

一般社団法人日本コールセンター協会 会報

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 山田雅康

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

Contents

- ◇ソーシャルメディアとコンタクトセンター①
- ◇業界関連情報情報
- ◇コールセンター基礎講座を開催します
- ◇「新人マネージャー勉強会」がスタート
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇スーパーバイザー interview vol.50
- ◇協会日誌

【ソリューション最前線】

ソーシャルメディアとコンタクトセンター ①

私たちを取り巻く IT 関連の技術やサービスは、日進月歩の変化を続けています。特に、ソーシャルメディアを始めとするインターネットを利用したコミュニケーションは、急激な変革を見せており、コールセンターでも対応が求められてきています。今後、ソーシャルメディアとコンタクトセンターの関係は、より緊密にならざるを得ないと考えられます。

そこで、「ソリューション最前線」の新企画として、今号と次号にわたって「ソーシャルメディアとコンタクトセンター」と題して、最近の業界動向に関するレポートをお届けします。

コンタクトセンターとソーシャルメディア

昨年 11 月、本誌 188 号に「ソリューション最前線 システムから考える企業の SNS 対応」と題した特集企画を掲載しました。

その中で、企業のソーシャルメディア対応には“リアルタイム対応”と“ビッグデータとしての活用”という 2 つの流れが考えられると紹介しました。リアルタイム対応は、ユーザーからの問い合わせ・商品やサービスに関する発言に対する企業としての即時対応であり、ビッグデータ利用は、過去の発言などをマーケティングなどのデータとして活用する取り組みを指します。

それを支える体系的なインフラも整ってきているとのこと。求められる条件に合わせた SNS の常時監視やテレコミュニケーションによる個別対応、テキストマイニングなどの解析技術も実用段階に入っています。今後、企業のソーシャルメディア対応は不可欠なものになっていくだろうと予測されます。そして、その中でコンタクトセンターの役割はさらに重要度を増し、ビジネスチャンスも増えるだろうとの解説がありました。

その一方で、まだまだ未知数な部分や企業負担も多く、今後の展開に注目すべきとの結論をお届けしました。

その他の協会としての取り組みでは、今年 2 月の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013」で「ソーシャルメディアって本当に役立つ？」と題したセッションを開催しました。スピー

カーとして参加したインハウス 2 社の事例を中心に、企業アカウント向けに発信されていない書き込みに対して対応をする“アクティブサポート”の有効性が紹介されました。

このセッションは非常に好評を博し、受講者アンケートでは 97%が「参考になった」「満足した」と答えています。具体的には、「リスクや対応策についても細かく触れられており、今後、自社で取り組んでいく際の参考となった」「クライアントに求められることも、こちらから提案することも少ないので実態の参考になった」「とても勉強になりました。今回は twitter のお話が中心でしたが、できれば他のソーシャルメディア、特に Facebook のお話を詳しくお聞きしたいと思いました」などの意見がありました。

これらの感想からもわかるように、今後のソーシャルメディア対応に対して、期待と不安が入り交じっているようです。

大きな変化が続くソーシャルメディア環境

インターネットを取り巻く環境は、常に変化しています。特に、ソーシャルメディア関連は、今後どのようなサービスが発展していくのか予想がたい状況が続いています。そんな中、急激で大きな進展を見せているのが、ソーシャルメディアのマルチチャネル化とマルチメディア化でしょう。

これまで、企業が対応すべき SNS としては、Twitter と

Facebook の二つがメインとなっていました。さらに新たな SNS が加わってきています。それによって、企業サイドが活用すべき SNS もマルチになってきているようです。

そして、その代表と言えるのが LINE です。

※《用語解説》

【LINE とは】

スマートフォンなどを使って、グループ間でのメッセージ交換や音声通話を利用できるサービスと同名の無料アプリケーションのこと。他の SNS に比べてグループ内でメッセージをやりとりするクロードな性格が強いのが特徴の一つ。

LINE ユーザーは驚くべき伸びを見せています。今年 4 月 30 日時点で世界 1 億 5,000 万人、国内は 4500 万人を突破したとのアナウンスがありました。サービス開始が 2011 年 6 月ですから、わずか 22 ヶ月ほどでそれだけのユーザーを獲得したことになります。他の SNS と比較してもその伸びは顕著です。1 億ユーザー突破までかかった日数では、Facebook の 54 ヶ月、Twitter の 49 ヶ月に対して、わずか 19 ヶ月で達成しています。

