

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

- ◇ 2014 年度 定時総会／事業活動計画
- ◇ 新役員紹介／CC セミナー 2014 in 名古屋
- ◇ 海外視察概要
- ◇ SV による意見・情報交換会
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ From Mail News 「改正労働契約法への対応」
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2014 年度 定時総会を開催

2014 年 6 月 3 日（火）、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2014 年度定時総会」を開催し、2013 年度事業活動報告、理事の選任について承認されました。通常総会及び理事会終了後には懇親パーティを開催。220 名を超える多くの来賓や会員が参加し、大盛況となりました。

CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

船津 康次 会長 挨拶

2014 年度の協会活動は、昨年度を踏襲しながら新しいことにも取り組んでいく予定です。引き続きのご協力をお願いしたいと思います。

6 年後には東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。すでに多くの企業や行政機関が対応を始めていますが、コールセンターの役割もより重要になると考えています。昨年、海外からのお客様が 1,000 万人に達しましたが、政府では 2020 年の目標として 2,000 万人の旅行者の来日を掲



げています。それは日本経済の成長にとっても重要ですが、コールセンターのグローバル化にもつながると思います。日本語がわからない旅行者に対して、不安や不満を解決するためのコンシェルジュ的な機能が、コールセンターに求められてくるでしょう。次世代コールセンターのヒントとしてだけでなく、新たなビジネスチャンスとして対応していくことが重要だと思います。

もう 1 点がオムニチャネルです。たとえ実装しなくても、そういう環境にあるのだという意識を持つことが必要だと思います。協会でも、勉強会や研修などをはじめ、皆さまとの情報交流も深めながらレベルアップしていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ
商取引・消費経済政策課 消費経済企画室長

石ヶ休 剛志 様

経済産業省では、先日、大手企業を中心に賃上げの状況を調査しました。その結果、およそ 9 割の企業が賃上げを行った、あるいは行う予定であると答えています。これは、アベノミクスが着実に浸透してきて、波及効果が出てきている結果だと考えられます。コールセンター業界の売上高は年々増加傾向にあると聞いていますが、さらに皆様の賃金が上がるなど、実感のある景気の拡



大が実現して欲しいと願っています。

企業の業績が回復することで賃上げや雇用拡大につながり、それが消費や投資に還元され、さらに企業の業績が拡大していくという経済の好循環を生みます。私も経済産業省も成長戦略を通じて後押しをしていきたいと考えていますが、そのためには消費が最も重要な要素です。消費者に一番近い皆様のご協力ですらなる消費の掘り起こしを行い、内需拡大につなげていけるようお願いいたします。また、オムニチャネルをはじめ、個別の消費者の動向に合わせたマーケティングが盛んになってきています。ビッグデータの活用には多くのビジネスチャンスがありますので、さらなる発展の礎にさせていただくことを期待しております。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政課 課長補佐

門田 茂 様

全国の企業等の顔として、利用者や住民の問合せや相談にご対応されている皆様のご尽力に、改めて敬意を表したいと思います。

私どもは、電気通信サービスの利用者の環境整備を行っているセクションですが、この分野においても利用者の声が非常に重要です。例えば、電気通信サービス事業者にとって、コールセンターに入ってくる利用者の声が、サービス改善においても何



よりも重要な情報であり、霞が関にとっても政策立案のヒントになります。総務省でも、これまで地デジ化やネット選挙解禁などの際にコールセンターを開設するなど、新しい制度をスタートさせる時に皆様にご協力いただくことで無事に遂行できました。

現在、スマートフォンの爆発的な普及を背景に、サービスが多様化や低廉化してきています。それに比例するように利用者からの苦情もたくさん来っていて、利用者の声の吸い上げがより重要になっています。また、東京オリンピック・パラリンピックも開催され、さまざまな事象が起こってくると思います。それらに対応するためにも、さらなる協会のご発展と企業の皆様方のご研鑽を期待させていただきたいと思っています。

