可視化し、社会的価値を向上
- ✓ 公正な評価制度を確立し、職業としての魅力を強化

➔ いかにかに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

従って、特集記事と表紙のコンセプトは…

**社会課題の解決を念頭に「コンタクトセンターの価値向上」とする。**

※特集記事に関連するキーワードは、P.12・13参照

## 2. 最新号Vol.35のコンセプト・基本構成

「テクノロジー」「マネジメント」「社会」  
の3つのトレンドから情報を抽出。  
幅広い内容と読者をカバーし、  
各記事間にメリハリをつけることで、  
「CCAJらしさ」を演出する。



### CCAJ関連の定番情報

※会員実態調査・1年の活動等

## 3. 特集企画に関するリクエスト

前掲までのコンセプトと基本構成からの、以下3つのトレンドとキーワードより特集記事を企画ください。

### 3つのトレンドとキーワード

- ①テクノロジーのキーワード：  
「**コンタクトセンターを革新するAI**」
- ②マネジメントのキーワード：  
「**人材不足補完としての高齢者雇用の可能性（または機会と課題）、AI時代の人材マネジメント**」
- ③社会のキーワード：  
「**カスタマーハラスメント対策導入企業に聞く、導入効果と課題**」

※2025年3月12日プレスリリース「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」

[https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara\\_guideline.html](https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara_guideline.html)

以上の中で、特集記事を4つ取り上げる。

※「生活者アンケート」は必須、**キーワードに関連した影響は、12・13ページ参照**

## 4. 最新号Vol.34の発行概要

---

### 《名称》

**CCAJガイドブック Annual Report Vol.35**

### 《発行時期》

**2025年11月10日（月）**

『第26回 コールセンター／CRM デモ&コンファレンス』に合わせ発行。

日程 : 2025年11月13日（水）・14日（木）

会場 : 池袋サンシャインシティ・文化会館ビル

### 《サイズ・ページ》

A4版・64ページ（内、広告16ページ想定）

### 《部数》

8, 000部

## 5. 業務委託内容・予算

---

### 《業務委託内容》

- (1) 「C C A」ガイドブック」の企画・提案  
※本誌担当の事業委員会で協議を重ね、進行する。
- (2) 「C C A」ガイドブック」の編集業務
- (3) 「C C A」ガイドブック」に関わる取材・原稿作成業務
- (4) 「生活者調査」の実施及び集計、原稿作成業務
- (5) 「C C A」ガイドブック」に関わるデザイン・レイアウト業務
- (6) 「C C A」ガイドブック」に関わるDTP業務
- (7) 「C C A」ガイドブック」の印刷業務
- (8) その他、上記に付随する業務一式

### 《予算》

**3,050,000円（税抜）**

※上記予算を超える場合や提示した見積り価格から加算される場合は、適宜、事業委員会にて費用の適正を協議して決定する。

## 6. 発行までのスケジュール

日程	検討・実施事項など
2025年2月	Vol.35の「発行概要」と「スケジュール」の決定
2025年3月	提案依頼書検討・決定
2025年4月	企画提案
2025年5月	企画検討
2025年6月	企画検討
2025年7月	広告募集(営業活動 ~9月初まで) 企画の決定 取材・原稿作成・原稿チェック(~10月初まで)
2025年8月	同上
2025年9月	広告締切(入稿:9月末まで) 台割決定
2025年10月	校了(中旬) 印刷(下旬)
2025年11月	完成・納品 ⇒ デモコン配布
2025年12月	読者アンケート実施

# 7. ご提案について

---

## 《提出物》

① 提案書

② 見積書

※表紙のキャンプ案は、**今号のコンセプトや特集記事**に基づき、企画を検討していく段階で、ご提出いただきます。

## 《提出期限》

**2025年4月4日（金） 17：00 必着**

※データファイルでのご提出をお願いいたします。

※本誌を管轄している事業委員会で、提案書を検討し委託する事業者を選定します。

## 《提出先・本件お問合せ先》

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局

藪 大地

〒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(4F)

電話：03-5289-8891 メール：[yabu.daichi@ccaj.or.jp](mailto:yabu.daichi@ccaj.or.jp)

