

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

- ◇人材派遣とコールセンター
- ◇大阪でコールセンター基礎講座を開催します
- ◇「平成 25 年度テレワーク人口実態調査」の調査結果について
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇スーパーバイザーインタビュー Vol.55
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

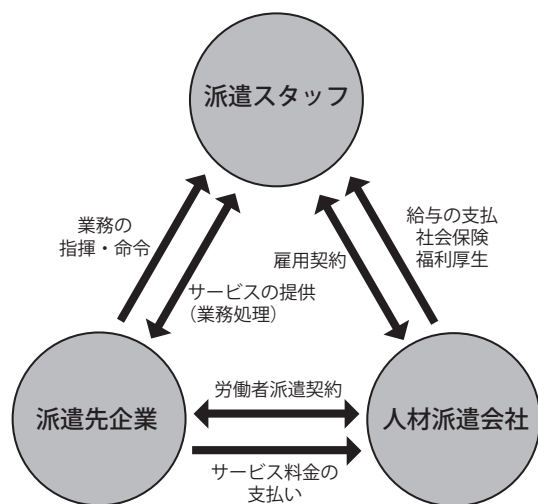
会員企業最前線

人材派遣とコールセンター

もっと派遣スタッフを活用したいが、どのように取り組むのが効果的かわからない。あるいは、優秀な人材を確保する手段として派遣会社を利用しているが、今以上の結果を求めている。そういう悩みや希望を持つ会員企業もあるのでないでしょうか。そこで、人材派遣を主たる業務とする会員企業に取材し、派遣労働者とコールセンターの関係、さらに良好な雇用環境を築くためのアドバイスをいただきました。

最初に、人材派遣会社の定義を確認してみましょう。

広辞苑の「人材派遣業」という項には「派遣元事業主が自己の雇用する労働者を、派遣先の指揮・命令を受けて労働させる事業。労働者派遣業」と記載されています。厚生労働大臣の認可を受けた民間の事業であり^{*1}、一般的には一般労働者派遣事業者^{*2}を意味します(図参照)。一番のポイントは、実際の就労関係にある企業と、雇用契約を結んでいる企業が異なるということです。



図：人材派遣とは（ヒューマンリソシアのサイトから）

厚生労働省の最新の統計では、2013 年 6 月 1 日時点での一般労働者派遣事業所数は 18,002 社で、派遣労働者数は約

127 万人^{*3}となっています。

当協会にも、複数の人材派遣会社が加盟しています。そこで、それらの会員に対して取材をお願いしたところ、3 社からご協力いただけることになりました。本企画では、コールセンターにおける人材派遣会社の役割、人材派遣というシステムを活用するポイントなどを各社のご意見をもとにまとめます。

インタビューに応じていただいたみなさんを、取材順にご紹介します。

・株式会社 サウズグッド

取締役 事業本部長 企画管理部 部長 森川 竜平 氏

同社は、テレマーケティングやオフィスワーク関連に加えて、セールスサポートやロジスティクス関連業務への派遣業務も得意領域としています。さらに、小売店などの運営・管理を一括で受託してトータルサポートする店舗運営受託サービスなど、多彩な取り組みを行っています。

・ヒューマンリソシア株式会社

代表取締役 ^{おたや}御旅屋 貢 氏

東京第一営業本部 東京第二営業部 部長 田口 亮太 氏

ヒューマンホールディングス株式会社の事業子会社で総合人材サービス事業を展開。同グループで教育事業を展開するヒューマンアカデミーと連携し、「人材育成」と「仕事」が直結したサービスを提供できる特長を持っています。スタッフに対

して専任のフォロー担当を配置するなど安心・安定の就業環境づくりに力を入れています。

・株式会社リクルートスタッフィング

IT スタッフィング 2 部 部長 石川 景太 氏

リクルートグループの人材派遣会社の 1 つで、特に専門職領域に強い派遣会社と言われています。コールセンター向けの派遣だけでなく、事務や営業、IT・コンピュータ関連、医薬・化学関連、金融関連、アパレル、販売などに対応しており、今回は IT 関連チームの石川部長にご対応いただきました。

