

Contents

◇ソリューション最前線
「コンタクトセンターにおける
RPA 活用の方向性②」

◇コンタクトセンター Q&A
◇ Active Staff interview Vol.73
◇協会日誌

【ソリューション最前線】

コンタクトセンターにおける RPA 活用の方向性②

前号の CCAJ News では、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）に関する特集として、一般社団法人日本 RPA 協会、バーチャレクス・コンサルティング株式会社、ナイスジャパン株式会社の取り組みを通して、RPA の現状や導入の考え方等をご紹介しました。引き続き本号では、RPA 特集の第二弾をお届けします。NTT コミュニケーションズ株式会社の RPA 導入の具体的事例とそのソリューションを提供する NTT アドバンステクノロジー株式会社をはじめ各社の状況と、今後の可能性に関してレポートします。

◎ NTT コミュニケーションズ

大量の申込書入力を RPA で自動化

RPA 活用の具体的な事例としてご紹介するのは、NTT コミュニケーションズ株式会社の「高度電話カスタマセンタ」です。札幌市にある同センタでは、受付約 50 席で年間約 11 万コールに対応。フリーダイヤル、ナビダイヤル、メンバーズネット、テレドームなど、音声系サービスの申し込み受付や、工事手配などの各種処理業務を担当しています。株式会社 NTT ネクシア（2018 年 6 月 1 日、NTT ソルコ&北海道テレマート株式会社から商号変更）が運営にあたっています。

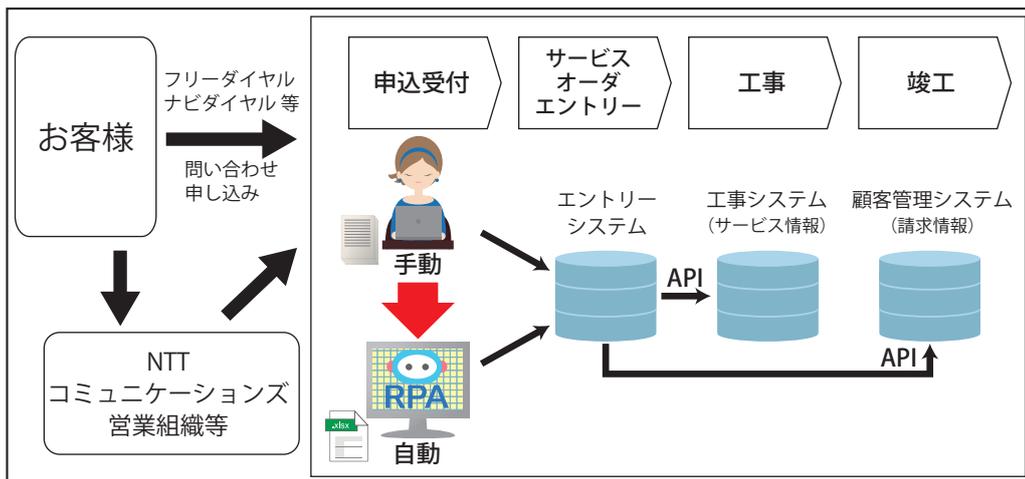
このセンターへの RPA 導入は 2015 年。担当している業務と導入経緯に関して、NTT コムエンジニアリング株式会社クラウド・アプリケーション&ボイス部ボイス部門担当課長の一橋

守氏に伺いました。

「フリーダイヤルなどの申込を受け付けた際に、その情報をサービスオーダーエントリーシステムに入力する作業を RPA で代替しています。導入以前は、申込情報を手作業で入力していました。契約回線の IP 化などの影響もあって、一度に大量の処理を必要とするお客さまが増えるなど、オペレーターの負荷も増していました。その改善のために、WinActor を導入したというのが経緯です（図-1）」

主査の牧内宏樹氏によると「大量の繰り返し作業の自動化による導入効果は非常に大きく、オペレーターの対応時間が大幅に削減されました。さらに、手動による入力の機会が格段に減少したことで、複雑な申し込み内容でもミスなく処理できるため、品質の維持向上につながっています」とのこと。具体的には、活用前は 1 つの入力に 25 分程度だった人的作業が、