# 参考：特集企画（3つのトレンド：キーワードに関連した影響）

※朱文字が今号の特集企画に関するリクエストのキーワード

切り口	キーワード	キーワードに関連した影響	過去掲載
1 テクノロジーの トレンド	① <b>AI</b>	人とAIによる得意分野の共存	Vol.32・33・34
	ボイスボット・チャットボット・生成AI	呼量削減、オペレーター支援による対話内容の要約や社内ナレッジの検索、CS・CX向上、AIエージェント	
	次世代顧客分析	大量のテキストデータ分析からのマーケティング活用	
	AI-OCR・RPA	デスクワーク自動化	
	自動化対応	オペレーターの業務効率化、CS・CX向上	
	② <b>ビッグデータの活用</b>		
	音声認識	VoC収集・作業効率化、ヒューマンエラー防止	
	感情分析	CS・応対品質の向上、オペレーター支援、VoC収集	
	テキストマイニング	コンタクトセンター／コミュニケーターの役割の変化	
	CDP	CX向上・LTV(顧客生涯価値)の最大化	
	③ <b>IVR</b>		
	ヴィジュアルIVR	顧客利便性・顧客接点強化	
	④ <b>DX・デジタルイゼーション</b>		Vol.31・33・34
	データ分析・システム連携	音声・感情を可視化し傾向分析による、CS向上・経営貢献	
	顧客対応・オペレーター支援	顧客利便性・顧客接点強化、オペレーター業務効率	

# 参考：特集企画（3つのトレンド：キーワードに関連した影響）

※朱文字が今号の特集企画に関するリクエストのキーワード

切り口	キーワード	キーワードに関連した影響	過去掲載
2 マネジメントの トレンド	⑥ 在宅コンタクトセンター、ハイブリッド・ワーク(在宅併用マネジメント)	人材確保・費用削減・ワークライフバランス導入、運用課題、セキュリティ、クライアント理解	Vol.31
	⑦ EX向上、ワーク・エンゲージメント	人材不足対策、生産性・効率性向上、離職率低下	Vol.33・34
	⑧ <b>人材採用・定着(シニア雇用)</b>	人材不足対策	
	⑨ <b>オペレーションマネジメント</b>	AI・DEI時代における求められるSV・MG像	
3 社会の トレンド	⑨ <b>カスタマー・ハラスメント</b>	行動指針・ガイドライン策定、判定基準やコールセンターに特化した対処法(対応手順・マニュアル作成等)	Vol.34
	⑩ 税収の壁	働き控えの減少、採用対象者の増加	
	⑪ <b>顧客体験(CX)</b>	顧客のライフスタイル変化によるプロフィットセンター化	Vol.33
	⑫ SDGs(持続可能な開発目標)・ESG(環境・社会・企業統治)・DEI(多様性、公正性、多様な人材による多様な働き方の活躍機会を提供など包括性)		
	⑬ パーパス経営・MVV(ミッション・ビジョン・バリュー)	顧客や従業員との共創による実現	
⑭ 育児介護休業法等改正	育児に関する働き方の柔軟化措置・意向聴取等の義務化など(2025年4月・10月施行)		

# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	表紙
30	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>                      ↳社会インフラとしての持続性が求められる                      コールセンターのあり方とは【対談】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>                      ↳高齢者対応【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>                      ↳動画コミュニケーションの可能性【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>                      ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	
31	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>                      ↳日本に在宅勤務型コールセンターは                      定着できるか【対談】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>                      ↳在宅コールセンター【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>                      ↳成功に導くDX【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>                      ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	

# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	備考
32	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>            ↳今求められる「健康経営」や「ダイバーシティ&amp;インクルージョン」のあり方【ケーススタディ】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>            ↳SV意見・情報交換会【座談会】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>            ↳AI活用最前線【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>            ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【表紙】</li> </ul> 
33	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>            ↳EX向上・人材最大活用につながる働き方改革／ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて【座談会】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>            ↳AI×チャットボットはコールセンター業務を革新するの            か？【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>            ↳CX向上をサポートするDXの進め方【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>            ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【表紙】</li> </ul> 

# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	備考
34	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。 ※名称変更号	<b>特集①「テクノロジー」</b> └AI活用・DX推進【対談】 <b>特集②「マネジメント」</b> └ワーク・エンゲージメント向上支援施策【ケーススタディ】 <b>特集③「マネジメント」</b> └カスタマーハラスメント対策【ケーススタディ】 <b>特集④「社会」</b> └生活者のコンタクトセンター利用意識と実態【調査】	• 【表紙】 