2014 年度 事業活動計画

2014 年度事業活動方針

2014 年度におきましては、以下の施策を展開して参りたいと考えております。

まず一つ目として、会員拡充に向けた施策の展開に取り組んでまいります。現在加入されている会員の方々には、明確な入会メリットを享受できる事業活動の充実を図り、退会企業数の減少に努めるとともに、総会、賀詞交歓会、会員交流会等を通じ、会員相互の交流の場の活性化に努めてまいりたいと考えております。また、新規会員へのアプローチについては、コールセンターの求人情報誌等への求人広告掲載企業への入会勧奨、CCAJ スクールの開催通知送付企業への入会勧奨等により新規会員獲得に努めるとともに、従来より実施しております入会希望企業への協会説明につきましても、より丁寧な対応に努めてまいります。

2 つ目としては、CCAJ スクール等の事業活動を展開しておりますが、社団としての公益性を前提とした更なる収益性の確保に向け、サービス内容の充実に取り組むとともに、会員企業の大きな加入目的の一つでもある人材育成における協会活動の更なる充実に取り組んでまいりたいと考えております。収益事業の柱である CCAJ スクールにつきましては、参加企業への訪問等の充実による受講企業の囲い込み、さらには講座内容の告知方法の改善等による新規受講企業の発掘、CCAJ ニュースの発行においては、地方自治体の企業誘致施策の紹介時に合わせた広告掲載の促進、コールセンター基礎講座の大阪開催の広報活動の推進による受講者数の増加等による収益確保、さらには、2013 年度よりスタートいたしました「マネージャー勉強会」の継続実施等、コールセンターの中核となる方々の人材育成に努めてまいります。

最後になりますが、一般社団法人となりましても「電話勧誘」事業を取り扱う協会としての大きな使命の一つである消費者保護に関しましては、これまで通り真摯に対応してまいります。

具体的な事業活動計画

□倫理の確立と綱領の普及・啓発

- ①「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24」の発行
コールセンターに関するトレンド、アウトソーシング企業実態調査等、社団法人としての立場に立った内容の掲載に努め、協会主催のセミナー等で幅広く頒布。
- ②会員拡大に向けた諸施策の展開
フェイスブック等による協会の認知度の向上、協会主催のイベント等参加企業への入会促進、入会加入申し込み資料希望企業に対し訪問による協会説明の実施の徹底。

□調査・研究、情報の収集・提供

- ①「CCAJ News」の発行
国内外の最新情報・関連法規・地方自治体における企業誘致施策の紹介、「スーパーバイザーインタビュー」等人材育成に関するコラム等を毎月提供。
- ②「CCAJ メールニュース」の配信
コールセンターに関わるタイムリーな情報の発信、及び官公庁のコールセンター関連入札情報等の提供。
- ③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015」の開催
センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、センター運営エキスパートによるパネルディスカッション形式によるセミナーの開催。
- ④「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋」の開催
地方中核都市において、その地域のコールセンターが抱える課題等に関し、地域に従事するの方々を中心とした、取り組み状況の紹介。
- ⑤「CCAJ 会員交流会」の開催
業界にとって関心の高いテーマについて、現在の動向及び今後の取り組み状況等に関し、最新の情報を提供するとともに、会員相互の交流を深めるための懇親会の開催。
- ⑥ CCAJ スタディーツアー（海外視察）の実施
会員企業が希望する業種・業態や海外の最新トレンドを中心とした視察の企画。
- ⑦コンタクトセンター見学会の実施
会員限定によるコンタクトセンター見学会の実施、及び会員相互の交流会の開催。
- ⑧テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の実施

テレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に、コンタクトセンター関連の年間売上等の基礎データの調査を実施。

□人材の育成

- ①「CCAJ スクール」の開催
東京 (37 回)・大阪 (7 回)・沖縄 (1 回)・北海道 (1 回)・福岡 (1 回) 全 47 回
《ベーシックコース》
「センターマネージャー講座」「スーパーバイザー養成講座」「テレコミュニケーション・養成講座」「トレーナー養成講座」
《専門コース》
「スクリプト作成講座」「クレーム対応講座」「コンタクトセンター KPI 基礎講座」「コールセンターストレスマネジメント基礎講座」「顧客経験価値を高める お客様志向のテレコミュニケーション」「電話応対品質マネジメント」「モニタリング実施手法セミナー」「テレコミュニケーションをやる気にさせるコーチング」
②「コールセンター基礎講座」の開催
東京 (2 回)・大阪 (1 回)
③「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催
東京 (5 回)・大阪 (4 回)
④「新人マネージャー勉強会」の開催
東京 (5 回：同一メンバーによる開催)