無料 IP 電話で注目された LINE ですが、大きく受け入れられたのは無料メールとソーシャルネットワーク機能でした。スタンプや絵文字などが使えるほか、動画や音声メッセージも簡単に送受信が可能です。その他にも、ゲームや翻訳などのサービスもあります。そして、企業や店舗などがメッセージやクーポンなどの情報発信を行うことができる、LINE@ (ラインアット) というビジネス向けサービスを 2012 年 12 月から開始しています。今後、どのような活用が見込まれるのか未知数のところもありますが、注目を集めている新たなメディアであることはまちがいありません。

LINE に限らず、最近のネット上でユーザーが使うのは、文字に限ったものではありません。ブログで写真にコメントを付けるように、誰もがビジュアルを利用しています。また、YouTube やニコニコ動画などの動画投稿サイトのコミュニティ機能も多用されるようになりました。これからのソーシャルメディアは、さらにマルチメディア化されたものになっていくことが想定されます。

それに対して、企業の対応やコンタクトセンターのあり方も変化していかなければなりません。例えば、Facebook に投稿された写真や、LINE のスタンプはマイニング対象になるのか、動画のライブストリーミングもモニタリングすべきなのかなど、チェックすべき対象も大きく変化することが考えられます。

また、顧客からの問い合わせに対応するパッシブサポートも、テキストだけでなく、IP 電話などの音声の利用、写真や動画を使った問い合わせなどが増えていくと考えられます。さまざまなチャネルに対応するだけでなく、さまざまなデータ形式にも

対応できなければならないのです。

今後、ソーシャルメディアとどう向き合っていくのかは、企業にとってのメディアリテラシーに関係することですが、少なくともコンタクトセンターでは、あらゆる変化に柔軟に、そして迅速に対応していくことが求められていくことになるでしょう。

スマートフォンの活用が一つのカギ

LINE の急激なユーザー増の背景には、機能的な優位性もありますが、変化を受け入れやすいというネットワーク環境の現状も影響しているようです。

その最大のポイントが、スマートフォンの普及です。ソーシャルメディアの多様化を下支えしているインフラとして、スマートフォンの多機能化と一般化が考えられます。

当協会広報委員でもある伊藤忠テクノソリューションズ(株)の須藤大輔氏は、昨年 11 月の第 1 回会員交流会で「SNS / スマホ時代に対応するコンタクトセンター」と題した講演を行いました。その際、スマートフォンを活用する、損害保険会社向けの新たなソリューションをご紹介いただきました。

ほとんどのスマートフォンが、GPS やカメラを搭載しています。また、アプリをインストールするだけで新たな機能を追加できるようになっています。それを活用しようというものです。

トラブルに遭遇した損害保険会社の顧客がコールセンターに連絡する際、GPS を活用することで位置情報を確認するとともに、事故の状態などを撮影して送ってもらうことで、詳しい状況を把握しようというものでした。先進的なソリューションの一つとして紹介がありましたが、すでに数社の損害保険会社から同様のサービスを実施、あるいは実施予定というアナウンスがありました。わずかな期間で、日本でもサービスがスタートしたのです。

須藤さんによると、システム的にはさまざまなニーズに対応できるインフラは揃っているとのこと。それをどのように活用していくのか、企業やコンタクトセンターの姿勢がさらに重要になるだろうと予測します。

今後どのようなサービスがユーザーに受け入れられるのかは未知数です。

そこで次号では、エージェンシー各社が取り組んでいる、ソーシャルメディア向けサービスをご紹介することで、最先端の取り組みと各社の未来予測をご紹介したいと思います。

ソーシャルメディア関連の取り組みを推進していて、取材にご協力いただける会員企業がありましたら、ぜひ協会までご連絡下さい。皆様からの情報をお待ちしています。

なお、本文中に登場する CCAJ News のバックナンバーは、協会のサイトでご覧いただけます。ご利用ください。

<http://ccaj.or.jp/ccajnews/>

業界関連情報情報

労働契約法の改正について

有期労働契約の新しいルールを定めた「改正労働契約法」が施行されました。コールセンター運営には欠かせないとも言える有期労働契約がどのように変わったのか、概要をお伝えします。

