CCAJ News

VOL. 212 2014年11月号

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

◇コンタクトセンターとクラウドサービス①
◇第3回「会員交流会」を開催しました
◇平成25年度「国語に関する世論調査」結果
◇『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24』
◇「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」
◇協会日誌、CCAJ メールニュース

【ソリューション最前線】

コンタクトセンターとクラウドサービス①

インターネット技術を活用するクラウドサービスが一般化してきています。企業システムはもとより、個人での利用も増えてきています。そこで、コンタクトセンターに関するクラウドサービスはどのような状況にあり、どのように利用されているのか、会員情報を中心にお伝えします。

◎クラウドサービスについて

用語としてのクラウドは2006年頃に登場したとされていますが、クラウド上で提供されているサービスや技術のほとんどは、それ以前から存在しています。それらが共通の基盤で統合的に融合されていて、必要なだけ利用できるというサービス形態がクラウド化の特徴と言えるでしょう。

提供されるサービスも多岐に渡ってきています。以前はワークフローやグループウェアなどの情報系が主でしたが、会計や人事といった基幹系のERPなども一般化しつつあります。さらに、製造業でのプロジェクト管理やシミュレーションアプリ、個人向けサービスなども出てきています。それだけ、クラウドという利用環境が一般化してきていると言えるでしょう。

導入側からみたクラウドのメリットとしては、コストの削減や平準化、セルフ対応などが考えられます。

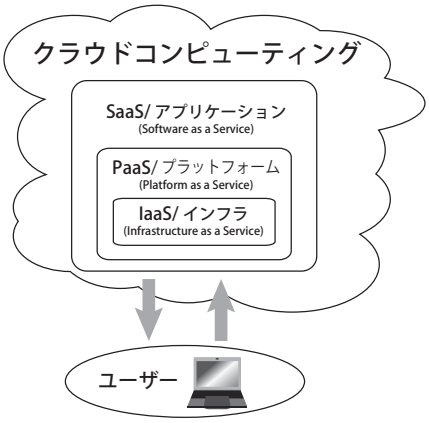
必要な機能を必要な人数分、必要な期間だけ利用できるため、最適なコストで運用できます。さらに、繁閑差の大きな業界では、繁忙期にだけクラウドでシステムを強化し、閑散期には最低限の自社システムで運営することで、コストの平準化にもなります。これは、繁閑差に合わせて、センターの席数やテレコミュニケーターの配置を調整することと同じ手法です。

セルフ対応は、セルフサービスやセルフマネージメントです。ユーザー自身が、必要に応じてサービスを利用できるだけでなく、設定や情報入力などを自分たちでやりたいというニーズです。ユーザー自身の使いやすさが増すだけでなく、情報システム部門など管理者の負担軽減、外部への情報提供の機会減によるセキュリティ強化などのメリットがあります。今後、さらに

【クラウドコンピューティング】

クラウドコンピューティングとは、ネットワーク上にある複数のリソースを利用するコンピュータ処理のモデルです。パソコンの中だけでデータ処理するのではなく、インターネット上のサーバなどで計算を行い、その結果だけを入手するというサービス全般を指します。ユーザー側はネットワーク内でどういう作業が行われているのかを認識する必要はなく、あくまで提供される結果のみを利用します。それが、漠然としていて中が見えない雲全体を活用しているイメージにつながるため、雲（クラウド）という表現になりました。また、ネットワークのイメージとして雲の図版をよく使うことから来たともされます。

クラウド上で提供されるサービスは、機能によってSaaS（Software as a Service）、PaaS（Platform as a Service）、IaaS（Infrastructure as a Service）の3つに大別されます。SaaSはアプリケーションを利用できる環境であり、その中で特に実行や開発を行うためのプラットフォームを提供しているものがPaaSです。IaaSは機材や回線、OSなどのインフラの利用をネットワーク経由で提供するものです。なお、インターネットなどを通じてアプリケーションサービスを提供する事業者をASP（Application Service Provider）、サービス形態ASP型と呼びますが、SaaSとほぼ同義とされます。



セルフ化は進むものと考えられます。

ユーザーとしては、必要とする機能を自社で保有して利用する従来のオンプレミス型で運用するか、クラウド型を導入するかはそれぞれの環境で違ってくるでしょう。また、クラウドとオンプレミスをハイブリッドで使うケースも増加しています。一般的な潮流としては、クラウド型でのサービス提供が増えていくことはまちがいありません。それらをどう有効活用できるかが、企業の競争力にもつながるのではないでしょうか。