□苦情の解決についての相談・調査

- ①日本コールセンター協会電話相談室
- ②消費者関連会議出席等による情報収集
愛知県、日本司法支援センター等

□関連機関との情報交流・協力

- 関連機関との情報交換・交流
- ①経済産業省、総務省、内閣府、消費者庁、②地方自治体、③公益法人、④新聞社、出版社等のマスコミ

□本会の目的を達成するために必要な活動

- ①各種イベント協賛・後援
- ②プレスリリース等協会活動の認知を目的とした広報活動

新役員紹介

2014 年度定時総会で、新たに理事に就任された二人の新役員をご紹介します。



株式会社KDDIエボルバ
取締役執行役員常務

櫻原 富男 様



東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長

仲田 俊一 様

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋 9 月に開催

当協会では「コンタクトセンター関連事業の活性化」と「地域における会員企業相互の横断的活動の推進」を目的に、コンタクトセンター集積地等において「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」を開催しています。

本セミナーは 2009 年度の沖縄から始まり、札幌、仙台、福岡、大阪と各地域に所在する会員企業にご協力いただき、毎年開催して参りました。2014 年度は名古屋に拠点を構える 12 社の会員企業のご協力のもと、2014 年 9 月に開催する運びとなりました。

行政機関による基調講演とセンター運営のエキスパートによる事例セッション「CCAJ セッション」は毎回好評を博していますので、是非ご参加ください。

- 開催日：2014 年 9 月 2 日 (火) 午後半日
- 会 場：愛知県産業労働センター
(愛知県名古屋市中村区名駅 4 丁目 4-38)

- セミナー構成 (予定)：

■基調講演

「愛知県の消費生活相談の状況 (仮)」

(愛知県県民生活部県民生活課)

■ CCAJ セッション

- ①テーマ「ES・モチベーション」
(KDDI エボルバ、三愛、もしもしホットライン)
- ②テーマ「教育・品質」
(トランスコスモス、TMJ、ベルシステム 24)

- 協力：CCAJ 会員名古屋協議会

株式会社KDDIエボルバ
株式会社NTTソルコ
株式会社NTTデータ・スマートソーシング
株式会社オークローンマーケティング
株式会社三愛
セントラル・スペーシャル・テクノロジー株式会社
ディー・キュービック株式会社
株式会社TMJ
トランスコスモス株式会社
ビットクルー株式会社
株式会社ベルシステム 24
株式会社もしもしホットライン

セミナーの詳細、申込方法などは、今後、協会 Web サイト、メールマガジン等でお知らせします。

<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>

○参加者の声

- (CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪・前回)
- ・現場の具体例から会社全体で考えるべきマクロな項目まで、幅広く内容が設定されており、非常に参考になった。
- ・様々な企業が出演しているため、視野が広がり幅広いスキル向上に繋がりました。
- ・各エリアで毎年あれば、コンタクトセンター業界の現状及び今後の展開を一人でも多くのセンター管理者が把握できる機会になると思う。大変有意義なセミナーでした。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪の開催風景

第 26 回 CCAJ スタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察 ～コンタクトセンターの先進国、米国の現状を学ぶ～

26 回目を迎える「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」は、会員をはじめコンタクトセンター運営に携わる方々へのヒアリングの結果、コンタクトセンターの先進的な取り組みへの関心が高いことから、アメリカ合衆国での視察を企画しました。

先進性の中でも特に「ワークフォースマネジメント」「ニアショア・オペレーションへの移行」「在宅エージェント」をテーマに、様々な業種・業態のコンタクトセンターを訪問します。また、今回は日米双方の事情に精通したコーディネーターが同行・通訳するため、視察以外においても有意義な情報提供・交換ができる予定です。普段、体験できないアメリカの最新事情や視察企業との情報交換、さらには参加者同士の交流も本ツアーの魅力です。皆様のご参加をお待ちしております。なお、お申込は旅行を企画・実施する株式会社 JTB コーポレートセールスにお願いいたします。