労働契約法は、労働契約に関する基本的なルールを規定した法律ですが、今回、有期労働契約について新たなルールが規定されました。有期労働契約とは、1年契約など期間の定めのある労働契約のことで、パート、アルバイト、派遣社員、契約社員などが対象となります。なお、派遣社員は、派遣元である派遣会社との契約が対象となります。

新たに規定されたのは3条項で、①無期労働契約への転換、②「雇止め法理」の法定化、③不合理な労働条件の禁止になります。②に関しては平成24年8月10日から、①③は：平成25年4月1日から施行されています。

【各ルールの内容】

①無期労働契約への転換

有期労働契約が繰り返し更新されて通算5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約である無期労働契約に転換できるルールです。

※ 通算契約期間のカウントは、平成25年4月1日以後に開始する有期労働契約が対象です。平成25年3月31日以前に開始した有期労働契約は、通算契約期間に含めません。

②「雇止め法理」の法定化

最高裁判例で確立した「雇止め法理」が、そのままの内容で法律に規定されました。一定の場合には、使用者による雇止めが認められないことになるルールです。

③不合理な労働条件の禁止

有期契約労働者と無期契約労働者との間で、期間の定めがあることによる不合理な労働条件の相違を設けることを禁止するルールです。

「平成24年度テレワーク人口実態調査」の調査結果の概要

国土交通省が「平成24年度テレワーク人口実態調査」の調査結果を発表しました。コールセンター業界でも注目されているテレワークですが、一般的な進展状況についての概況をお伝えします。

テレワーカー率・テレワーカー数の推移

在宅型テレワーカー^{*1}率は、さらに増加し、2011年比で6.7ポイント増の14.2%になりました。狭義テレワーカー^{*2}率は、前年比1.6ポイント増の21.3%でした。

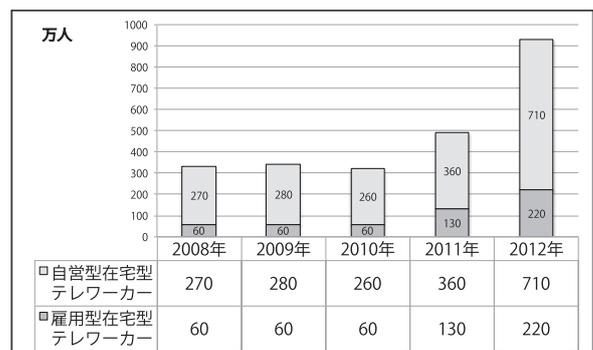
在宅型テレワーカー数としては、2011年からほぼ倍増となり、前年より約440万人増の約930万人となっています。狭義テレワーカー数は、2011年から約100万人増の約1400万人となりました。

*1：在宅型テレワーカーとは、自宅でICTを利用して仕事を少しでも行っている人。

*2：狭義テレワーカーとは、仕事でICTを利用して、自分の所属する部署のある場所以外で、1週間あたり8時間以上仕事を行う人。

テレワーカーの男女比と満足度

在宅型テレワーカー数を見ると、男性が前年比1.7倍だったのに対して、女性は前年比2.6倍という結果で、女性の増加割合が高くなっています。また、仕事に対する満足度では、各テレワーカーの「満足」と「やや満足」の割合が高く、テレワーク実施者の在宅勤務日は、非在宅勤務日と比べ、業務の時間が短くなり、「趣味、娯楽、遊びなど」「家事・身の回りの用事など」「介護」の時間が長くなったという回答がありました。



- 雇用型：会社などに雇われている人。
- 自宅型：個人経営の事業主など。

コールセンター基礎講座を開催します

東京・大阪の2カ所で、コールセンター基礎講座を開催します。新入社員を中心とするコールセンタースタッフや、異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。身近で便利な場所で受けられる各講座を、ぜひご活用ください。なお詳細は、協会のWebサイトでもご確認いただけます (<http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>)。

《受講対象者》

1. 新入社員
 2. コールセンターに異動・配属された方
 3. 基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方
 4. 社内研修の参考にしたい方
 5. 業界の現状を学びたい方 など
- ※ コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方 (今後携わっていく方) にとって、必須の内容です。



東京

6月21日開催!!

