

9月29日（火）「CCAJコンタクトセンター・セミナー2026 in大阪」に登壇 現場発のAI活用から見てきた、運用改善のポイントと「人ならではの価値」を紹介

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下当社）は、2026年9月29日（火）に一般社団法人日本コンタクトセンター協会（以下、CCAJ）が主催する「CCAJコンタクトセンター・セミナー2026 in大阪」のセッションに登壇します。



一般社団法人

日本コンタクトセンター協会 公開セミナー

テーマ

コンタクトセンターでのAI活用の『今』と『これから』
～現場が少しずつ変わるAI活用のヒント～

2026年

9月29日(火)

16:30 ~ 17:40

CCAJコンタクトセンター・セミナーについて

「CCAJコンタクトセンター・セミナー」はコンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンターの活性化と健全な発展に寄与することを目的としており、今回で16回目の開催となります。セッションでは、「応対品質（高齢者対応ワークショップ）」、「在宅・ハイブリッド運営」、「AI 活用」をテーマとして取り上げます。

[「CCAJコンタクトセンター・セミナー2026 in 大阪」の詳細はこちら](#)

アルティウスリンク セッション登壇概要

アルティウスリンクは、「コンタクトセンターでのAI活用の『今』と『これから』～現場が少しずつ変わるAI活用のヒント～」と題したセッションに登壇します。

コンタクトセンター業界では、生成AIをはじめとするAI技術の活用が急速に進む一方で、「現場でどのように定着させるか」「実際の業務改善にどう結び付けるか」といった課題も顕在化しています。AI活用の重要性が高まる中、技術導入だけでなく、運用プロセスや現場での活用方法を含めた実践的な取り組みが求められています。

本セッションでは、コンタクトセンター運営の現場視点から、

- 現場主導で進めるAI活用の取り組み
- 運用改善を通じたAI定着化のポイント
- 導入時の試行錯誤や課題への向き合い方
- AI活用を通じて再認識した「人」に求められる役割

などについて、実際の事例を交えながらAI活用の「今」と「これから」を解説します。現場での成功や失敗、試行錯誤の過程も共有しながら、AI活用を通じて見てきた「人ならではの価値」に触れ、参加者の明日からの業務改善につながる実践的なヒントを紹介します。

【登壇概要】

日時	2026年9月29日（火） 16：30 ～ 17：40
テーマ	「コンタクトセンターでのAI活用の『今』と『これから』～現場が少しずつ変わるAI活用のヒント～」
登壇者	【スピーカー】 ●アルティウスリンク株式会社 C X ² -C C事業統括本部 C X第5本部サービス3部2ユニット マネージャー 木村 光良 ●情報工房株式会社 ヒューマンリソース部門 執行役員 ペルソナマスター 高尾 喜一 氏 【モデレーター】 ●キューアンドエー株式会社 マーケティング統括本部 法人営業本部 西日本営業部 マネージャー 仲正 礼 氏

CCAJコンタクトセンター・セミナー2026 in大阪 概要

日程	2026年9月29日(火) 13:00～17:40
会場	新大阪丸ビル別館 （大阪府大阪市東淀川区東中島1丁目18番22号）
主催	一般社団法人 日本コンタクトセンター協会(CCAJ)
受講料	セッション通し券 CCAJ会員：4,400円 一般（非会員）：7,700円
お申し込み 方法	以下の公式サイトよりお申し込みください https://ccaj.or.jp/event/contact_20260929osaka.html

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、人とデジタルの融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT 領域まで、企業活動を包括的に支える BPO サービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に 7 か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化と CX 向上につながる新たな価値創出に貢献しています。

企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX² Design Company」として、顧客体験価値

（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つの CX を統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーパスである「そのつながりを、もっとよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

所在地：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立：1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者：代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金：1 億円

事業内容：①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス

④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス

⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

企業 URL：<https://www.altius-link.com/>

※本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。