■ツアーの特徴

米国コンタクトセンター事情に精通し、「テレマーケティング」「CTI ビジネス革命」などの著作がある妙中俊哉氏がツアーの全視察に同行し充実した現地視察を実現いたします。このツアーではアメリカのコンタクトセンター事情を色々な角度からご覧いただけます。

■視察のテーマ

①より進化したワークフォースマネジメントへの取り組み
24 時間体制のコンタクトセンターにおいて WFM の向上は不可欠です。その問題解決の一つとして在宅エージェント・システムを導入する企業も多くありますが、成功事例は少ないようです。企業によって多種多様な取り組みを行っています。

②オフショア・オペレーションからニアショア・オペレーションへの移行

オフショア・オペレーションの見直しはすでに数年前から行われていましたが、ニアショア・オペレーションを始める企業が増えています。同時時間帯の管理下におけるというメリットも生まれ、現在も多くのセンターが計画しています。

③在宅エージェントの反省と見直し

現在も増えている在宅エージェント・システムも数々の問題が生じ、長い目で見るとコスト削減どころか増大してしまったセンターも現れるようになりました。これにより、米国内では在宅エージェントの見直しも進んでいます。

■視察候補先（一部抜粋）

◎インディアナポリス（4 社予定）

- ・Signius（ニアショアオペレーションへの移行を探る）
- ・XEROX（クロストレーニングやクロスオペレーションについて学ぶ）
- ・eGain（テクニカル・サポートにおける現状と課題を学ぶ）
- ・Allstate Insurance（長年取り組んでいる WFM の成果とソーシャルメディア対応を見る）

◎アトランタ（2 社予定）

- ・UNITEDHEALTH GROUP（高齢者対応他、ユナイテッドヘルスグループの取組を学ぶ）
- ・Voice Link（エージェント定着率の高さのカラクリを学ぶ）
- ・Coca Cola（オフショアやニアショアのオペレーション取組を学ぶ）
- ・VERIZON（テクニカル・サポートのインハウス・オペレーションについて学ぶ）

○詳細は協会のサイトでもご確認いただけます。

<http://ccaj.or.jp/event/studytour2014.html>

◆ツアー概要

○視察期間：2014 年 10 月 19 日（日）～ 10 月 25 日（土） 5 泊 7 日

○訪問都市：米国 インディアナポリス・アトランタ

○旅行代金：① CCAJ 会員：大人お一人様 522,000 円

②一般 (CCAJ 非会員)：大人お一人様 572,000 円

※別途、現地空港税および燃油サーチャージがかかります。（下記）

※2014 年 6 月現在、現地空港税・燃油サーチャージは、60,390 円です。
（現地空港税 6,780 円、旅客サービス施設使用料 2,090 円、旅客保安サービス料 520 円、燃油特別付加運賃 51,000 円）

この料金は、航空券発券時に確定となりますので、若干の変更が生じる場合がございます。

○募集人員：20 名（最少催行人員 15 名）

○利用ホテル：

インディアナポリス：HOLIDAY INN EXPRESS(1 名 1 室利用)

アトランタ：MELIA HOTEL(1 名 1 室利用)

○利用航空会社：デルタ航空（エコノミークラス）

○食事条件：朝食 5 回、昼食 0 回、夕食 2 回（但し機内食は除く）

○添乗員：全行程同行

○募集締切：2014 年 9 月 4 日（木）

お申し込み・お問い合わせ先

JTB コーポレートセールス 本社営業部 第一事業部

〒163-1066 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー 27 階

TEL：03-5909-8116 営業担当：田中奈津子、森友美

◆日程

日 時	地 名	スケジュール
10/19(日)	東京（成田） ミネアポリス インディアナポリス	空路、経由便にてインディアナポリスへ 到着後、ホテルへ（インディアナポリス泊）
10/20(月)	インディアナポリス	■視察① ■視察②（インディアナポリス泊）
10/21(火)	インディアナポリス	■視察③ ■視察④（インディアナポリス泊）
10/22(水)	インディアナポリス インディアナポリス アトランタ	ホテル発、空港へ 空路、経由便にてアトランタへ 到着後、ホテルへ（アトランタ泊）
10/23(木)	アトランタ	■視察⑤ ■視察⑥（アトランタ泊）
10/24(金)	アトランタ アトランタ	ホテル発、空港へ 空路、東京（成田）へ
10/25(土)	東京（成田）着	着後、解散