※1：労働者派遣法における労働者派遣の定義（第二条）

自己の雇用する労働者を、当該雇用関係の下に、かつ、他人の指揮命令を受けて、当該他人のために労働に従事させることをいい、当該他人に対し当該労働者を当該他人に雇用させることを約してするものを含まないものとする。

※2：一般労働者派遣事業と特定労働者派遣事業の違い

派遣労働者が常時雇用のみである場合が特定労働者派遣事業であり、届け出制です。それ以外の労働者派遣事業を一般労働者派遣事業と言います。一般派遣の許可を得れば特定派遣も可能になります。

※3：一般労働者派遣事業での「常時雇用労働者」と「常時雇用以外の労働者」に、特定労働者派遣事業での「常時雇用労働者」を合計した人数。

コールセンターと派遣スタッフの関係

求職者が人材派遣会社から仕事の紹介を受けるには、まず職務経験やスキル、希望職種などの登録を行う必要があります。それらの情報に合わせて仕事を紹介され、承諾した場合に雇用契約を結ぶことになります。一般的にコールセンター業界というのはあまり人気がある業種ではないようです。

リクルートスタッフィング石川氏は「むしろ不人気と考えた方が良いでしょう。その一番の理由は、コールセンター未経験の求職者があまり良いイメージを持っていないからです」と指摘します。代表的なものとして挙げられたのは、「クレームなど怒られてばかり」「単調」「研修が長くて覚えなければいけないことが多い」といったもの。また、離職してしまったコールセンター経験者からの、良くない口コミの影響も大きいようです。「しかし、本来のコールセンターの業務というのはスキルやマナーも身につけられる、良い仕事です。それがあまり認知されていないと思います」

この相互の認識の違いが、ミスマッチにつながりやすいといえるのです。適材適所でなければ、能力を発揮しきれなかったり、離職につながります。人材と仕事をマッチさせることが重要です。

ミスマッチのもう一つのポイントをサウンズグッドの森川氏は「コールセンターを希望する人がコールセンターに適しているとは限らないということです。いくつものセンター経験があるということは、それなりに問題があるケースもあります」と指摘します。

ではどのような人材がコールセンターに適しているのでしょうか。皆さんの意見をまとめると、

- ・きちんとコミュニケーションが取れること
- ・新しいプロジェクトや商材などに関して前向きに学べる気持ち
- ・センターシステムへの対応力と事務処理能力
- ・勤怠がきちんとしていること

といったポイントに集約されるようです。ヒューマンリソシアの御旅屋氏は「エンドユーザーに対するホスピタリティを持てるかどうか、一番のチェックポイントだと思っています」。田口氏も「新しい知識や接遇マナーを覚えることで、次のステップアップにつながると考えているスタッフは数多くいます。人材選考の中で、そういったところを見極めるようにしています」と取り組みを説明します。

認識不足から来る不人気に加えて、大量募集、急遽募集といった希望が多いのがコールセンターです。そのため、今後はさらに求人が厳しくなる可能性もあります。良い人材と効率よく出会い、長く勤務して、センターにとって大切な“人財”となっていくことが求められます。

クライアントとして、コールセンターはわかりやすいとリクルートスタッフィング石川氏は評します。「業務内容を理解しやすい業界です。きちんと把握できていれば、最適な人材を紹介することも可能ですし、こちらからご提案することもできます。そのためには、良好なパートナーシップの構築が不可欠です」

ヒューマンリソシアの御旅屋氏も「働き方は時代や社会、法規制の変化で変わります。派遣先のご希望を聞くだけでなく、働く側のニーズを把握することも重要です。両者の間に立って、双方にアドバイスすることも私たちの役割だと思います」

