

# CCAJガイドブック Annual Report Vol.36 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

2026年3月10日

## ■ 目次

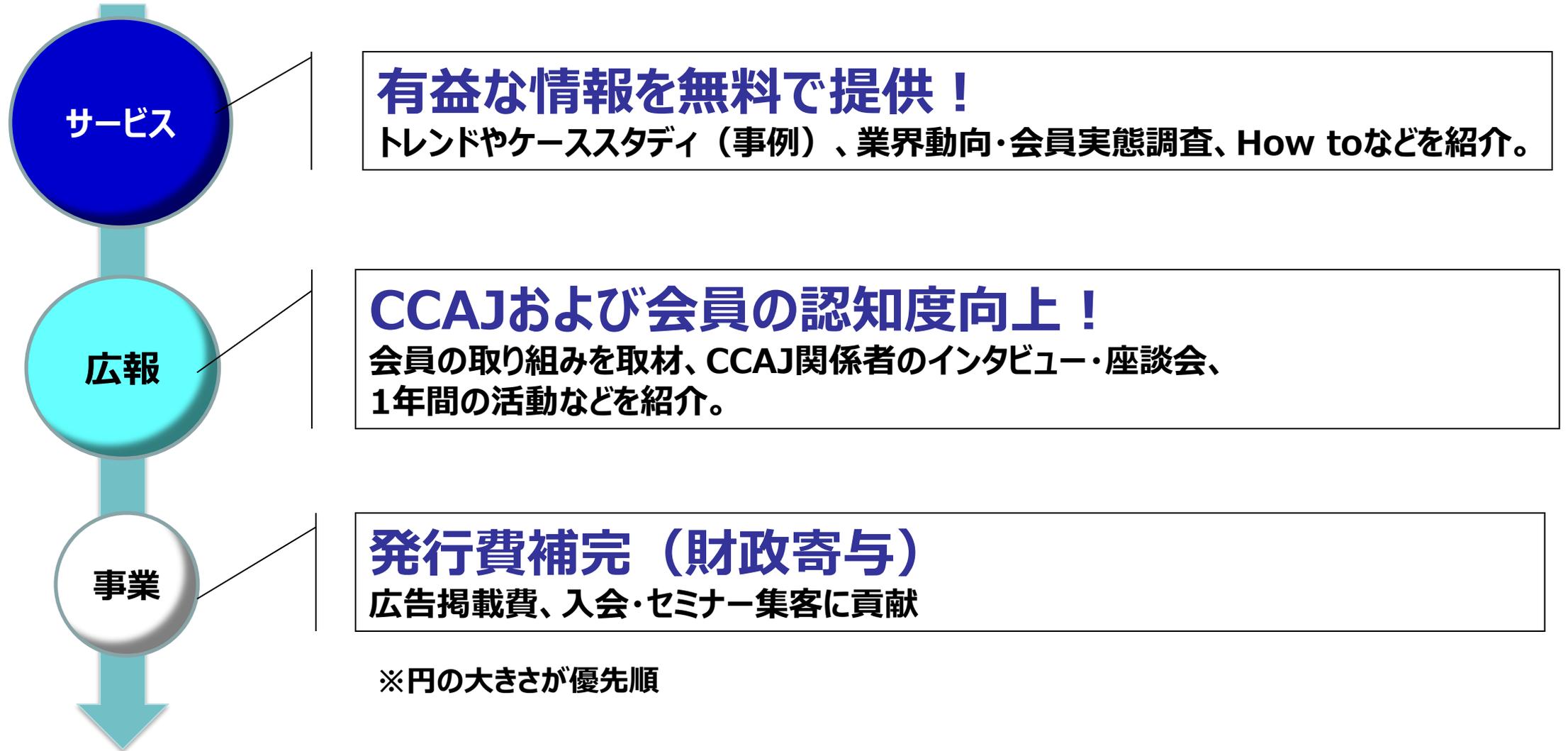
---

1. 「CCA」ガイドブック」発行の目的
2. 最新号Vol.36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.36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.30～35）

# 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.36のコンセプト・基本構成

2026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

### 【2026年度 事業活動方針】

#### (1) 真の多様性の追求

多様な人材が活躍するコンタクトセンターでは、女性の意思決定層への登用やシニア・障がい者の活躍推進が重要です。ハラスメント対策や在宅勤務など柔軟な環境整備を進めることで、顧客の多様性に応える最適なサービスを実現します。

#### (2) テクノロジーと人の力を融合した顧客体験(CX)の実現

AIが前提となる中で、人は共感・複雑な判断・安心感の提供といった価値に注力することが重要です。テクノロジーでニーズを可視化し、人の力で信頼を深めることで次世代の顧客体験(CX)実現を目指します。