スーパーバイザーによる意見・情報交換会

人材育成委員会が主催する「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」は、会員企業のスーパーバイザー（以下、SV）による情報共有と交流の場です。

普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働くSVの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有・意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れるとともに、良い刺激を受けて自らのモチベーションアップにつなげることを目指して、「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しています。

毎回、業務に関わる身近なテーマを設定し、5～7名の座談会形式で行われます。研修とは違った雰囲気です。気軽に参加いただけますので、興味のある方のお問い合わせ、ご参加をお待ちしています。

なお、スーパーバイザーによる意見・情報交換会の開催報告は協会サイトの会員専用ページでご覧いただけます。

2014年度第1回のスーパーバイザーによる意見・情報交換会は6月11日（水）に、大阪で「アウトバウンド業務でのテレコミュニケーションのモチベーション管理」をテーマに開催しました。

企業から発信するアウトバウンドは、お客様にとっては突然受ける望まない電話であったり、テレコミュニケーション業者にとっては成績が明白に現れたりすることから、モチベーションがパフォーマンスに大きく影響すると言われています。



そこで、モチベーションアップの方法やアウトバウンドに向いているタイプなどについて、自身の取り組みや工夫などを共有し、課題改善に役立てていただくことを目的に、会員7社から7名の参加者が活発に意見交換を行いました。

（以下、意見情報交換の抜粋）

【インセンティブ】

- ・インセンティブ制度は昔からあるが、より納得感のあるインセンティブ制として、利益率×利益額のポイント制とした。また、インセンティブ単価を翌月の稼働時間にかけた金額が

もらえるため、成約率の高い従業者に長時間勤務者が増えている。利益率意識も芽生えた。

- ・ランキングは1週間毎に、社内周知システムのランキングページに掲載。上位2割にインセンティブがつくので、各自よく確認しているようだ。

【インセンティブ以外の個人動機付け】

- ・ありがとう件数や、保留時間短縮などのコンテストを3カ月に1回実施。社員証のストラップをイタリア製の革製のものにした。ステイタス感があって好評だった。
- ・成果により休憩にいのける権利、10分～15分の休憩時間延長、逆に上位だけは休憩時間が1時間15分のところ、1時間に短縮できるなどの権利がある。

【チーム・イベントなど全体の動機付け】

- ・1年経過してチーム内でのノウハウシェアなど協力が始まっている。
- ・契約先主催で年2回、昼夜の部を設けて交流会を実施。契約先が社内でおもてなしをしてくれる。

今回は、株式会社JBMコンサルタントのご厚意で、センター見学会も実施しました。ファシリテーターを務められた株式会社JBMコンサルタントの大西俊弘さん、アシスタントを務められた株式会社プロエントコミュニケーションズの柴山順子さん、ありがとうございました。

2014年度開催スケジュール

日程	会場	テーマ	対象	備考
2014年7月15日（火） 15:00～17:00	東京	お客様満足向上のための 会話を考えよう！	SV業務をしている方、または 応対品質向上に取り組まれている方	定員に達しました
2014年8月7日（木） 15:00～17:00	東京	話し方・聴き方・伝え方で、 TCのマインドアップをどう図るか	SVをはじめ、TCにフィードバック・面談・ 指導を行っている方	
2014年9月9日（火） 15:00～17:00	東京	調整中		
2014年9月10日（水） 14:00～16:30	大阪	メール対応品質の向上	メール対応担当のSV	センター見学会併催
2014年10月8日（水） 15:00～17:00	東京	KPIの有効活用	KPIの管理・活用にかかわっているSVや マネージャー等	
2014年10月29日（水） 14:00～16:30	大阪	テレコミュニケーションの突発的な休 み対策（仮）		
2015年2月4日（水） 14:00～16:30	大阪	人材の採用（仮）		センター見学会併催
2015年3月5日（木） 15:00～17:00	東京	人材の採用（仮）		