サウンズグッドの森川氏も「日々の積み重ねが、信頼関係につながっていくと思います。当社から派遣していた人がそのまま派遣先に残って、担当窓口になられたこともあります。そういう関係を築いていけたらと常に考えています」

三者とも目的は同じ

労働力確保のためには、他業種との競争に勝たなくてはなりません。さらに、サウンズグッドの森川氏は「クライアントの独自採用と重複しないことも求められます。そのための取り組みとして、コールセンター業界を希望していない人へのアプローチは重要です」

今回取材した 3 社とも、コールセンター業界以外の募集にも力を入れています。そのため、本来は他業種希望の人に対して、

コールセンターのメリット・デメリットを説明することで、興味を持っていただくことも多いそうです。

リクルートスタッフィング石川氏が挙げた例では「アパレル関連で販売業務を行っていた女性が、次はオフィスワークでの就業希望で登録されました。残念ながら、すぐにはご希望に添えなかったのですが、コールセンターで働くことで、パソコンの操作や事務作業の基礎、ビジネスマナーを身につけられることをご説明して、キャリアアップのワンステップとしてご紹介したことがあります。販売経験者ということもあり、コミュニケーション力はしっかりしていたので、未経験者ながら今もセンターで働いていただいています」

ヒューマンリソシアの田口氏も「単純な業務で、生活できるレベルの時給で良いというケースもあります。しかし、多くの人は、成長できる、次に活きる仕事に就きたいと考えています」。御旅屋氏も「そういう視点からコールセンターで働く魅力を伝えることも大事ですし、就業後のフォローにも力を入れています。心が折れそうな時に、力になってあげられる存在でいることも、とても重要です」

派遣の場合、派遣先の上司も、派遣労働者も、お互いに希望や不満を言にくいことが多いといいます。遠慮や無理解、無関心などが原因とのことですが、それを払拭するには、派遣会社の役割が重要になります。

派遣先からするとスタッフの本音が見えづらいというのが一番のポイントとのこと。不安や不満だけでなく、教育や研修への希望、環境改善など、ES 向上やセンター環境の改善などにつながる意見も重要になります。一方、スタッフ側も意見を言い出しづらい、スーパーバイザーが多忙すぎて話すタイミングがないなど、つい溜め込んでしまうことになります。そのまま放置すると、離職につながります。さらに、そこから悪い口コミになっていくという悪循環に陥ります。

リクルートスタッフィング石川氏は「派遣先も派遣スタッフも、もちろん私たちも、デビューを望んでいます。さらにキャリアを積んで、スター選手に育って欲しいと思っています。三者ともそれを望んでいるのですから、そのためにできることは全力で対応していきたいと思います。スーパーバイザーやリーダーの皆さんもお忙しいですから、派遣スタッフへのフォローを派遣会社にもお任せいただければと思います」

あるエージェンシーの採用担当者も他の取材で「単にニーズを聞いてもらうだけでなく、いろいろな相談に乗って、別の事例やアイデアを持ち込んでくれるところとお付き合いしたい。それが成功につながると考えています」という主旨の意見を述べていました。

サウズグッドの森川氏も「労働者派遣法をはじめとする法制度の改革など、ご担当者によってはあまり詳しくない方もおられます。そういう場合には、気兼ねなくご相談いただけるよ

うな存在でいたいと思っています」

ヒューマンリソシアの御旅屋氏も「これからは労働力の多様化がより求められるでしょう。ポストによって必要なスキルも違います。若年層も主婦も、その特徴を活かして労働力として活用していく時代になります。特に、シニアの経験を今まで以上に活用することで、コールセンターの可能性も広がるのではないのでしょうか。そういった人材活用面からのご提案をすることで、コールセンター業界の発展に役立ちたいと考えています」

ここで、良い人材派遣会社の選び方を考えてみると、言いだけでなく、クライアントとも派遣スタッフともきちんとコミュニケーションが取れて、きちんとフォローできるところだと言えるのではないのでしょうか。それはあたかも理想的なコールセンターのあり方と似ているようにも感じます。