【図-1：活用業務プロセスイメージ】



お客さまからの申し込みや社内の営業組織から提出された情報は、“サービスオーダーエントリーシステム”に入力されます。それらの情報は、APIを通じて“工事システム”や“顧客管理システム”などの基幹システムでも活用されます。その最初の入力部分をオペレーターによる手動からRPAへ変更することで、自動化しています。

RPAでは5分に短縮。1日100案件でトータル2,500分かかっていた作業時間が、RPAでは500分で終了します。RPAが作業を行っている間は人手が不要となるため、さらなる効率化等改善の取り組みに稼働をシフトできるようになったとのこと。

さらに、主査の長船満氏によると「目に見える効果が出たため、“もっとRPAツールを活用したい”という意識が強まりました」とのこと。一橋氏も「作業プロセスの問題点を探して、それを解決するためにRPAを使えないかという思考が定着しています。作業内容の“シナリオ”を作れば、すぐにでも利用できるWinActorのメリットが活かされていると思います」と導入効果の大きさを指摘します。



NTTコミュニケーションズグループ
NTTコムエンジニアリング株式会社
クラウド・アプリケーション&ボイス部 ボイス部門
担当課長 一橋守氏(写真中央)
主査 牧内宏樹氏(写真右)
主査 長船満氏(写真左)

ここで、WinActorに関してNTTアドバンステクノロジー株式会社にお話を伺いたいと思います。

◎ NTTアドバンステクノロジー

国産のエージェント型RPAツール

NTTコミュニケーションズのセンターを改革したとも言える

WinActorは、NTTアドバンステクノロジー株式会社から販売されているRPAソリューションです。どのような製品なのか、同社ソリューション第二事業本部営業部門担当部長の松島英之氏に伺いました。

「WinActorは、Windowsパソコン上で行う操作を“シナリオ”として記録して、自動的に再現するRPAツールです。2010年からNTT研究所で開発を開始した“UMS”が前身で、2012年からNTTコミュニケーションズをはじめ、NTT東日本、NTT西日本、NTTドコモなどで使用しています。さらに2014年以降、WinActorとして販売を行っています」

WinActorとは、エージェント型の国産RPAで、NTTグループが自社で開発・利用してきた業務効率化ソフトウェアを他社でも利用できるようにしているソリューションということになります。

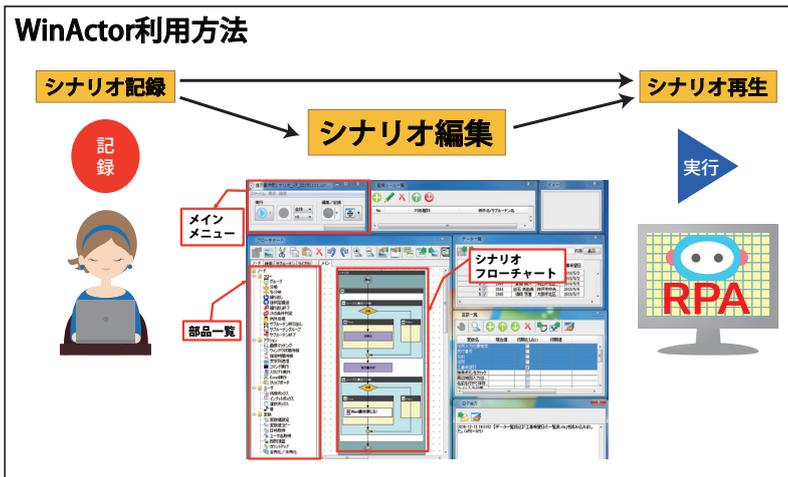
その効果と特徴に関して松島氏は、「大きく4つのポイントがあります。第1は“業務改善”。定型作業の自動化によって、効率化・高速化・自動化を実現します。

第2が“ノウハウの蓄積と活用”です。優秀なスタッフの作業手順を再現することで、知識や経験価値の平準化、個人的なノウハウの資産化につながります。

第3が“システム開発の代替”です。複数のシステムが併存していても、その間のデータ連係を任せることでシステム間の溝が埋まります。また、コンピュータリテラシーが低くても操作が可能ですし、既存システム改善のためのヒントにもなります。