では、コールセンター業界においてクラウドサービスはどの程度の浸透を見せているのでしょうか。本企画に先立って、会員にアンケートをお願いしました。短期間でしたが、43 社から回答をいただきました。皆様、ありがとうございました。

アンケート結果の概要ですが、インハウスおよびエージェンシーとして登録されている会員に対して、クラウドサービスを利用しているかを尋ねたところ、対象となる 31 社のうち 18 社が、コールセンター向けサービスを利用しているとの回答がありました。また、サポートとエージェンシーに対して、クラウドサービスを活用したソリューションがあるかどうかを質問したところ、対象の 33 社のうち 13 社が提供しているとの回答でした。その中から、数社にお願いして取材を行いました。ご協力ありがとうございました。

◎会員企業におけるクラウドサービス①

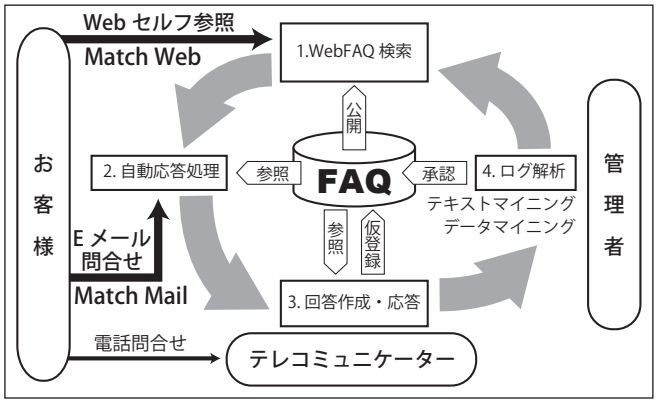
NTT アドバンステクノロジ株式会社では、コンタクトセンター向けに MatchContactSolution を提供しています。2000 年に NTT 研究所の言語処理技術をベースに開発されたもので、現在もトータルソリューションとして提供されていますが、2004 年からはその一部機能を ASP 型でサービス提供を行っています。今回は、クラウドでの導入が増加している MatchMail と MatchWeb を中心にご紹介いただきました。

まず、同社アプリケーションソリューション事業本部ソフトウェアパッケージビジネスユニット担当部長の松島英之氏に、それぞれのサービスの概要を伺いました。

「トータルとしては、FAQ を中心とする情報管理システムになります。電話やメール、ウェブを通じて収集されるお客様からの問合せを FAQ として蓄積していくことで、効率的に情報共有できるようになっています。FAQ を有効活用することで、コンタクトセンターのコスト削減と品質向上を実現します。

その中で、MatchMail はメールやウェブからの問合せを支援するシステムです。寄せられた問合せ内容をテキスト分析して、蓄積された FAQ と比較分析します。その結果にもとづき、自動的に仕分けや回答の選択、返信などを行います。もう 1 つの MatchWeb は、ウェブ上に最新の FAQ を自動的に公開することで、効率的な検索機能を提供するサービスです。お客様の自己解決を支援することで、CS 向上と効率化を実現します。さらにその FAQ をテレコミュニケーターのサポートツールとして活用することで、センター内の情報共有ができ、品質向上にもつながります」

【NTT アドバンステクノロジの MatchContactSolution】



ソリューションとしては、ウェブでのお客様の検索結果を分析したり、メールや電話でのお客様からの問合せを FAQ として蓄積していくことで、より効率的な FAQ にブラッシュアップできるようになっているとのことです。

クラウド型での導入実績を伺うと、「すでに 100 社以上でお使いいただいています」とのこと。お話を伺った事例の中で特に印象的だったものが自治体での活用法です。

「関東のある地方自治体に 2011 年 3 月 1 日からご利用いただいているのですが、導入してすぐに東日本大震災が起きました。そこで、計画停電や放射線量など、住民の皆様がすぐにでも知りたい情報を発信するために、MatchWeb をご活用いただきました。即時性のあるサービスとして、住民の皆様にも喜ばれたとのことです。twitter に書き込んだ情報を MatchWeb 経由で自治体の FAQ サイトに掲載するという手順で行ったそうですが、職員でもすぐに活用できる使い勝手の良さもあり、好評でした」