派遣先も派遣元も派遣社員も、Win-Win-Win となる関係。それが実現することで、キャリアパスとしてのコールセンターの魅力が一般的にも広がっていくことでしょう。

労働者派遣法のさらなる改正もありうるとのことで、流動的な部分もありますが、コールセンターに欠かせない人材として、派遣労働者と人材派遣会社の協力は不可欠だと言えるでしょう。取材にご協力いただいた皆さん、大変ありがとうございました。

◇参考資料（厚生労働省のサイトから）

派遣会社・派遣先に 2012 年 10 月 1 日以降課される事項

派遣会社		派遣先
●日雇派遣の原則禁止	1	
●グループ企業派遣の 8 割規制 ●実績報告の義務	2	
●離職後 1 年以内の人を元の勤務先に派遣することの禁止	3	●離職後 1 年以内の元従業員を派遣労働者として受け入れることの禁止、該当する場合は派遣会社へ通知
●マージン率などの情報提供	4	
●派遣料金の明示	5	
●待遇に関する事項などの説明	6	
	7	●派遣先の都合で派遣契約を解除するときに講ずべき措置
●有期雇用派遣労働者の無期雇用への転換推進措置	8	
●派遣労働者が無期雇用労働者か否かを派遣先への通知事項に追加	9	
●均等待遇の確保	10	●均等待遇の確保に向けた派遣元事業主への協力
	11	●労働契約申込みみなし制度【平成 27 年 10 月 1 日施行】

（文責：CCAJ 広報委員 黒川 武広）

7月23日（水）、大阪で コールセンター基礎講座を開催します

昨年に引き続き、大阪で「コールセンター基礎講座」を開催します。コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論に加え、“コールセンターの実態・今後のコールセンターの予測”、特定商取引法や個人情報保護法など“コールセンター業務に関わるルール”について、体系的に分かりやすく解説します。

コールセンタースタッフ、特に新入社員、コールセンターに異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。また、基礎知識の習得・再確認をしたい方、社内研修の参考にしたい方にも好評を博しているセミナーです。皆様の受講をお待ちしております。

● 概要

日時：2014年7月23日（水）13：30～17：20

会場：新大阪丸ビル新館 402 号室

住所：大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-27

※ 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 4,320 円 □ 一般：1 名 7,560 円

《受講者の声》

- ・基本的な情報とマネジメント側でも必要な情報があり、楽しく聞けました。
- ・コールセンターのイメージが大きく変わり、明るい前向きな気持ちになりました。
- ・意外と知らない法規制があり、事例を多く出して説明していただき、とても分かりやすかったです。

《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。



【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」	
13：30 ～ 14：40	講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング部門 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」	
14：50 ～ 16：00	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」	
16：10 ～ 17：20	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。

「平成 25 年度テレワーク人口実態調査」の調査結果について

国土交通省では、テレワークの実施状況やテレワーカーの意識・実態などについて調査した「平成 25 年度テレワーク人口実態調査」の調査結果の概要をとりまとめました。今年度は、新たに「世界最先端 IT 国家創造宣言」（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）における KPI の現状値の把握、育児・子育て、介護におけるテレワークの実施意向、テレワークの実施とワークライフバランス実現との関連についても、意識調査を実施しています。