第4のポイントが“一時的な業務への対応が可能になること”です。繁忙差が大きな業務やスポット対応などでは、RPAを活用して大量な処理を自動化することで人的リソースの効率化につながります」

【図-2：.WinActor 利用方法】



2018年4月現在で、1,000社を超える企業に提供しているWinActor。コンタクトセンターやバックオフィスではどのようなニーズがあるのか松島氏に伺うと、「スーパーバイザーやマネージャーの稼働軽減が中心ですが、テレコミュニケーターの通常業務の代替も加わって、幅広くご利用いただいています。WinActorは、シナリオの作成や編集をマウス操作で行えるため、現場のニーズに合わせた環境作りが簡単にできます」とのことでした。



NTTアドバンステクノロジー株式会社
ソリューション第二事業本部
営業部門 担当部長 松島 英之氏 (写真右)
ビジネスロボティクスビジネスユニット
主査 藤間 真理子氏 (写真左)

ビジネスロボティクスビジネスユニット主査の藤間真理子氏に実際の利用手順を見せていただきました。「通常の業務をそのまま実施しながら、同時にシナリオとして記録していきます。それが自動でフローチャートとして組み上がります。そのまま再生するだけで、同じ作業を繰り返すことができます。さらに、でき上がったフローチャートをマウス操作で簡単に編集できるので、プログラミングなどができなくても、誰でも手順の追加や修正ができます(図-2)」

松島氏は「実際に活用しているセンターを見ると、WinActorが人材の一部になっています。自分の隣にいる仲間と捉えられ

ています。それも、まちがわないし不平も言わないスタッフです。そのため、何かの業務で実績を上げると、他でも使えるのではないかと、使いたいという要望につながっているようです。仲間を増やしたいという意識でしょう。WinActorは誰でもシナリオを作れるため、現場の声を反映した利用ができます。それによって、単純なオペレーティング業務から開放されて、業務改善やさらなる効率化に取り組めることも大きなポイントです」

その他にも、各種レポート作成作業の効率化をはじめ、メール対応業務の効率化、採用業務での自動処理、顧客情報の引き継ぎなどの後処理、出退勤チェックなど、コンタクトセンター内の定型作業への活用には大きな可能性があるとのことでした。

◎ NTT コミュニケーションズ

従業員の意識変化まで実現

NTT コミュニケーションズの高度電話カスタマセンタの事例に戻りましょう。導入前の対応を牧内氏に伺うと、「WinActorのシナリオ作成を含めた操作説明会を行いました。半日の座学、半日のOJTに10名が参加しました。プログラミングできたり自力でマクロを組むといった特別なスキルがあるスタッフはいませんでした。誰もがシナリオ作成技術を習得することができました。自らがシナリオを作るだけでなく、他のサービスやプロセスを担当するスタッフの育成へと広がり、現在は1,000以上のシナリオによりRPAが運用されています」

一橋氏は「自動化による効率化はもちろんですが、RPAがバックアップすることでヒューマンエラーの防止や単純作業からの解放によるストレス減など、すべてのスタッフのメリットにつながっています。マネジメントだけでなく、センター全体が

RPAの活用を進めようという意識を持つようになりました」と導入のメリットを強調します。

《センター情報》

名称：高度電話カスタマセンタ（センター長 境出 雅仁）
運営会社：株式会社 NTT ネクシア
（2018年6月1日、NTT ソルコ&北海道テレマート株式会社から商号変更）
所在地：札幌市北区北 33 条西 8 丁目 1-NTT 北ビル
主な業務：NTT コミュニケーションズ音声系サービスの申込受付、工事等サービスオーダー処理業務
主な取り扱いサービス：フリーダイヤル、ナビダイヤル、メンバーズネット、テレドーム
※ コールセンタ機能業務：フリー/ナビダイヤル申込受付業務、約 11 万コール/年
※ コールセンタ機能業務の受付席数：約 50 席