■サポート登録の会員企業が提供するクラウドサービス（アンケートから抜粋）

会社名	製品／サービス名
アルファコム株式会社	Smart M Talk
インタラクティブ・インテリジェンス・インク	Communication as a Service
ＮＴＴアドバンステクノロジ株式会社	MatchMail、MatchWeb
ＮＴＴコミュニケーションズ株式会社	Arcstar Contact Center(ACCS)
グローバルタンク株式会社	マルチキャリアセントレックス
株式会社リンク	BIZTEL コールセンター

その他にも、メールでの問合せが増加しているゲーム業界や IT 関連企業、通信販売会社などでの導入が多いとのことです。

クラウドとオンプレミスとの導入比較を伺うと、「個人情報保護の観点もあり、メールに関するサービスはオンプレミスを選ぶ企業がまだまだ多いようです。MatchWeb に関しては、クラウド

へのニーズが高まっていて、問合せの 90%以上がクラウド型になっています」。既存のシステムが導入されている場合でも利用できる柔軟性とともに、導入コストも含めてコンタクトセンター独自で運用できることもメリットになっているとのことです。

トータルソリューションの中からクラウドに適したサービスを選んで提供するという傾向は、より大きくなっていくでしょう。

◎会員企業におけるクラウドサービス②

会員企業の株式会社リンクでは、クラウド型テレフォニーサービスである BIZTEL コールセンターを提供しています。当協会の情報調査委員でもある、同社 BIZTEL 事業部事業企画チームマネージャーの高原陽一氏によると「PBX 機能を核として、IVR や ACD、通話録音やモニタリング、管理機能などの CTI 機能を提供します」とのこと。コールセンターに不可欠な環境を、ネット回線があればどこからでも利用できるとともに、必要とする機能や規模を必要な期間だけ契約できるクラウド型が好評で、すでに 400 社以上が利用されているとのことです。

BIZTEL のオプションに CRM 連係があります。これは、コールシステムとデータベースを連係させるもので、多くの導入実績があります。BIZTEL と連係する CRM システムの 1 つにオー・エイ・エス株式会社のデコール CC.CRM クラウドがあります。高原氏と同じく CCAJ の情報調査委員であるオー・エイ・エス株式会社（以下、OAS）ソリューション本部アドバイザーの佐藤光章氏に製品の特徴を伺いました。「ベースとなるのは、複数業務への対応やマルチチャネルのデータの一元管理などを実現する、コールセンター向けの CRM パッケージです。昨年からクラウド型でのサービスも開始し、従来のオンプレミスと同様の機能を提供しています。席数による月額課金や複数拠点による運用など、クラウドの特長を活かしたサービスになっています」

リンクの BIZTEL と OAS のデコール CC.CRM クラウドを組み合わせて導入している企業はいくつもあるとのことですが、その 1 社に取材しました。

◎クラウドならではの柔軟性と自由度を活用

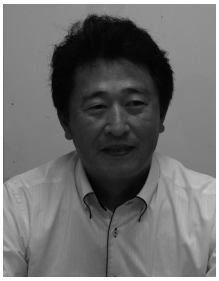
エイ・ジー・サービス株式会社は、ファシリティ・マネージメント・サービスを行っているイオンディライト・グループ企業として、中・小型店舗のトータル管理を提供しています。お客様はチェーン展開を行っているスーパー・コンビニエンスストアーの小売店やファーストフード店などで、店舗の設計や施工、設備のメンテナンスや保全などを行っています。その中で、お客様からの緊急コールを受けるのが同社のコールセンターです。同社のコールセンター部コールセンター課課長の加瀬和美さんによると、「故障や災害など、店舗でトラブルが起きた場合にそのメンテナンスを行うのが私たちの役割です。お客様からのコールにワンストップで対応するために、24 時間 365 日で稼働しているコールセンターです。現在は千葉と関西の 2 拠点で対応しています。

