BRISYS

報道関係者各位
プレスリリース

No.BRS20261111-01
2026 年 11 月 11 日
ブライシス株式会社

「shouin for コンタクトセンター」に管理職・SV 向けの専門講座を追加
「CC-University 動画プラン」を 12 月上旬より提供

―― KPI 管理・CX・生成 AI 活用・カスハラ対策まで、
センター運営の専門知識を体系的に学べる 6 講座・動画 50 本以上（順次追加） ――

コンタクトセンター向け教育管理システム「shouin for コンタクトセンター」を提供するブライシス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：眞神 克二）は、プライムフォース株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：澤田 哲理）が運営するコンタクトセンターで働く人のためのオンライン学習サービス「CC ユニバーシティ」の講座を、オプション**「CC-University 動画プラン」**として 2026 年 12 月上旬より提供開始します。

本プランにより、マネージャー・SV 層がセンター運営の基礎から応用、生成 AI の活用、カスタマーハラスメント対策までを 6 講座・動画 50 本以上（順次追加）で体系的に学べるようになります。応対スキルや現場業務の研修動画を中心としてきた shouin for コンタクトセンターに、センター運営を担う層に向けた専門講座が加わります。価格は、全講座セット（10 ユーザ）で月間利用料 40,000 円（税抜）からを予定しています。

shouin for コンタクトセンター
×
CC-UNIVERSITY

■センター運営に求められる専門知識の幅が広がっている

コンタクトセンターのマネージャーや SV には、オペレーターの指導に加え、センター運営そのものの判断が求められています。KPI 管理や稼働管理、CX の設計に加え、生成 AI の活用はすでに日常業務の一部です。2026 年 10 月には改正労働施策総合推進法が施行され、事業主にカスタマーハラスメント対策が義務付けられました（※1）。組織として対応方針を定め、従業員を守る仕組みをつくることも、管理職の重要な役割になっています。

担い手の意識も変わりつつあります。「コールセンター白書 2025」の全国 SV／リーダー意識調査では、業務で生成 AI を活用している SV／リーダーが **62%**にのぼりました（※2）。今後のキャリア希望では、「センター長やマネージャーなど管理職として出世したい」が **31%**、「AI

活用やチャットボット育成など DX 人材になりたい」が 28%と、運営や DX を担う役割を志向する声が目立ちます（※3）。現場経験を土台に、センター運営の専門知識を体系的に学ぶ場が求められています。

※1 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 63 号）。2026 年 10 月 1 日施行。
※2 出典：「コールセンター白書 2025」（リックテレコム／月刊コールセンタージャパン編集部 編）第 1 章第 4 節「全国 SV／リーダー意識調査」（調査時期：2025 年 9 月／インターネット調査／回答者 104 名）図 1-4-22「業務での生成 AI 活用の有無」より（n=84）。
※3 同調査 図 1-4-23「今後のキャリア希望」より。

■センター運営の専門講座を、shouin for コンタクトセンター上で提供

CC-University 動画プランでは、研修講師やコンサルタントとして現場を知る専門家が担当する 6 講座を、shouin for コンタクトセンター上で受講できます。各講座には講義テキスト（PDF）と理解度テストを用意しています。

◆講座ラインナップ

講座	対象・講師	本数・時間	主な内容
コールセンター基礎講座	マネージャー 五月女 尚氏	動画 12 本 約 2 時間 50 分	稼働・品質・人材マネジメント、KPI 管理、CX
コールセンター応用講座	マネージャー 五月女 尚氏	動画 14 本 約 3 時間 16 分	CPC・ROI 算出、KPI 演習、生成 AI
カスハラ対策講座	マネージャー 藤木 健氏	動画 6 本 約 1 時間 47 分	実態と事例、組織としての対策
できる SV がやっている 5 つのこと	SV 野本 果甫氏	動画 6 本 約 1 時間 7 分	信頼構築、成果向上、フィードバック
成果に繋げる顧客コミュニケーション	SV 数矢 英子氏	動画 5 本 約 1 時間 27 分	顧客満足とセールス成果の両立
できるオペレーターがやっている 7 つのこと	オペレーター 野本 果甫氏	動画 6 本 約 1 時間 27 分	傾聴・質問・情報提供