エージェント型の RPA ツールとして、NTT アドバンステクノロジ株式会社の WinActor をご紹介しました。このタイプは各パソコン端末上で作業を行う RPA で、デスクトップ型や RDA (Robotic Desktop Assistant) とも呼ばれます。

もう一つの分類として、サーバ上で複数の RPA を走らせるバックグラウンド型があります。サーバ型とも呼ばれ、複数処理を集中的に管理することができます。RDA から小さくはじめ、バックグラウンド型 RPA として拡大運用も可能な製品として、バーチャレクス・コンサルティング株式会社が取り扱う UiPath を例に、主な機能などをご紹介いただきました。

◎ Virtualex Consulting

バーチャレクス・コンサルティングが拡販する UiPath

バーチャレクス・コンサルティングでは、UiPath、ipaS、WinActor の 3 つの RPA ツールを代理販売しています。製品レベルでのエージェント型とバックグラウンド型の違いを、同社ビジネスインキュベーション&コンサルティング部部長の森田智史氏にご説明いただきました。

「ipaS などは通常のパソコン操作の延長で誰でもシナリオが作れます。エクセルなどのアプリケーションやフォルダ操作など、さまざまな操作をロボットに設定し、いろいろな業務に就かせることができます。ユーザーでの管理や運用が手軽なことが最大のメリットです。とても簡単に利用できますが、どうしても機能は限られますし、作業させたいロボットと同じだけの

パソコンを用意しなければなりません。

一方、UiPath などのバックグラウンド型は、パソコン上での作業の再現に加えて、サーバの仮想デスクトップ環境で、複数の RPA を同時に稼働することができます。そのため、企業横断的なニーズにも応えられますし、集中管理も簡単です。ただし、できることが多くなる分、ユーザーが学ぶことも多くなります。教育やサポートが重要であるというのが現状です」

これまで、コンサルティングサービスの一環として、RPA に関するさまざまな支援を行ってきたバーチャレクス・コンサルティング。UiPath に関する教育支援として、実践型ワークショップも開始したとのこと。森田氏によると「今年 3 月から月 2 回程度、定員 10 名で UiPath 実践型ワークショップ《基礎編》を開催しています。UiPath のエンドユーザー企業だけでなく、リセラーなどのパートナー向けの講座で、すでに多くの皆さまにご参加いただいています」とのこと。今後は UiPath にオーソライズされた内容の展開に加え、同社での開発の知見を活かした独自コンテンツも拡充を予定しています。「UiPath では、ユーザー向けのフォーラムやコミュニティ、オンライントレーニングコンテンツなどを用意しています。それらを私たちに編集して、独自の育成環境を提供していきたいと考えています。当社だけでなく、多くのパートナーがそれぞれ得意とする業務や業種向けのソリューションを増やしていくことで、RPA 全体がより広がっていけば良いと考えています」

◎ NICE Japan

教育ツール、管理ツールとしての RPA

代替可能な業務を見つけて RPA に代行させることは、そのまま効率化やスキルの平準化を実現することがわかりました。それだけでなく、デスクトップ操作の一部を代替させるだけでも、より簡単なオペレーションで操作ができたり、教育ツールとしても活用できるなど多くの効果を生みます。仲間としてのロボットを増やすというよりも、ロボットスーツを着るといったイメージでしょうか。

ナイスジャパン株式会社エンタープライズグループソリューションコンサルタントの望月智行氏によると「RPA がデータ入力などを制御することで、セルフラーニングのツールとしても使えるようになります。例えば、必要な情報をきちんと入れなければ次に進めないように制御すれば、自然と手順を覚えることができます。それも、現場と同じシステム環境を使い個別スキ

ルに合わせた設定ができるので、操作教育が不要になります」

この使い方は、新人教育ではありません。手順通りにしか使えない環境をそのまま現場に持ち込めるので、法改正や扱う商材の変化などにも対応できます。また、クライアントごとにデスクトップ環境を変えることで、マルチ対応などでのサポートにもなります。ベテランスタッフにもメリットが大きい環境と言えるでしょう。「手順が明確であれば、教育でも現場でもさまざまなケアやチェックをRPAに任せることが可能です。さらに、それぞれのオペレーション状況を分析することで、教育状況やスキルの判断材料にもなります」