なお、調査結果は http://www.mlit.go.jp/report/press/toshi02_hh_000036.html でご覧いただけます。

◇テレワーカー率・テレワーカー数等の推計結果

2013 年度は、2012 年度と比べて、在宅、狭義、広義いずれも、テレワーカー率、数すべてで減少しています。

・テレワーカー率

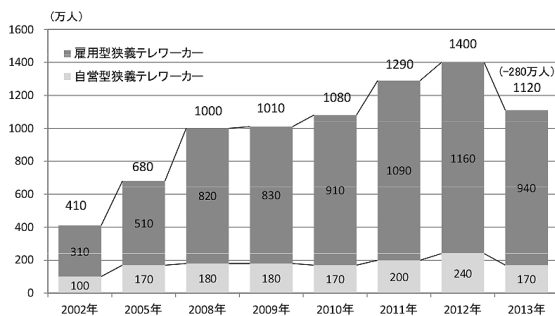
○在宅型テレワーカー率*1 は、11.1%（前年比 3.1 ポイント減）

○狭義テレワーカー率*2 は、17.3%（前年比 4.0 ポイント減）

・テレワーカー数

○在宅型テレワーカー数は、約 720 万人（前年比約 210 万人減）

○狭義テレワーカー数は、約 1,120 万人（前年比約 280 万人減）

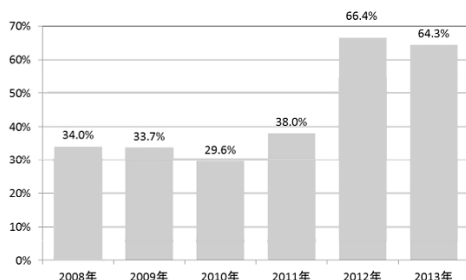


【図-1：狭義テレワーカー数】

◇テレワーカーの実態・意識等

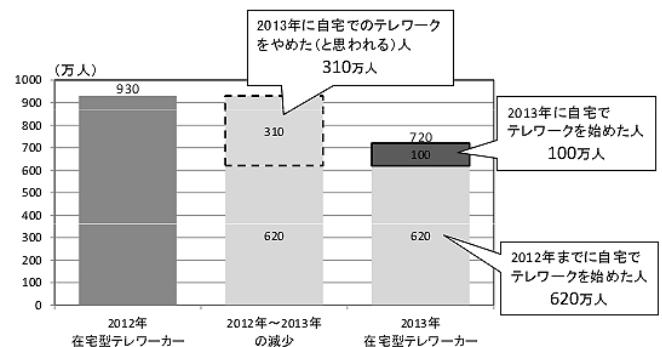
○狭義テレワーカーのうち在宅型テレワーカー数の割合は、2011 年までは 3～4 割程度でしたが、2012 年には 6 割を超え、自宅でテレワークを行う人の割合が急増しています。

2013 年は、狭義テレワーカー数も在宅テレワーカー数も、ともに減少しているものの、狭義テレワーカー数に在宅テレワーカー数が占める割合は前年と同様に 6 割を超えています。自宅でテレワークをする人の割合が増えていることがわかります。



【図-2：狭義テレワーカー数に占める在宅テレワーカー数の推移】

○在宅型テレワーカーは 2012 年～2013 年にかけて 310 万人やめ、新たに 100 万人が始めたと推計されます。



【図-3：在宅型テレワーカーの2012年から2013年の変化】

○在宅型テレワーカーの男女比率については、2012 年以降、女性の比率が上昇しています。

○今年度から新たに、育児・子育て、介護中のテレワーク実施意向について調査しています。結果としては、そういう環境にある時にテレワークで仕事ができの方が良いと思うまたは「まあ思う」と回答した割合は 7 割を超えています。

◇テレワークのメリットとワークライフバランスの実現

テレワークを「特にメリットなし」と回答した割合は「ワークライフバランスが実現していない」人の方が高い結果になりました。

また、テレワークのメリットのうち「電話や話し声等に邪魔されず集中できる」、「非拘束時間ができる」と回答した割合は「ワークライフバランスが実現している」人の方が高くなっています。

特に、雇用型では「ワークライフバランスが実現している」人の方がテレワークのメリットを感じると回答しています。

※1：在宅型テレワーカーとは、狭義テレワーカーのうち、自宅（自宅兼事務所を除く）で ICT を利用できる環境において仕事を少しでも行っている（週 1 分以上）人。

※2：狭義テレワーカーとは、ふだん収入を伴う仕事を行っている人の中で、仕事で ICT を利用している人かつ、自分の所属する部署のある場所以外で、ICT を利用できる環境において仕事を行う時間が 1 週間あたり 8 時間以上である人。