● 概要

日時：2013年6月21日(金) 13:30～17:20
 会場：エッサム神田ホール 301大会議室
 住所：東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2
 ※ お申込いただいた方には別途地図をお送りいたします。
 定員：100名 (定員になり次第締め切らせていただきます)

● 受講料 (税込)

- CCAJ 会員：1名 4,200円
- 一般：1名 7,350円

● 受講者の声

- ・コールセンター概要について上手くまとまっていた、資料も分かりやすく、知らなかった用語を学ぶことができて良かった。
- ・コールセンターのトレンドを知り、他社の取組などを学ぶことができて勉強になりました。
- ・今までマナーだと思っていたことが、法律に則って行っていたということが分かり、目から鱗でした。実例も教えていただき、分かりやすかったです。

【テーマと講師】

「コールセンター基礎知識」
講師：コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木 誠 氏
「コールセンターの最新トレンドと成功事例」
講師：(株)アイ・エム・プレス 月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村 道子 氏
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊

大阪

7月24日開催!!

● 概要

日時：2013年7月24日(水) 13:30～17:20
 会場：新大阪丸ビル別館 5-1 教室
 住所：大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-22
 ※ お申込いただいた方には別途地図をお送りいたします。
 定員：60名 (定員になり次第締め切らせていただきます)

● 受講料 (税込)

- CCAJ 会員：1名 4,200円
- 一般：1名 7,350円

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行 氏
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「3年後のコールセンター予報」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか? 予測してみました。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊
商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはいけないルールは? お客様の情報(個人情報)を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。

人材育成委員会主催による 「新人マネージャー勉強会」がスタート

人材育成委員会では、これまで「マネージャーによる意見・情報交換会」を開催し、参加者からの高い評価とともに、定期的な開催を望む声をいただきました。

そこで、「コールセンターにおける人材育成」をテーマに、相互研鑽を趣旨とする全5回にわたる「新人マネージャー勉強会」を開催することになりました。第1回を5月14日(火)に開催し、参加者へのガイダンスを行いましたので、その模様と会の概要についてご報告します。

◎当勉強会の目的と効果

コールセンター経験の浅いマネージャーが、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流することで、本人の成長につながり、自社センターにプラスの効果を波及することを目指します。

勉強会に参加する効果としては、

- ①コールセンターのマネージャーに求められる人材育成のポイントを押さえること。
- ②自ら積極的に他社の方と交流を図ることで、自身の視野を広げ、成長の糧とすること。
- ③新人マネージャー同士が人材育成での悩み・課題を共有し、他のセンターでの考え方・取り組みを学ぶことで、業務改善のヒントとすること。
- ④社内以外に頼れる、あるいは相談できる相手を持てるきっかけになること。

などが期待されています。

◎勉強会の内容

各回ごとに設定したテーマについて、自身または自センターでの取り組み事例や課題などを発表します。それにもとづいたディスカッションを予定しています。まず、人材育成委員1名による取り組み事例発表を行います。その後、参加者2名程度による発表を行い、他の参加者から質問やアドバイスを受け



るなど、共通の関心事について深掘りした討議を行います。

なお、本会でいうところの「マネージャー」とは、センター長も含め、コールセンター運営全般の管理者であり、スーパーバイザーを含めたオペレーションにかかわるスタッフをまとめ、センター全体のマネジメントの他、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントを行う方になります。

◎第1回「新人マネージャー勉強会」

今回の「新人マネージャー勉強会」への参加者は10名で、男性7名、女性3名となりました。第1回は、ガイダンスを中心に、参加者の自己紹介などを行いました。

【当日のアジェンダ】

- ・人材育成委員会の活動について
- ・新人マネージャー勉強会発足の背景
- ・新人マネージャー勉強会の進め方
- ・自己紹介
- ・討議内容・事例発表分担について

◎今後のスケジュール

- ② 2013年6月13日(木) 14:00～17:00
- ③ 2013年8月2日(金) 14:00～17:00
- ④ 2013年10月17日(木) 14:00～17:00
- ⑤ 2013年12月12日(木) 14:00～17:00

