

# News Release



## 受講者満足度 93% !

### 「コンタクトセンター基礎講座」6月3日オンライン開催

～「なんとなく」の運営から脱却、生成 AI 活用やカスタハラ対策まで体系的に学ぶ～

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長 呉 岳彦)は、コンタクトセンター運営の基礎知識を体系的に習得することを目的とした「コンタクトセンター基礎講座」を2026年6月3日(水)にオンラインで開催いたします。

本講座は、昨年「コールセンター基礎講座」から名称を変更し、内容を大幅にリニューアルしました。昨年度の受講者アンケートでは、5段階評価の Top2Box(満足・大変満足)が93%に達するなど、非常に高い評価をいただいております。

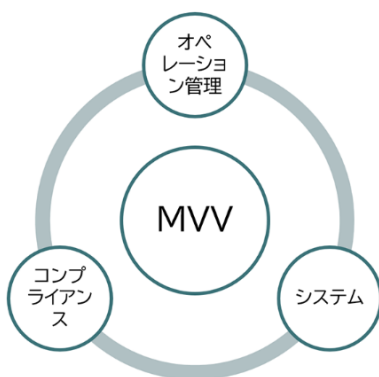
(参照 URL: <https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>)

#### ■ 開催の背景:センター運営の“これから”を捉える

現在のコンタクトセンターは、単なる「顧客対応」の枠を超え、顧客の声を企業戦略に活かす重要な拠点としての役割が期待されています。一方で、現場では「運営が属人化している」「最新システムや法令への対応が追いつかない」といった課題も散見されます。

本講座では、運営のベースとなる「オペレーション管理」「システム」「コンプライアンス」「ミッション・ビジョン・バリュー(MVV)」の4領域について、各分野のエキスパートが最新トレンドを交えて解説します。

#### コンタクトセンター運営のベースとなる知識



##### ミッション・ビジョン・バリュー (MVV)

企業や社会への貢献のため、コンタクトセンターが「なすべきこと」を示し、そのための「あるべき姿」、そして、具体的な行動指針・基準等の「やるべきこと」を表すこと

##### オペレーション管理

センターの運営形態 (インハウス・アウトソース)、センターの運営体制、を把握し、生産性・品質の管理指標 (KPI)、人材管理等のオペレーションをマネジメントすること

##### システム

顧客からのコンタクトから対応までの経路、各システムの機能や役割、ナレッジの連携等、センターのインフラ・システム構成を把握し、システム活用を通じてマネジメントすること

##### コンプライアンス

情報管理に関わる「個人情報保護法」、業務に関わる「特商法」「消費者契約法」等、人材マネジメント関わる労働関連法令等他、CCAJガイドライン等に基づき、適切な運営を行うこと

## ■ 本講座の4つのポイント

1. **オペレーション管理**：「経験と勘」による運営を脱し、データ(KPI)に基づいた科学的なマネジメント手法を習得します。
2. **システム**：単なる機能紹介ではなく、生成 AI をはじめとするテクノロジーが、コンタクトセンターの生産性とCX(顧客体験)をどう変えるかに焦点を当てます。
3. **コンプライアンス**：従来の関連法令に加え、企業の社会的責任として不可欠な「カスタマーハラースメント対策」の基礎を網羅します。
4. **ミッション・ビジョン・バリュー(MVV)**：「大人になったらなりたいもの NO.1」を目指し、従業員が成長を感じられる職場づくりを提唱します。

## ■ 開催概要

- 日時：2026年6月3日(水) 12:55~17:30
- 開催方法：Web 会議ツール「Zoom」ウェビナーを活用したオンライン開催
- 定員：90名(先着順)
- 受講料：日本コンタクトセンター協会(CCAJ)会員 5,500円(消費税込み)  
一般(非会員) 9,900円(消費税込み)
- 受講対象：  
・新任センター長、マネージャー、スーパーバイザー、新入社員  
・基礎の学び直しや社内研修の参考にしたいたいトレーナー・研修担当者  
・コンタクトセンター営業・開発担当者、委託担当者
- 特典：専門用語を網羅した「コンタクトセンター/コールセンター用語集」をプレゼント

## ■ タイムテーブルと講師陣

時間	内容
12:55	講義受講時のお願いとご案内
13:00	オペレーション管理 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 講師 (株)C プロデュース 執行役員 山北 絢也氏
14:10	システム コンタクトセンター・システムの基礎知識 2026 講師 Gen-AX (株) PMF 推進部 部長 羽富 健次氏
15:20	コンプライアンス 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 講師 ビーウィズ(株) 執行役員(総務・法務・内部統制担当) 杉村 元氏
16:30	ミッション・ビジョン・バリュー 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？ 講師 情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一氏
17:30	終了

その他、詳細やお申し込みは次の URL よりご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>

昨年度の受講者からは「基礎を体系的に学べ、明日からの業務に自信がついた」「最新の AI 活用や  
カスハラ対策までカバーされており、非常に有益だった」との声を多数いただいております。

コンタクトセンターへの異動・配属から数カ月経過し、実務の悩みが出始めるこの時期だからこそ、  
改めて『基礎の方』を身につける絶好の機会です。ぜひ本講座をご活用ください。

(参考) オウンドメディア「働く！ コンタクトセンター図鑑」

「その運営、まだ“なんとなく”で続けていませんか？」

コンタクトセンター基礎講座の背景や講師陣の想い、そして受講者アンケートからまとめた記  
事では、コンタクトセンターを戦略的拠点へと進化させるための4つの視点を示しています。  
あわせてご覧ください

<https://contactcenter-zukan.jp/?p=1032>

---

一般社団法人日本コンタクトセンター協会について

---

1988年7月、任意団体「日本テレマーケティング協会」として発足し、1997年4月に社団法人  
の認可を受け、「社団法人日本テレマーケティング協会」(経済産業省・総務省共管)となりました。

2012年1月に一般社団法人への移行認可を受けるとともに「一般社団法人日本コールセンター  
協会」に改称。2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」へと名称を変更し新た  
にスタートしました。会員数は2026年5月現在で251社です。

コンタクトセンターに関わる産業の健全な発展を目的に、倫理の確立、高度化の推進、調査・情報提  
供、人材育成などの活動を行っています。

( URL: <https://ccaj.or.jp> )

---

お問い合わせ先

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局

担当： 壽多(すだ)

〒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

電話: 03-5289-8891 Mail: [office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)

---