※本数・時間は提供開始時点の予定です。講座・動画は順次追加します。

1 本 2〜5 分のショート動画を中心とする既存の研修動画（オペレーター・SV・管理者向け、200 本以上）に対し、本プランは 1 本 15 分前後の講義でセンター運営の考え方と手法を体系的に学ぶ構成です。両者を組み合わせることで、受講者の役割に応じたカリキュラムを設計できます。

■育成対象と学習領域の拡大

	これまで	CC-University 動画プラン追加後
研修動画	オペレーター・SV・管理者向けの研修動画 200 本以上	センター運営を担うマネージャー・SV 向けの専門講座を追加
学べる領域	応対マナー、敬語、クレーム対応など応対スキル	KPI 管理、稼働管理、CX、生成 AI 活用、カスハラ対策などセンター運営の専門知識
学習後の支援	学習管理、音声レビュー、検定機能	上記に加え、講師による専門家オンラインセッション（全講座セット）

■CC-University 動画プランの 3 つの特長

◆1. コンタクトセンター運営を、基礎から応用まで体系的に学習

基礎講座で専門用語や稼働・品質・人材のマネジメント、KPI 管理、CX の基本を押さえ、応用講座で CPC や ROI の算出、KPI レポートの読み取り演習、生成 AI の活用へと段階的に進みます。



左：受講画面（コンテンツ一覧）　右：講義動画の視聴画面（画面は開発中のものです）

◆2. 受講状況と理解度を管理画面で把握

受講状況と理解度テストの結果は、shouin の管理画面で受講者ごとに一覧できます。既存の研修動画と組み合わせ、新任 SV 向け、マネージャー候補向けといった役割別の育成計画を設計・運用できます。



管理画面（コース管理＞コース分析）：受講者ごとの受講状況を一覧表示（画面は開発中のものです）

◆3. 講師による専門家オンラインセッションを付帯

全講座セットには、契約開始時の導入キックオフ（60 分：受講計画の設計とニーズのヒアリング）と、6 ヵ月継続時の活用セッション（120 分：補講・簡易アセスメント・相談会から選択）が付帯します。講師はプライムフォース代表取締役の澤田 哲理氏と五月女 尚氏が務めます。あわせて、対面・カスタマイズ研修やセンター運営のコンサルティングを有料オプションとして提供します。

■料金・提供開始時期（予定）

◆全講座セット（専門家オンラインセッション 2 回付き）

ユーザ数	10 ユーザ	20 ユーザ	30 ユーザ	40 ユーザ	100 ユーザ
月間利用料（税抜）	40,000 円	80,000 円	120,000 円	160,000 円	240,000 円

講座単品（10 ユーザ単位・月間利用料）は、コールセンター応用講座 24,000 円、コールセン

ター基礎講座 20,000 円、カスハラ対策講座・できる SV がやっている 5 つのこと・成果に繋げる顧客コミュニケーション 各 12,000 円です。「できるオペレーターがやっている 7 つのこと」と専門家オンラインセッションは、全講座セットでのみ提供します。

※価格はすべて税抜の予定価格であり、変更となる場合があります。最低契約期間は 6 ヵ月です。shouin for コンタクトセンターの基本プランのユーザ数の範囲で、受講対象者の人数分のみ契約できます。講座単品から全講座セットへは、契約期間の途中でも切り替えが可能です。利用には shouin for コンタクトセンターの基本プランの契約が必要です。契約前のトライアルでは、各講座の一部を視聴できます。