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 インバウンドセンターにおいてはスクリプト作成とともに FAQ の整備は最重要事項です。スクリプトだけでは補えないイレギュラー質問を FAQ として用意すれば、スクリプトは極力スリム化できますし、お客様にミスインフォメーションをせずに正しい回答を迅速に返すことができれば、CS が向上するだけでなく品質・生産性アップにもつながるからです。

ある金融系のセンターで短期間に FAQ を整備した事例を紹介します。コール閑散期を選んでテレコミュニケーター全員を巻き込んで 1 か月で 1,600 個の FAQ を一気に完成させた事例です。まず QA 担当者がカテゴリ分類に基づき各オペレーションチームにテーマを割り振りました。次にチーム担当の SV はトレーナーとともにそれをお客様の言葉に置き換え「Q 出し」をします。そして個々のテレコミュニケーターに自分なりの回答を「A」として作ってもらうのです。テレコミュニケーターは日ごろお客様と接していますので「こういう説明をすれば理解していただけるか」身をもってわかっています。またさまざまな資料を調べる習慣、説明の仕方を考える習慣が身につきました。テレコミュニケーターから上がってきた回答をチェックするトレーナーは「次はここを強化しておく必要がある」と次の研修テーマが見えてきます。担当 SV も自チームのテレコミュニケーター個々の「説明不足や理解不足、勘違いや思い違い」を把握できる

Q カスタマーセンターで SV をしております。スクリプトとともに FAQ が重要なツールということとはわかっているのですが、FAQ の整備が滞っていて悩んでいます。短期間で FAQ を整備する術はないでしょうか? また FAQ 整備で注意すべきことは何でしょうか?

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
センターマネージャー講座講師

ので、日々の育成指導のポイントが見えてきました。何より全員の参加意識や手作り意識がチームワーク強化にも繋がりました。こうして 80 名のテレコミュニケーターが一日たった一個の FAQ を作るだけで 20 日間に 1,600 個の FAQ が整備できたのです。

FAQ は検索性が命です。いかにお客様を待たせずに保留をせずに正しい回答を探せるかが重要ですので、コンテンツが多くなればなるほどやはりシステム化は欠かせないでしょう。優れた FAQ 専用システムもいくつかセンターで活躍しています。類似語検索や使用頻度解析機能などは非常に役に立ちます。また少ない投資で利用可能なクラウド型 ASP サービスを提供する会社もありますので検討の余地は大いにあります。

FAQ 整備のポイントですが、まず上位 20% のコールリーズンを整備すれば、全コールの 80% は迅速な対応が可能になる、とご理解ください。次に常に最新の状態を保つために「更新頻度」や「更新権限責任者」を決めておくことが重要です。そして企業 HP 上の FAQ とセンター内で使う FAQ とを連動させておくことです。お客様に WEB-FAQ の充実とわかりやすさを知らしめておきさえすれば、お客様は自己完結し、センターに入るコールの削減にもつながる、つまり放棄呼の削減にも貢献するということも忘れないでいただきたいです。

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。

7 月後半の『CCAJ スクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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
7/23(水)	お客様志向のテレコミュニケーション	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー(東京都)
7/24(木)～7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館
7/29(火)～7/30(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー(東京都)

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

改正労働契約法に企業はどう対応しようとしているのか

～「高年齢社員や有期契約社員の法改正後の活用状況に関する調査」

(独立行政法人労働政策研究・研修機構実施) 結果より

ご存知のとおり、2012 年 8 月 10 日に労働契約法の一部を改正する法律が公布されました。

独立行政法人労働政策研究・研修機構では、改正労働契約法に企業はどのように対応しようとしているのか、有期契約労働者の雇用管理にどのような影響が及ぶ可能性があるのかを把握することを目的に、アンケート調査を実施しました。以下に調査結果の概要を紹介します。