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 Q&A

A スクリプトとは電話をいただくお客様との対話を想定して会話全体の流れの「事例」を示すものであり、実際にその通りに会話が進むということはほとんどありません。つまり、100人のお客様の対応方法は100通りあるわけですので、着台してから実際のお客様からの電話を受ける時点ではスクリプトを目の前に用意しておいてもまったく意味がないということです。しかしながら基本的には新人の初期研修において、想定会話の中でどのような対応をすべきかを訓練するための非常に有効なツールとなることは間違いありません。

ほとんどのコールセンターではコールリーゼンの集計をしているはずなので、「よくある問い合わせ」の典型的なコールフローはスクリプトとしていくつか用意しておくべきです。そのスクリプトをもとに新人の初期教育を行う必要があります。スクリプトを使って繰り返しロープレ訓練を行うことではじめてお客様対応は怖くないという「自信」を醸成していくのです。スクリプトとは新人テレコミュニケーターに安心感を与え、モチベーションの維持向上とともに今後の成長につなげるための重要なツールなのだとことを理解してください。

Q 自社のセンター内でスクリプトはよく作成しているのですが、実際の顧客対応の実態と合わないことが多く、時間をかけて苦労して作ってもあまり役に立っていないのではないかと悩んでいます。インバウンドセンターではスクリプトって本当に必要なかなとも思ってしまう。

回答者 鈴木 誠 氏

コンタクトセンター専門アドバイザー
CCAJ スクール スクリプト作成講座 講師

スクリプト作成で苦労されているとのことですが、最近では音声ログを自動的にテキスト化するソフトもありますので、典型的なコールログを抜き出してテキストに落とし、それをもとに加筆修正を加える、あるいはイレギュラーな流れをそこに追加することも可能です。また、スクリプトの作成は会話全体の流れをまとめることが重要なので、まずは「スケルトンタイプ」として全体フローの枠組みから構成してみると短時間で作成することができます。全体の枠組みがまとまってしまうとあとはそこに具体的なセリフとして落とし込んでいけばいいのです。ただし、必ず声に出してのロープレは行ってください。活字を音声に置き換えてみないと活きたトークにはならないからです。そしてメインの流れ以外のイレギュラーな対応はFAQとして別にご用意ください。スクリプト本体は極力スリムにまとめるべきです。

人と人とのコミュニケーションは想定通りに進むはずがありません。言葉は常に流動的かつ双方の思いによってランダムに交わされるからです。しかし本筋の流れを想定したうえでお客様を良い方向に誘導してあげることもスクリプトがあってこそ、なのではないでしょうか。

コンタクトセンターに関する質問受付中! 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

6月以降の『CCAJ スクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/11(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー (東京都)
6/12(木) ~ 6/13(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	新大阪丸ビル新館
6/18(水)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
6/26(木) ~ 6/27(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー (東京都)
7/2(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)
7/3(木) ~ 7/4(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)
7/8(火) ~ 7/9(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	あすか会議室 (東京都)
7/11(金)	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)
7/17(木) ~ 7/18(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	沖縄産業支援センター

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.55

今回は、自社コールセンターを活用した保険代理店業務で発展してきた株式会社ヒューネルを訪問。新規事業である CRM 事業に携わっているお二人にお話を伺いました。また、初の試みとして、東京と大阪をつなぐウェブ会議システムで取材を行いました。

株式会社ヒューネル
CRM 事業本部
セールスアウトソーシング事業部
大阪コールセンター

チーフ 小川 嘉代 さん
小松 孝輔 さん



高知出身の小松さんは、酒席が大好きとのこと。「会社だけでなく、他業種の人と飲みながら語り合うのがストレス解消になっています」

一方、下戸という小川さんは近所のスーパー銭湯が健康と開放のための場所。「週に 3 回は通っています」と笑顔を見せます。

株式会社ヒューネルは 2006 年の設立以来、コールセンターを活用した保険代理店業務や、保険代理店立上げ事業などで成長してきました。それらのノウハウを活かしながら新たに取り組んだのが、セールスアウトソーシングと BPO を行う CRM 事業です。スタートしてまだ 2 年とのことですが、急成長を続け、同社の大きな柱に育っています。