➡ 「コンタクトセンターの社会的プレゼンス向上」を念頭

従って、特集記事と表紙のコンセプトは…

**真の多様性の追求**  
**テクノロジーと人の力を融合した顧客体験(CX)の実現**

※特集記事に関連するキーワードは、P.11・12参照

## 2. 最新号Vol.36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：AIによるマネジメント変革  
「AIエージェントの本格普及」、「全件解析によるVOCの資産化」、  
「ナレッジデータの構造化支援」
- ②マネジメントのキーワード：AI時代の人材活用とシニア雇用の可能性  
「AI活用による管理者業務全般の自動化・高度化」、  
「EXとCXの同時最適化」、「多様性の追求」
- ③社会のキーワード：法改正への対応と従業員保護（安全・安心な職場づくり）  
「カスタマーハラスメント対策」、「AIが溶け込む社会での顧客行動変化」、  
「育児介護休業法等改正」

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内容・詳細・影響は、11・12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.36**

### 《発行時期》

**2026年11月9日（月）**

『第27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 : 2026年11月12日（木）・13日（金）

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》

**3,000,000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
2026年2月	Vol.36の「発行概要」と「スケジュール」の決定
2026年3月	提案依頼書検討・決定
2026年4月	企画提案
2026年5月	企画検討
2026年6月	企画検討
2026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)
2026年8月	同上
2026年9月	広告締切(入稿:9月末まで) 台割決定
2026年10月	校了(中旬) 印刷(下旬)
2026年11月	完成・納品 ⇒ デモコン配布

# 7. ご提案について

---

## ◀◀提出物▶▶

①提案書

②見積書

※今号の表紙デザイン（キャンプ案）提出は不要のため、その分を除いた金額で見積ください。

## ◀◀提出期限▶▶

**2026年4月10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）

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内容・詳細・影響	過去掲載	
1	テクノロジーのトレンド	① AI		Vol.33・34・35	
		AIエージェントの本格普及と「人とAIのハイブリッド運用」	従来のAI活用は、対話の要約やFAQの自動回答といった「補助的業務」から、顧客の目的(予約、変更、トラブル解決など)を自律的に遂行する「AIエージェント」の本格的な普及と、人は「複雑な判断」「感情的なケア」「付加価値の提供」に注力する、真のハイブリッド運用の確立		
		② VOC			
		全件解析による「VOCの資産化」とプロフィットセンター化	声にならない不満(サイレントカスタマー)や微細な感情変化をAIによる通話・チャットの解析により、これらを「企業の資産」として可視化。顧客の潜在的なニーズや不満を経営へフィードバックすることで、コンタクトセンターを「コストセンター」から、商品開発やマーケティングに貢献する「プロフィットセンター」へ昇華		
		③ ナレッジ			
		生成AIの精度を左右する「ナレッジデータの構造化支援」	生成AIの回答精度は、参照するナレッジの質に依存。膨大な非構造化データ(マニュアル、ログ、メモ等)をAIが活用しやすい形へ整理・構造化する作業自体を、テクノロジーでいかに効率化するかが鍵。「ナレッジ整備が追いつかない」という現場のボトルネックを解消し、常に最新かつ正確な情報をAIが提供できる基盤づくり		

# 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）

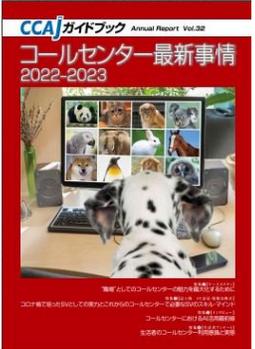
今号の特集企画に関するリクエストのキーワード

	切り口	キーワード	キーワードに関連した内容・詳細・影響	過去掲載
2	マネジメントのトレンド	④ AI活用による管理者業務全般の自動化・高度化	単なるオペレーター支援や育成期間短縮に留まらず、「管理者業務全般(報告書・提案書作成等)のAI活用」と、それに伴う「管理者の役割の変化」	
		⑤ EX(従業員体験)とCXの同時最適化	AI導入の目的を「人員削減」ではなく「オペレーターの負担軽減・心理的安全性の確保」に置くマネジメント。従業員の「安心・安全」が顧客への高いパフォーマンスに繋がる	Vol.33・34
		⑥ 真の多様性の追求	2026年度からの税制改正(在職老齢年金制度等の変更)を見据えた、シニア層の就労意欲を高める環境整備。女性の意思決定層登用や障がい者雇用を含め、多様な人材が「戦力」として輝くための具体策	Vol.35
3	社会のトレンド	⑦ カスタマーハラスメント対策の実効性向上	従業員を守るための行動指針・ガイドライン設定など AIによる全通話監視と、NGワード・不当要求の自動検知による従業員保護	Vol.34・35
		⑧ 「AIが溶け込む社会」での顧客行動変化	顧客自身が生成AIを使いこなす時代における、コンタクトセンターに求められる「人間ならではの」価値(共感・複雑な判断)	
		⑨ 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)への対応、シフト運用等の現場における法遵守と安定運営を両立させるための知恵と事例	

# 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。	<p><b>特集①「テクノロジー」</b>                      ↳AI活用・DX推進【対談】</p> <p><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】</p> <p><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】</p> <p><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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【表紙】</li> </ul> 
35	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「テクノロジー」</b>                      ↳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【インタビュー】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>                      ↳“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【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「マネジメント」</b>                      ↳カスタマーハラスメント対策【座談会】</p> <p><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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【表紙】</li> </ul> 