『CCAJ News』に広告を掲載しませんか？

毎月、コールセンターに関する情報をお届けしている機関誌『CCAJ News』では、広告を募集しています。本誌は、会員の皆様への頒布に加えて、各種イベントやCCAJスクールでの配付、協会ホームページでのPDFファイル公開も行っています。会員企業を中心とするコールセンター業界関係者へのアピールの場として、ぜひ広告の投稿をご検討くださいますようお願い申し上げます。詳細に関しては、協会事務局までお気軽にお問い合わせください。

【お問い合わせ先】TEL：03-5289-8891 e-mail：office@ccaj.or.jp

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!**

CONTACT
センター

Q&A

A ここ1～2年で多くなった質問です。質問の背景には「指導しても聞いてもらえない」「自分よりベテランで注意しにくい」「言ったら雰囲気が悪くなりそう」等々があります。

今回はSVに焦点を当て、4つのポイントを示します。

- ① 選んだのは誰ですか。ご自身がSVに向いていないと思っているので、会社や上司を選んだという答えが多く聞かれます。それでしたらあなたをSVに選んだ会社や上司に失礼です。会社としては、能力(良い点)がない人を選びませんし、人がいないからといって「誰でもいい」といった判断はしません。あなたが適任と思ったから選出したのです。では承諾したのは誰ですか。向いていないと思っているのでしたら、断ることもできたのではないですか。選んだのはあなたです。「やる」と言ったからには「やる」という位置に立つことです。
- ② SVの役割は何ですか。「知識を習得することです」との答えがまだ多数を占めています。知識がないとSVの仕事ができないと思っている人は視点を変えてみましょう。本来の役割は「顧客満足度を上げる」ために「テレコミュニケーターの能力を十分に発揮させる」「効率よく成果を上げるためのサポートをする」等であることを認識しましよ

Q 私はスーパーバイザー (SV) に向いていないのではないかと考えています。テレコミュニケーターと向き合っても自信が持てません。アドバイスをいただけますでしょうか。

回答者 黒田 真紀子 氏

(株)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役
CCAJ スクール
スーパーバイザー養成講座～人材育成編～ 講師

う。

- ③ 自分にはどんな強みがありますか。何が苦手で何が得意か(強み、弱み、できる、できない)をまずは書き出します。良いところはないと言う人がいますが、それでは自分がかわいそうです。自分の強み、できること、得意なことをしっかり自覚しましょう。人と比較するのではなく客観的に見ることです。出てきた自分の強みで、弱みを克服(カバー)しながら、日ごろの信頼関係を構築していきます。人はどうしてもマイナス面に目が行きがちですが、自分の良い点をしっかりと認め、そこに自信をもつことです。自信のないSVにテレコミュニケーターはついていこうと思いません。皆さんが思っている以上にSVは「影響力」を持っていることを理解することです。
- ④ 今すべきことは何ですか。②であげた役割を達成するために、「今」がキーワードです。「今できることを最大限やる」「今何をすべきか考えられる」ことが重要です。

状況を的確に判断(把握)し、テレコミュニケーターのことを理解し、目的に向かって人を動かす力は、自分の良い点を認め「今何をすべきか」がわかることです。

7月の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
7/2(火)～7/3(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
7/4(木)～7/5(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
7/9(火)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	日本マンパワー(東京都)
7/11(木)～7/12(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子 氏	沖縄産業支援センター
7/17(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー(東京都)
7/18(木)～7/19(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー(東京都)
7/24(水)	コールセンター基礎講座	4 ページ参照	新大阪丸ビル別館
7/25(木)～7/26(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館

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

スーパーバイザー interview vol.50

今月号のスーパーバイザーインタビューは、自社コールセンターを活用した SP、CRM・マーケティング、メディア、BPO の 4 つを柱に事業展開している株式会社サウザンドクレインを訪問。マネージャーの小澤健一さんから、同社ならではの取り組みについてお話を伺いました。

株式会社サウザンドクレイン
コールセンター事業部 東京センター
マネージャー

小澤 健一 さん

一人の時間を過ごすこと、仕事とプライベートを完全に分けることが一番の気分転換という小澤さん。「ビールを飲みながらボーッとしている時間が好きですし、仲間とワイワイ飲むのも好きです」。もう一つのストレス解消が掃除。「なぜか心が落ち着くんですよ」