この改正では、有期労働契約について①無期労働契約への転換(有期労働契約が反復更新されて通算 5 年を超えた時は、労働者の申込により期間の定めのない労働契約に転換できる)、②雇止め法理の法定化(一定の場合には、使用者による雇止めが認められない)、③不合理な労働条件の禁止(有期労働契約者と無期労働契約者との間で、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)を規定しています。

3つの規定のうち、②については2012年8月10日に、①と③については2013年4月1日に施行されました。労働政策研究・研修機構では、①と③について2014年5月30日に研究成果として公表しました。

○調査の方法

- ・常用労働者を50人以上雇用する全国の企業2万社を対象にアンケート調査を実施、7,179社より有効回収。
- ・建設、製造、小売、サービス(外食、ホテル)の大手企業7社と1教育機関を対象にインタビュー調査。

○調査期間: 2013年7月26日～8月31日(2013年7月1日時点の状況を調査)

○主な事実

- ・改正労働契約法における無期転換ルールへの対応方法を尋ねたところ、調査時点では「対応方針は未定・分からない」とする企業が最も多かった(38.6%)ものの、次いで多かったのは「通算5年を超える有期労働契約者から申込がなされた段階で、無期契約に切り替えていく(28.4%)」であり、「適性を見ながら5年を超える前に無期契約にしてい」や「雇入れの段階から無期契約にする」と合わせると何らかの形で無期契約にしてい意向の企業が、フルタイム契約労働者で42.2%、パートタイム契約労働者で35.5%にのびりました。
- ・何らかの形で無期契約にしてい意向があるとした企業に対し、どのような形で無期契約にするか尋ねたところ、フルタイム契約労働者およびパートタイム契約労働者とも、「(新たな区分は設けず)各人の有期契約当時の業務・責任、労働条件のまま、契約だけ無期へ移行させる」割合が最も多く(それぞれ33.0%、42.0%)、次いで、フルタイム契約労働者では「既存の正社員区分に転換する(25.9%)」、パートタイム契約労働者では「正社員以外の既存の無期契約区分に転換する(16.2%)」の順に多い結果となりました。
- ・有期・無期契約労働者間の不合理な労働条件の相違禁止ルールに対応するため、雇用管理上で何らかの見直しを行ったかに関しては、フルタイム契約労働者あるいはパートタイム契約労働者を雇用している企業のうち、「既に見直しを行った」および「今後見直しを検討」の割合は合わせて1割程度にとどまり、「見直しを行うかどうかを含めて方針未定」が半数弱、「見直し予定はない(現状通りで問題ない)」が3社に1社という結果でした。

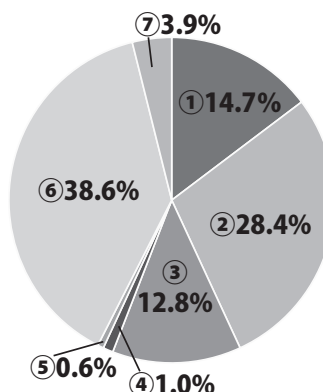
本調査結果の全文は、労働政策研究・研修機構のWebサイト <http://www.jil.go.jp/> よりご覧いただけます。

無期転換ルールにどのような対応を検討しているか

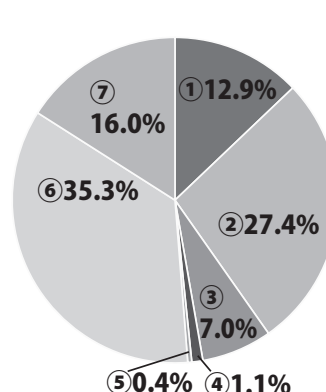
【グラフの凡例】

- ① 有期契約が更新を含めて通算5年を超えないように運用していく
- ② 通算5年を超える有期労働者から、申込みがなされた段階で無期契約に切り換えていく
- ③ 有期労働者の適性を見ながら、5年を超える前に無期契約にしてい
- ④ 雇入れの段階から無期契約にする(有期雇用での雇入れは行わないようにする)
- ⑤ 有期契約労働者を、派遣労働者や請負に切り換えていく
- ⑥ 対応方針は未定・分からない
- ⑦ 無回答