加瀬和美さん

もう一つ、センターが取り組んでいる新規事業に、受付代行があります。メンテナンス事業で培ってきたノウハウを活かしながら、コールセンター業務を請け負うものです」

インハウスとエージェンシーの 2 つの面を持つコールセンターと言えます。そこでのクラウド活用法を総務人事部システム課課長の清田裕一さんに伺いました。

「メンテナンスビジネスでのコールセンターはコストセンターになりますが、受付代行事業はプロフィットセンターを目指しています。従来は、オンプレミスのシステムだけで運営していたのですが、受付代行ビジネスが順調に拡大したことで、汎用性や採算管理の観点から限界を感じていました。いろいろなサービスを比較検討した結果、最終的に BIZTEL とデコール CC.CRM の組み合わせに決定しました」


清田裕一さん

導入の決め手となったポイントを伺うと、「複数拠点に分かれたコールセンターを、一括管理できること。契約サイクルや席数・回線の増減に対応できること。それによって最適運営とコスト削減につなげたいと考えていました。

もう 1 つが、画面や項目の設定の自由度が高いこと。特に受付代行業務では、お客様が求める環境や条件はさまざまです。それに合わせられる柔軟性が必要でした」

実際に運営されている加瀬さんは、「お客様によってニーズや繁忙期が異なるので、それらに柔軟に対応できるというメリットが活きていると思います。また、お客様や現場のニーズに合わせてインターフェイスなどが変えられることも、使い勝手の良さにつながっています。お客様ごとに画面構成を変えることでミスが減り、オペレーターの負担軽減にもなっています」。さらに清田さんも「画面構成などをコールセンターのスタッフでも簡単に行えるため、システム担当部門の負担軽減にもなっています。もう 1 つのポイントが、千葉でも関西でも、同じ環境を共有できることです。今後は、お客様のニーズに合わせた拠点作りにも取り組んでいきたいと考えています。お客様の近隣に新たなコールセンターを持ち、その中心的なコントロールは千葉などの別のセンターで行うなどフレキシブルに対応できると思います」

既存のシステムを核にして、新たにクラウド型の CTI と CRM を導入しているエイ・ジー・サービス株式会社。そのフレキシブルな活用手法は、1 つのお手本と言えるのではないでしょうか。

◎クラウドサービス活用の可能性

協会報でも毎年ご紹介していますが、多くの地方自治体がコールセンター向けの助成制度を用意しています。ただ、そのほとんどが、設備や雇用が対象です。一部、通信費に対する補助を用意している自治体もありますが、それがクラウドサービスまで含まれるようになれば、さらなる誘致の促進につながるという意見もあります。協会の森田豊課長によると、協会を訪れる企業や自治体の方から、そのような声が出てくることも多いとのことです。そういう環境作りは、業界、各自治体ともにメリットがあります。そのためには、クラウドサービス利用の有用性を広く喧伝することも必要と考えられます。

クラウドが浸透することでユーザーの自由度が上がり、ユーザー自らが最適なソリューションを見つけていける環境になります。SI ベンダーなどからのソリューション提案だけでなく、ユーザーの立場でどのように活用しているのか、そういう情報を共有することも重要ではないでしょうか。協会報でも、引き続きクラウド関連の記事を連載していく予定にしています。会員企業の皆様からの、情報提供やご協力をよろしくお願いいたします。

※ クラウドの定義は明確ではありませんが、本稿では NIST（アメリカ国立標準技術研究所）、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）、ASPIC（特定非営利活動法人 ASP･SaaS･ クラウド コンソーシアム）などの情報に準じています。

第 3 回「会員交流会」を開催しました

2014 年 10 月 16 日 (木)、東京・九段下のホテルグランドパレスで、第 3 回会員交流会を開催しました。

好評を博した過去 2 回の会員交流会に続き、会員企業の皆様からもご要望が強かった第 3 回会員交流会には例年にも増して多くの申し込みをいただき、64 社、140 名を超える方々の参加となりました。

恒例となっている講演会では、日本電気株式会社の大庭正裕氏からビックデータに関する講演がありました。その後に開催された懇親会は、会員相互の交流を深める場となりました。

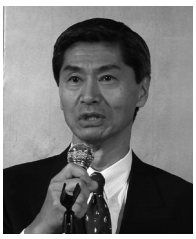
会員交流会は、今後とも継続して開催していく予定です。多くの会員の皆さんのご協力とご参加をお願いいたします。

◎講演会：17：00 ～ 17：50

講演会では、日本電気株式会社企業ネットワーク事業部主席事業主幹の大庭正裕氏から「ビックデータ時代のコンタクトセンター ～会話解析ソリューションとは～」と題したお話がありました。