テレコミュニケーター向けのRPA環境が整ったら、それを他に転用することもできるとのこと。「チャットボットとの連携や、サイトのFAQでの情報のとりまとめなど、ユーザーの操作支援にも使えます。コンタクトセンターでは、ルール化できるレベルの作業は多いと思います。人によるチェックや判断を加えることで、かなりの部分までRPAでカバーできると思います。

RPAが得意な作業は任せてしまえば、人でしかできないクリエイティブな作業へとシフトできます。それは品質改善だけでなく、働きやすさの訴求にもつながります。現場の意見に合わせてより多くのRPAを取り入れていくことで、採用率や定着率も上がっていくのではないのでしょうか」

細やかな対応が可能なNICEのRPAソリューションですが、調査機関エベレストグループのピーク・マトリックスにおいて、先日、リーダーかつスター・パフォーマーと評価されました。2018年のRPAテクノロジーベンダー評価をリードするベンダーとして、将来性と機能(2位)、市場影響度(4位)を獲得したとのこと。

◎日本RPA協会

これからのRPA

コンタクトセンターに限らず、さまざまな企業活動における事務作業の効率化で注目されているRPAですが、今後はどのような発展が期待されているのでしょうか。最後に、これまでの一般的な成功事例と今後の展開を一般社団法人日本RPA協会代表理事の大角暢之氏に伺いました。

「手作業によるデータの抽出と資料のとりまとめをしていた女性社員が、産休明けに出社したらその仕事をロボットが代わりに行っていたという事例があります。彼女の作業量が以前の1/4に減って、他の業務を行えるようになりました。その方の

感想をお伝えすると“クリックするだけで自動化されていたので、最初は驚きました。子供の都合で急な早退や欠勤などもあるため、フォローしてもらえてとても助かっています”とのことでした。別の事例では、週に2回、朝一番からの会議向けに、当日の朝に資料のとりまとめを担当していた女性社員がいました。作業は簡単でしたが、まちがいがあっては大変と前日からゆううつだったそうです。まじめだからこそその負担だったと思います。それをRPAが代替することになって、心理的ストレスが大幅に減ったそうです。上司からするとこのくらいの作業は簡単だと考えるようすし、部下もそれがわかっていて変えてくれとは言いにくい環境になってしまうことも多いでしょう。そんな場合でもRPAを用いれば、あるいはRPA担当者に相談できれば、より良い職場環境につながります。

ただし、そういう環境を自社内で作るには、ハードルが高い場合もあります。そういうためにも進んで欲しいのがロボット派遣という考え方です」

大角氏によると、自社でロボットを作ってグループ企業にレンタルしている会社があるとのこと。「インソーシングかアウトソーシングか、コアな作業まで任せるのかノンコアに限るのか。それぞれの企業環境で違うでしょう。また、中小企業では導入そのものが負担になることもあります。そういう多くのニーズに対応できるサポートサービスや、シェアードサービスセンターが地域ごとにできていくことが理想です。それぞれの地域の特性に合わせた、ロボットの地産地消ですね」

地方の人手不足に対応するためのRPA導入というのは、大きなメリットにつながります。シルバー世代の雇用状況や子育て世代の比率などには地域差があります。シルバー世代が雇用を求めながらその機会が少ないのであれば、RPAなどがフォローすることでその窓口も広がるのではないのでしょうか。

さらに、事例からも分かるように業務時間に制約のないRPAと仕事を分担することで、時短採用の機会も増えるでしょう。また、RPAの操作やフォローはオンサイトでなくても可能で、テレワークにも向いています。機能が絞られるRPAだからこそ、即効性の高い効果が見込まれるのではないのでしょうか。

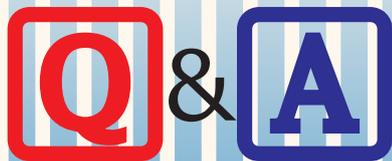
*

2号にわたってRPAに関する特集をお送りしました。ご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。センター運営や新規ビジネスのヒントとして、少しでもお役に立てばと思います。なお、前号も含めてCCAJ Newsのバックナンバーは協会のホームページでご覧いただけますので、ご活用ください。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc.