アウトバウンドに特化した ビジネススタイル

株式会社サウザンドクレインは、当協会の会員種別ではインハウスとして登録されていますが、各企業から受託したプロジェクトを遂行するエージェンシー機能も有しています。

同社の特徴の一つはアウトバウンドに特化した事業展開にあります。

同社のキャッチフレーズの一つ「テレマーケティングで効率的な利益向上・良質なテレアポ代行・コスパのよいコールセンターならサウザンドクレインにおまかせ」という文言からもわかるように、成約率の高い効率的な営業代行が大きな柱の一つになっています。

同社のコールセンターは、東京・池袋を中心に高松、福岡の 3 カ所にあります。中核とも言える東京センターのマネージャーの一人が小澤健一さんです。「東京センターは、池袋にあった 3 拠点を 2012 年 7 月に統合した 370 席のコールセンターです。そのうちの約 50 席をマネジメントしています」

小澤さんを筆頭に、スーパーバイザー業務を担当する 4 名のマネージャー社員、チームリーダー役のスタッフリーダー約 8 名、100 名～150 名前後のテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のスタッフ）で運営。化粧品やサプリメントなどを扱うクライアントのアウトバウンドを中心に、月に 20 から 30 の案件を担当しているとのこと。

「商材の関係もあって、スタッフもスタッフリーダーもそのほとんどが女性で構成されている」とのことです。

長く勤めてもらうことこそが 最大の教育

同社のもう一つの特徴に、社員、パート、アルバイトを問わず、すべての採用活動を自社で行っていることが挙げられます。そこには、スタッフこそが商品であり、大切に育てることが企業の拡大にもつながる。そのためにも自社で責任を持って採用するという企業理念が現れています。

前職から、通販の受注や営業の一部としてのアウトバウンドなど、コールセンター関連の仕事に就いていたという小澤さんですが、同社への転職を決めたのは人を大切にする社風に惹かれてのこと。その判断は正しかったようで、2008 年の入社以来、SP 事業部、CRM 事業部、高松センター、福岡センターへの異動を経て、現在の東京センターマネージャーへと昇格します。その経験は後進のためにも活かされています。「気持ち良く仕事ができる環境作りも、管理者の仕事の一つです。断られた次の架電を笑顔でできるように、盛り上げ役になって笑わせたりもしています」

もう一つ、小澤さんがスタッフに対して気を配っているのが、きちんと褒めること。「誰でも、喜んでくれる人がいれば励みになるし、頼られればがんばろうという気持ちになるものです。全社的にも定期的に成績優秀者を集めた食事会を開いたり、社内報で月間の MVP スタッフを紹介したりしています。そういう成功体験を共有していこうという取り組みも、社風の一つです」

現在、クライアントとの折衝や新規案件の社内調整、スタッフからのエスカレーション対応など、さまざまな役

割を担う小澤さんですが、最も力を入れているのはやはり教育です。「プロジェクトによってクライアントの意向も違います。それをきちんと認識してもらうことが大切です。そのために、1対1で時間をかけて話をしますが、その時、120%の情報を伝えるように努めています。そこまでやってはじめて、スタッフが 100%の仕事ができると思います」

商品を売るというより、自分を売り込む営業力が重要だという小澤さん。そのためには「当社でできるだけ長く勤めてもらうことこそが一番の教育だと思っています。その中で、当社の企業理念やポリシーを自分のものにしていく欲しいですね。入社後、3ヵ月ほど経ったスタッフと話した時のことですが、『最初の1ヵ月は苦しかったけどそれを乗り越えると楽しくなった』という感想をもらいました。そういう経験の積み重ねが、一層の成長につながっていくと思います」

では、ご本人の目標はというと「さらなる経験とキャリアアップ」という答えが返ってきました。同社自体も、グループ会社としてベトナムで BPO 事業を立ち上げるなど、ユニークな取り組みを続けています。今後とも、独自の方針で発展する同社と、それを支える小澤さんの活躍から目を離せないようです。

企業情報

株式会社サウザンドクレイン

代表取締役：高橋 良太

本社：東京都豊島区西池袋 1-21-7

住友不動産池袋西口ビル 8F

ホームページ：<http://www.thousand-crane.co.jp/>

設立：2004 年 1 月

従業員数：530 名 ※ グループ合計 パート含む

経営理念：私たちは事業を通じ、社会貢献・社会発達・社会幸福の為に常に考え、行動し、世の中の役に立つ物事の創造に努めます。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