フルタイム契約労働者について



パートタイム契約労働者について



協会日誌

5/16 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
 - ・ CCAJ メールニュース VOL.200 の情報収集状況を報告した。
- ② コンタクトセンター見学会
 - ・ 東京近郊の見学会の候補先について討議した、事務局より候補先に打診することとなった。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
 - ・ 2014 年度調査の設問について討議し、決定事項を加えたうえで委員に再度諮ることとなった。

5/20 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック
 - ・ ガイドブックのメインテーマを「今、コールセンターに求められているもの」とし、変化するニーズへの対応、課題解決力の強化（人材育成）、利便性の追求（システム関連）の 3 つの切り口から構

成することを決定した。

- ② CCAJ スタディーツアー（海外視察）
 - ・ 旅行会社からのプレゼンテーションを行い、訪問地等を決定した（4 ページをご覧ください）。

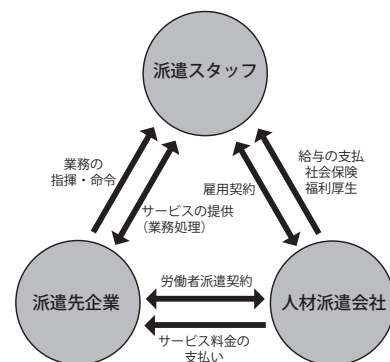
6/4 広報委員会

- ① 会員ニュース
 - ・ 5 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
 - ・ 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、スーパーバイザー意見交換会の年間スケジュール、コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋の告知等を掲載することを承認した。
 - ・ 8 月号・9 月号：自治体のコールセンター誘致支援制度の特集号として 8 月・9 月号を合併号として発行することを承認した。

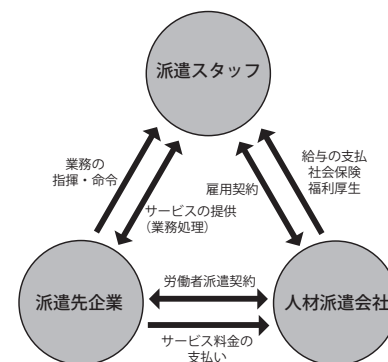
お詫びと訂正

CCAJ News Vol.207 の 1 ページに掲載した図に誤りがありました。関係各位にはご迷惑をおかけいたしました。お詫びするとともに訂正いたします。

【誤】



【正】



なお、修正後の PDF は以下の URL からダウンロードできます。
<http://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews207.pdf>

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.201(2014 年 6 月 16 日配信)

配信数：5,247 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ News VOL.207(2014 年 6 月号) を協会 Web サイトにアップ
2. CCAJ スクール 2014 年 6 月・7 月は東京・大阪・沖縄で開催します
3. コールセンター基礎講座 大阪開催 お申込受付中!
4. 2014 年度の CCAJ スタディーツアー（海外視察）概要決定!

【関連動向・情報】

5. 平成 25 年度 男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム労働法に関する相談、紛争解決の援助、是正指導の状況（厚生労働省）
6. スマートフォンでのワンクリック請求に注意！（情報処理推進機構）
7. 求人広告掲載件数等集計結果（全国求人情報協会）
8. 改正労働契約法に企業はどのように対応しようとしているのか（労働政策研究・研修機構）
9. 働きやすい・働きがいのある職場づくりに役立つ各種ツール（厚生労働省）
10. 消費者トラブルメール箱 2013 年度のまとめ（国民生活センター）
11. 平成 25 年度 個別労働紛争解決制度施行状況（厚生労働省）

**スタッフのスキルアップに
CCAJ スクールをご活用ください**

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

CCAJ スクール 検索

次号予告

次号の CCAJ News は Vol.208・209 合併号として「各自治体のコールセンター支援制度一覧」をお届けします。発行は 8 月中旬を予定しています。

※ 掲載内容は変更になる可能性があります