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクトセンター



A コールセンターにおいて KPI は非常に重要なツールであり、コールセンターをマネジメントするうえで必要不可欠なものです。管理者であれば KPI マネジメントは必須のスキルと言えます。

KPI は業務を可視化するためのツールであり、現在、過去のコールセンターの運営、パフォーマンス状況を確認・判断するために使われます。

KPI を使うためには、まず個々の KPI を理解する事が重要です。単純に各 KPI の名称を覚えるのではなく、そのロジックをしっかりと頭に入れる必要があります。どの KPI を見れば生産性、品質を確認する事ができるか理解していれば、現状把握、あるいは分析するのが容易になります。よって、まずは各 KPI のロジックをしっかりと習得して下さい。

次に、KPI 同士の相関関係、あるいは体系をしっかりと理解する必要があります。

例えば応答率が悪化しているとしたら、応答率を構成する KPI を見る必要があります。インバウンドセンターであれば、入電予測精度、欠勤率、平均処理時間(以下 AHT= Average Handling Time)、平均処理件数(時間あたり)等が構成する KPI になります。また、AHT は平均通話時間(以下 ATT= Average Talk Time) と平均後処理時間(以下 ACW= After Call Work) に体系(分解)化できます。

Q コールシステム (CTI) からは様々な KPI レポートを取得する事が可能ですが、具体的な活用方法が分からず、業務に活かせていません。どのように活用したらいいのか教えてください。

回答者 牧野 聡 氏

コールセンターコンサルタント/トレーナー
CCAJ スクール「KPI マネジメント基礎講座」講師
「コールセンター基礎講座」講師

では、どのように分析したら応答率の原因にたどり着けるでしょうか。原因を究明するには根本となる KPI から確認していく事が大切です。つまり川上より確認していきます。まずは川上である入電予測精度がどうであったか確認する必要があります。入電予測よりも実際の入電数(30分/60分/日単位)は多かったのか、少なかったのか、あるいは予想通りだったのかを見て、もし入電数が多かったという事であれば、入電予測精度が低かったため要員不足を招いていたのが大きな要因となります。もし入電予測精度が高かったとしたら、次に予想必要要員数に対してシフトはその通り作成できていたのか、またシフトは必要要員数通り作成できていたとしても、当日の欠勤率はどうかの確認をすれば、要員配置による要因が確認できます。それも問題なかったとしたら、次は AHT、平均処理件数(時間あたり)はどうかの確認、想定より AHT が長く、平均処理件数(時間あたり)が少なければ、入電予測数、要因配置が正しくても、処理能力の問題で応答率を悪化させていた事となります。さらに言えば、AHT が長かった要因は ATT なのか、ACW なのか原因を細分化できます。

このように、KPI レポートを活用するためには、センターを運営する管理者が KPI ロジック、KPI 同士の相関関係、体系を理解したうえで、分析方法を知る必要があります。

7月の『CCAJ スクール』ベーシックコースのスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
7/19(木)~7/20(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	かでの 2・7(札幌市)
7/24(火)~7/25(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
7/26(木)~7/27(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで [CCAJ スクール](#) 検索

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

Active Staff interview

vol.73

コンタクトセンターに加えて、全国対応の訪問サポートなど ICT 関連のテクニカルサポートを得意とするキューアンドエー株式会社。「感動共有企業」をモットーに“最高の接客サービスの実現”と“グループ企業や社員間の交流”を推進する同社を訪問しました。

英会話学校からコールセンターへ

今回、お話を伺ったスーパーバイザー（以下、SV）の小笠原沙織さんの、同社への入社が 2010 年。現在のお仕事を尋ねると「法人様向けインターネット回線関連商材のインサイドセールスを行うコールセンターで、現場の管理を担当しています」

10 数名のテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のオペレーター）と一緒に、問い合わせへの対応、最適なサービスの提案、テクニカルサポートなど幅広い業務を担当。電話に加えて、メールやオンラインチャットなども行っています。