協会日誌

4/23 事業委員会

- ① CCAJ スタディーツアー（海外視察）
 - ・旅行会社からの提案に基づき書類選考を行った。
- ② CCAJ ガイドブック
 - ・CCAJ ガイドブック VOL.23 の発行に向けて、編集コンセプト等の共有を図った。
- ③ CCAJ スクール
 - ・2012年度の実施報告を行った。
- ④ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
 - ・次回の開催の日程を2014年2月13日（木）～14日（金）とすることを決定した。

5/8 理事会

- ① 2013年度定時総会議案
 - ・2012年度事業活動報告及び収支決

算、任期満了に伴う役員選任の件、定款一部変更の全ての議案を承認した。

- ② 委員会の見直し
 - ・現在設置されている委員会の統廃合を行うことを承認した。
- ③ 入退会について
 - ・2013年3月12日の理事会以降の入退会社を承認した。

5/10 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2013年4月の会員ニュースのWeb上での掲載状況を報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・VOL.178の情報収集状況を報告した。
- ③ CCAJ News
 - ・6月号、7月号：SNSに関する記事を「ソリューション最前線」として2号にわたって掲載することを承認した。

身近なところでも CCAJ スクールが

2013年度のCCAJスクールは、沖縄、札幌、福岡の各都市でも開催します。身近で便利な場所で受けられる各講座を、ぜひご活用ください。

CCAJ スクール 検索

CCAJ メールニュース好評配信中

情報調査委員会・広報委員会では「CCAJメールニュースの配信を行っています。配信ご希望の方は、「CCAJメールニュース配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局 e-mail アドレス (office@ccaj.or.jp) までお申込みください。

VOL.178 (2013年5月13日配信)
配信数 :4,946名

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座 開催迫る!
 2. CCAJ スクールのご案内 (6月・7月は東京・大阪・沖縄で開催します)
 3. 新サービス・製品の発表、プライベートセミナーの開催案内など貴社のニュースリリースを、協会 Web サイトで紹介します。【会員限定】
- 【関連動向・情報】
4. 第12回今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会 (配付資料)(厚生労働省)
 5. 求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)
 6. 2013年版中小企業白書 (中小企業庁)
 7. 就業地別の有効求人倍率 (厚生労働省)
 8. 情報漏えいを防ぐためのモバイルデバイス等設定マニュアル (情報処理推進機構)
 9. 2012年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書 (日本ネットワークセキュリティ協会)
 10. 消費者被害を防止するための関係省庁・機関の取組 (消費者庁)

消費者被害を防止するための取り組みについて

消費者庁では、消費者被害を防止するための関係省庁や機関の取り組みを公開しています (http://www.caa.go.jp/adjustments/index_14.html#)。

近年、新たな手口の詐欺被害が増加傾向にあります。政府でも、詐欺や詐欺的取引による消費者の被害を未然に防ぐために、注意喚起や情報提供などを通じて、消費者取引の適正化に向けた取り組みを行っていますが、それぞれの立場での注意喚起が不可欠です。特に高齢者については、周囲の配慮も重要になります。これらの情報を、詐欺被害の未然防止にお役立て下さい。

【同サイトの掲載内容の一部】

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 警察庁 <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法の被害にあわないために
～悪質業者は高齢者を狙っています!～ 2. 金融庁 <ul style="list-style-type: none"> ・投資勧誘等にご注意ください! ・未公開株購入の勧誘にご注意! 3. 消費者庁 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者を騙すこんな広告に注意! 4. 総務省 | <ul style="list-style-type: none"> ・フィッシング詐欺に注意! ・電気通信サービスで困ったときは? <ol style="list-style-type: none"> 5. 国民生活センター <ul style="list-style-type: none"> ・詐欺的“サクラサイト商法”トラブルについて ・「買え買え詐欺」にご注意! ・再び増加! 架空請求のトラブル ・新卒の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル! |
|--|---|

電話勧誘販売などに関する、
消費者からの苦情・相談に対応しています。

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)

次号予告

「CCAJ News」Vol.196では、「2013年度定時総会開催報告」「ソーシャルメディアとコンタクトセンター②」などを掲載する予定です。

※掲載内容は変更になる可能性があります