提供開始は 2026 年 12 月上旬を予定しています。導入に関するお問い合わせは、本日より受け付けます。

■各社コメント

◆ブライシス株式会社 取締役 shouin 事業部 事業部長 兼 管理本部 本部長 高原 陽一
「shouin for コンタクトセンターはこれまで、オペレーターから SV・管理者まで、日々の応対や現場業務に必要なスキルを中心に研修動画を提供し、多くのセンターの教育業務を支えてきました。導入企業の皆さまからは、KPI 管理やセンター運営そのものを体系的に学べる講座を求める声をいただいてきました。業界の第一線で活躍する専門家が講師を務める CC ユニバーシティの講座が加わることで、現場のスキルからセンター運営の専門知識まで、センターで働くすべての方の育成を一つの環境で設計できるようになります。今後もプライムフォース様と連携し、現場の育成を担う方々の学びを支えてまいります。」

◆プライムフォース株式会社 代表取締役 澤田 哲理氏
「CC ユニバーシティは 2022 年の開学以来、コンタクトセンターで働く方が、すぐに現場で使える知識と、将来のキャリアにつながるスキルを学べる場づくりに取り組んできました。CC-University 動画プランは、センター運営をより深く、体系的に学びたいマネージャー・SV の方に向けた講座です。今回、教育管理の仕組みを備えた shouin for コンタクトセンターで受講いただけるようになり、学習の進捗を見える化しながら、学びを現場の成果につなげるところまで伴走できるようになります。センター運営を担う方々の成長を、ブライシス様とともに支えてまいります。」

■管理職・SV 育成のコンテンツ拡充を今後も加速

shouin for コンタクトセンターは、コンタクトセンターの応対品質改善に寄与するオンライン教育ソリューションとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。CC ユニバーシティとの連携においても、コールセンター領域の新講座を順次追加してまいります。

CC ユニバーシティ（CC-University）概要

プライムフォース株式会社が運営する、コンタクトセンターで働く人のためのオンライン学習サービスです。2022 年 4 月に開学し、業界の最前線で活躍する研修講師・コンサルタント・現役の企業幹部が講師を務めています。有料講座「CC-University Prime」では、マネージャー・SV 向けの専門講座を提供しています。

サービスの詳細は、https://www.cc-university.jp/ をご覧ください。

shouin for コンタクトセンター概要

shouin for コンタクトセンターは、センターで働くすべての方が、自らの可能性を最大限に引き出し、スキルアップすることができるオンライン教育ソリューションです。
コミュニケーターのフェーズに応じた最適なコンテンツと、一人ひとりの成長を促すコーチング等の機能によって継続的なスキルの習得と向上を実現。学習状況の把握等、管理業務を効率化する機能も備えており、組織全体のパフォーマンスを高めます。
お客様の声に寄り添い、最高の体験・価値を提供するために、個人・組織が学び続ける。
サービスの詳細は、https://shouin-cc.jp/ をご覧ください。

プライムフォース株式会社概要

商号　　：プライムフォース株式会社
所在地　：東京都渋谷区渋谷 3-25-10 小池ビル 6F
代表者　：代表取締役　澤田 哲理
事業内容：資格制度構築・リスキリング支援、コンタクトセンターコンサルティング、
　　CMX（苦情マネジメント）、DX 化計画・システム選定
資本金　：1,000,000 円
設立　　：2019 年 2 月
ＵＲＬ　：https://www.primeforce.co.jp/

ブライシス株式会社概要

商号　　：ブライシス株式会社
所在地　：東京都港区南青山 3 丁目 8 番 38 号
代表者　：代表取締役　眞神 克二
事業内容：クラウド PBX 事業：BIZTEL
　　教育事業：shouin for コンタクトセンター／shouin for セールス
　　ゴルフ事業：グレインクラウド／人材 DX 事業：ソクラテス／システム開発事業
資本金　：16,978,800 円
設立　　：2003 年 5 月
ＵＲＬ　：https://www.brisys.co.jp/

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
ブライシス株式会社　広報担当：高原 **TEL：03-4590-3500 / FAX：03-4590-3501 / Email：pr@brisys.co.jp**