今回の SV インタビューでは、CRM 事業を担当する大阪コールセンターのスーパーバイザー（以下、SV）、お二人にお話を伺いました。本企画では初となるテレビ電話によるインタビューを実施。同社の東京本社と大阪支社間でのやりとりとなりました。



大阪を拠点に発展を続ける CRM 事業

大阪のコールセンターが CRM 事業の中核であり、B to B に特化したアウトバウンド中心のセンターになります。現在、約 50 席に対して 30 名程度のテレコミュニケーション（以下、同社の呼称のコミュニケーション）が就業。年内には 100 席まで増やし、スタッフも増員する計画になっています。現在、その中心的な役割を担い、今後も期待されているのが小川嘉代さんと小松孝輔さんです。

ヒューネルに入社してまだ半年程度という小川さんですが、それ以前の 13 年間、

インバウンドのコールセンターで SV として活躍してきました。「前職のコールセンターは大規模でやりがいもありましたが、ほぼ完成していて、自分の提案や改善が通りにくい現場でした。不満はなかったのですが、マネジメントや新規案件の立ち上げなどに SV として関わってみたい、自身の力を試してみたいと感じていました。そんな時に、ヒューネルに出会って転職しました」

もう一人の小松さんは大学卒業後、2012 年 4 月に入社。1 年半は保険事業部に所属して、営業活動を行います。その後、現在の CRM 事業部に配属。「保険部門を希望して入社したので、コールセンターの SV になって戸惑いました。特に、B to B のアウトバウンドということもあり最初は大変でしたが、今は慣れて前向きに取り組んでいます」

小川さんは「さまざまな取り組みにチャレンジできる今の職場は刺激的で、これからが楽しみです」と目を輝かせます。小松さんも「まだまだ経験不足だと感じています。多くの人に学びながら常に新しいことに取り組んでいきたいと思っています」

二人の“野望”は大きく

現在の業務としては、アポイントメント取り、ヒューマンリサーチ、市場調査などが中心になります。小松さんによると「営業マンのサポートがメインで、クライアントは多種多様です。そのため、さまざまな企業や市場にアプローチできる知識やスキルが求められます」。小川さんは「常に 7～8 社のプロジェクトが動いています。それぞれターゲットが違うので、それに合わせたトークが必要ですし、B to B ならではの難しさもあります」

SV としては、コミュニケーションのスト

レス解消やモチベーション維持も重要です。小川さんは、「コミュニケーションあつての現場。指導というよりも、一緒に明るい職場を作っていく仲間として接しています」とのこと。小松さんも「全スタッフで情報共有し、お互いに励まし合いながらプロジェクトを進めています」

公共案件をはじめとする新しい大型プロジェクトがスタートするなど、さらなる発展が期待される大阪コールセンター。今後の目標を伺うと小川さんから「ここで育んでいるノウハウを次世代に伝えること」との答えが。「お互いに後輩がいます。彼らも含めて、もっと成長していくことが大切だと思っています。それによってセンターが発展を続けていくこと。インバウンドも増やしたいし、より多くのプロジェクトに関わりたい。それは、目標というより私たちの“野望”ですね」

お互いの印象を伺うと、小川さんは「苦労を苦労と思わない素直さが魅力」と小松さんを評します。一方の小松さんは「豊富な経験を惜しみなく教えてくれる信頼できる先輩」と小川さんへの尊敬の念を表します。コールセンター経験は小川さんが大先輩ですが、ヒューネル入社としては小松さんが先。この二人のバランスが、センター全体をスムーズに動かしているように感じました。