「自社センター内に 2017 年 11 月に発足したばかりのチームで、私は 3 月から参加しました。商材の種類が多岐にわたっていたり、複数のチャネルへの対応など、覚えることが多い現場です。さまざまな業種のお客さまへの対応が必要で、個々のニーズや環境の違いに合わせたサポートや提案を行うための傾聴力が求められます。さらに、技術的な基礎知識も求められるため、経験豊富なオペレーターでも大変で、これまでで一番難易度が高いセンターかもしれません。これからさらに働きやすい環境づくりを進めます」

前職でマネージャーだった英会話学校が閉校となったため、転職したという小笠原さん。同社を選んだきっかけを伺うと、「声が良くとよく褒めていただいていたので、それを活かせる仕事をしてみたいと思って入社しました」とハニカミ気味にお答えいただきました。

“この業界に入って驚いたことは？”とい

う質問に対して 2 つの答えをいただきました。1 つめは「最初の頃ですが、電話を受けたときから怒っているお客さまがいらっしやいました。ご説明すると理由は理解していただけるのですが、それでも怒りは収まりません。電話応対と対面とはこんなに違うものかと思いました」

もう一つの答えが、「クライアント、スタッフなど、こんなに多くの人と毎日会う仕事だとは思っていませんでした。電話してるだけかと思っていたのですが、これまで一番人と関わることが多い職場です。でもその反動で、無性に一人になりにくくなることもあります」と笑みを見せます。

親密で楽しいセンター作り

クレームの電話のその先を伺うと、「電話を切った後、目が赤かったのを当時の SV が気がついて“少し休んできたなら”と言ってくれました。その後の面談などでもフォローしてもらいました。そのお客様へは折り返しの対応も必要だったのですが、少し躊躇したものの担当させていただきました。時間は経っていたのにやっぱり怒っていて。でも最後に、“あんなに言ってごめん”と声をかけていただき救われました。

ICT もコールセンターもわからずに入ってきた初心者だったのでフォローが手厚かったのかもしれませんが、周囲の皆さんのおかげで今まで続いています」

これからはそういう環境を引き継いで、より良くする立場にある小笠原さん。「優れた人がたくさんいる中で私の役割は、スタッフをフォローするためのアンテナを高く掲げることだと思っています。この仕事が楽しくなるように、できるだ

キューアンドエー株式会社

首都圏オペレーション事業部
第 3 グループ
スーパーバイザー

おがさわら さおり
小笠原 沙織 さん

年 1 回程度のペースで一人旅を楽しむ小笠原さん。普段とのメリハリを大切にしています。「最近ではポーランドに行きました。外はマイナス 20 度でしたが、思い切り一人を楽しみました」



け負荷を減らす環境作りを心がけています。そのためにもスタッフともしっかりとつながっていきたくと思っています」

クライアント先で他社と一緒に働いたときなど、同社ならではの親密さを実感するといいます。「スタッフ間の距離や壁があるように見えます。それも大切だと思うのですが、私には、キューアンドエーならではの仲の良さが魅力です」

その一方で、若いオペレーターとのギャップを感じることもあるという小笠原さん。「私が入社した頃は、声優や俳優になりたいという夢追い人が多くて、自由度の高さが求められていました。今は、別に夢があるわけではないけど、特にステップアップも望まないという人が増えているように思います。良いスキルがあっても意欲につながらないのは、魅力を伝えきれていないからだと思います。コールセンターではつらいことにもぶつかりますが、それを上回る楽しさもあります。コールセンターの良さをしっかりと伝えることで、これからの目標や夢にしたいと思っています」。業界全体のイメージアップにも意欲的で、「素晴らしいイメージアップにも意欲的で、“素晴らしい”を伝えるアイコンになりたい」という小笠原さん。柔らかな対応の中に強い芯を感じるインタビューでした。