企業情報

株式会社ヒューネル

代表取締役社長：長谷部 周平

本社：東京都新宿区西新宿 6-6-3 新宿国際ビルディング新館 402-1 号

ホームページ：http://www.hunel.co.jp/

設立：2006 年 9 月

従業員数：550 名

（グループ合計 2014 年 3 月現在）

モットー：自らの手で創造し、人と企業の架け橋になる会社

協会日誌

4/22 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
 - ・委員から出された関心のあるテーマや課題などを基に、次回以降の委員会で内容を検討することとなった。
 - ・現在の頒布方法に加え、他の方法を検討していくこととなった。
- ③ CCAJ スクール
 - ・新たな講師の選定方法などについて討議した。

4/25 人材育成委員会

- ① コールセンターにおける人材育成の課題
 - ・コールセンターにおける人材育成の課題についてフリーディスカッションを行い、次回の委員会では、各委員が人材育成の課題について発言できるように準備した上で討議を行い、フォーカスするテーマを確定することとなった。

5/8 理事会

- ① 総会議案
 - ・「2013 年度事業活動報告と収支決算」

および「理事選任」を承認した。

② 入退会

- ・前回 2 月 5 日の理事会以降の入退会社を承認した。

5/9 広報委員会

① 会員ニュース

- ・4 月に Web に掲載した会員ニュースの状況を報告した。

② CCAJ News

- ・6 月号：「派遣会社とコールセンター」、「コールセンター基礎講座大阪開催の告知」国土交通省から発表されている「テレワーク報告書の概要」、「コンタクトセンター Q & A」、「SV インタビュー」等を掲載することを承認した。
- ・7 月号：「2014 年度定時総会の報告」、「2014 年度事業活動計画」、「海外視察の開催案内」、「コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋の告知」、「コンタクトセンター Q & A」等を掲載することを承認した。
- ・その他：連載「コンタクトセンター Q & A」を協会 Web などで利活用することについて討議し、掲載方法などについて、次回以降の委員会で討議することとなった。

CCA J 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「CCA J 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、「CCA J 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.199(2014 年 5 月 8 日配信)

配信数：5,181 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ News VOL.206(2014 年 5 月号)を協会 Web サイトにアップ
2. CCAJ スクール 2014 年 5 月・6 月は東京・大阪で開催します
3. コールセンター基礎講座 東京・大阪で開催 お申込受付中!
- 【関連動向・情報】
4. 2014 年 2 月度の通販売上高調査の結果 (日本通信販売協会)
5. 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 (速報)(情報通信政策研究所)
6. 統計でみるサービス産業の回復基調 (統計局)
7. 「国語に関する世論調査」を基にした動画 (文化庁)
8. 2013 年度 派遣社員 Web アンケート調査 (日本人材派遣協会)
9. パートタイム労働法の一部を改正する法律の公布 (厚生労働省)
10. よくある「ことば」の質問のページに、Q&A を追加 (国立国語研究所)
11. 求人広告掲載件数等集計結果 (2014 年 3 月分)(全国求人情報協会)
- 【後援・協賛イベントのご案内】
12. 「コンタクトセンター サミット in 福岡」5 月 28 日(水)・29 日(木)開催!

コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2014 in 大阪

コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2014 in 大阪 (第 7 回) が、2014 年 6 月 11 日(水)・12 日(木)の 2 日間、大阪で開催されます。西日本最大のコールセンター・CRM 業界の一大イベントであり、当協会も後援しています。ぜひご来場ください。

●開催概要

会期：2014 年 6 月 11 日(水)・12 日(木) 10:00 ~ 17:30

会場：マイドームおおさか 3F、大阪商工会議所

主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、UBM ジャパン株式会社

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)

スタッフのスキルアップに
CCA J スクールをご活用ください
http://ccaj.or.jp/ccaj_school/

次号予告

CCA J News Vol.208 では、「2014 年度定時総会」「2014 年度事業活動計画」地方開催 CC セミナー概要 in 名古屋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