企業情報

キューアンドエー株式会社

代表取締役社長：川田 哲男

本社：東京都渋谷区笹塚 2-1-6

笹塚センタービル 5 階

ホームページ：<https://www.qac.jp/>

設立：1997 年 7 月

従業員数：1,093 名 サポートスタッフ：約 700 名（2018 年 4 月現在）

協会日誌

◆委員会活動報告◆

広報委員会

日時：4月6日(金) 場所：協会会議室 出席者：6名

【議題】 CCAJ News、2018年度各事業活動計画

【討議概要】 CCAJ Newsでは、2018年6月号で「RPAの活用」を前号からの連載とすること、7月号は「2018年度定時総会」をメイン企画とすることを決定した。8月・9月は合併号で「地方自治体助成制度特集」とし、全ページフルカラーでの発行を検討することとした。

情報調査委員会

日時：4月12日(木) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

【討議概要】 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査では、従業員数や全体に占める各従業員の割合、応対チャンネルの売上割合／応対チャンネルの業務量割合などの設問について、各設問の意図に基づき、定義や選択肢、質問方法等を討議し、再設定した。

事業委員会

日時：4月17日(火) 場所：協会会議室 出席者：9名

【議題】 CCAJガイドブック、CCAJスタディーツアー(海外視察)、コールセンター基礎講座、CCAJコンタクトセンター・セミナー2018など

【討議概要】 CCAJガイドブックは「業務の自動化による効果」「人が定着しない負のスパイラルの解決策」の特集の他、生活者調査を実施することが決定した。海外視察は旅行会社からの提案書に基づき一次審査を行い、二次のプレゼン審査を行う企業を選定した。

◆事務局だより◆

2018年度「CCAJスクール」が5月からスタートしました。13名の講師による18講座を東京・大阪・札幌・沖縄で開催します。日程・受講者の声など最新情報は、CCAJスクールホームページよりご覧ください。

次号予告

CCAJ News Vol.256では、「2018年度定時総会・懇親会」などを掲載する予定です。 ※掲載内容は変更になる場合があります

電話勧誘販売などに関する、消費者からの相談などに対応しています。

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404 受付時間 10:00～16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)

コールセンター用語集を更新！ 299の用語を収録しています。

当協会の人材育成委員会では、2011年3月に、237の用語を収録した「コールセンター／テレマーケティング用語集」を作成し、Webサイトに公開しました。

その後、定期的に修正・追加を重ねてきましたが、昨年度は他の委員会の協力も得ながら1年をかけて、全用語の見直しを行い、2018年3月に全299の用語を収録した用語集が完成しました。

コールセンターで新たに勤務する方への情報提供や研修、“忘れてしまった”“思い出せない”という時のお役立ちサイトとして、ぜひ活用ください。

【本用語集の特長】

1. コールセンターでの使用を前提に、用語を解説しています。
2. コールセンターの専門用語に限らず、コーチング、CSなどセンターでよく使われる用語等も取り入れています。

【会員限定の特典】

1. 用語集のエクセルデータ版を提供しています。自社に適した用語の抽出、意味の修正などカスタマイズができます。
2. 用語集をもとに作成した「いまさら聞けない コールセンター基礎力問題集」を提供しています。

※ 会員専用ページでダウンロードいただけます。

本用語集は協会ホームページからご覧ください (<http://ccaj.or.jp/glossary.html>)。用語追加のご提案、ご意見やご感想などございましたら、協会事務局までお寄せください。

The screenshot shows the CCAJ website's glossary page. It features a navigation bar with 'HOME' and 'お問い合わせ' (Contact Us). Below the navigation, there's a search bar and a list of terms including 'アーク' (Arc), 'アウトソーシング' (Outsourcing), and 'アウトバウンド' (Outbound). A sidebar on the right highlights the 'いまさら聞けない コールセンター基礎力問題集' (Call Center Basic Knowledge Questionnaire) with a 'ご利用ガイド' (User Guide) link. The bottom of the page includes the CCAJ logo and contact information for the Human Resources Committee.

CCAJ News Vol.255 (2018年6月発行)

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 須藤大輔

〒101-0042 東京都千代田区神田東松山下町35 アキヤマビルディング2

TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

(協会のサイトで本誌のバックナンバーをご覧ください)