コンタクトセンターに集まる大量の顧客の声を収集・分析して、製品やサービスの改善に活用したいというニーズが高まっています。それに対応するためには、音声認識とテキスト分析を組み合わせた会話解析が有効であるとの観点から、NEC 独自のソリューションが紹介されました。

◎懇親会：18：00 ～ 19：30



講演会終了後には、懇親パーティーへと移りました。

2013 年度の交流会以降、入会いただいた会員も多数参加され、お互いのあいさつの場ともなり、また、参加者同士活発な情報交換がなされるなど、熱気あふれる交流の機会となりました。

会場においては、交流会参加企業のパンフレットやノベルティグッズなども配置され、参加された皆様の注目を集めていました。

平成 25 年度「国語に関する世論調査」の結果について

文化庁が、平成 25 年度「国語に関する世論調査」の結果を公表しました。報告書では、社会全体の言葉や言葉の使い方、人とのコミュニケーション、読書、敬語、漢字を用いた語と外来語の意味・使い分け、「～る」「～する」形の動詞、慣用句等の言い方について、概要が報告されています。その中から、敬語と慣用句についてご紹介します。

敬語に関する調査結果

敬語に関しては、「今後とも敬語は必要だと思うか」、「敬語をどのような機会に身に付けてきたと思うか」など 4 つの設問が出されています。

敬語の必要性については、98.0%が「必要だと思う」、「ある程度必要だと思う」と回答しています。平成 15 年度の調査結果と比較すると、「必要だと思う」が 67.8%から 84.5%に増加。敬語は必須という意識が定着してきているようです。

■今後とも敬語は必要だ思うか。

必要だと思う（計）		必要だと思わない（計）		分からない
98.0【96.1】		1.4【3.3】		0.5【0.6】
必要だと思う	ある程度必要だと思う	余り必要だとは思わない	必要だとは思わない	
84.5【67.8】	13.6【28.3】	1.0【2.6】	0.4【0.7】	

数字は%、【 】内は平成 15 年度調査

敬語を身につけた機会ですが、最も多かったのが「職場（アルバイト先を含む）の研修など」で 63.5%。「家庭でのしつけ」の 54.3%、「学校の国語の授業」の 42.6%と続きます。6 割以上の人が、社会に出てから敬語を覚えたと考えていることがわかります。

多くの人が、敬語は重要であり、それを職場で学んだと考えているのであれば、コールセンターにおける敬語教育もより重要になってくるのではないでしょうか。

慣用句に関する調査結果

慣用句の意味に関しては、①「他山の石（他人の誤った言行も自分の行いの参考となる）」、②「世間ずれ（世間を渡ってずる賢くなっている）」、③「煮詰まる（結論が出る状態になる）」、④「天地無用（上下を逆にしてはいけない）」、⑤「やぶさかでない（喜んでする）」、⑥「まんじりともせず（眠らないで）」について意味をたずねていて、①～③に関しては過去の結果と比較されています。

■「世間ずれ」はどちらの意味だと思うか。

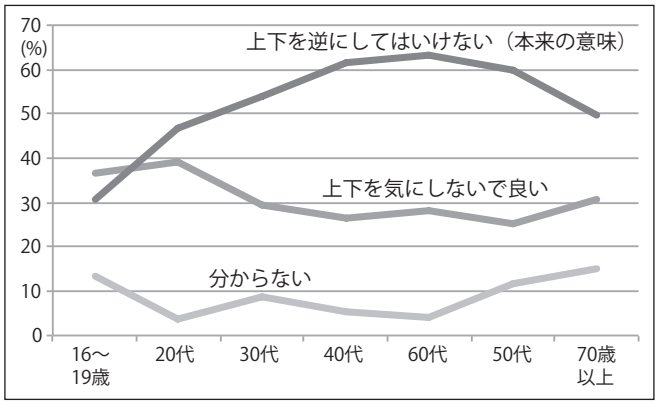
世間ずれ	平成 25 年	平成 16 年
（ア）世の中考えから外れている	55.2%	32.4%
（イ）世間を渡ってずる賢くなっている	35.6%	51.4%
（ア）と（イ）の両方	1.9%	3.3%
（ア）と（イ）とは全く別の意味	2.7%	7.8%
分からない	4.7%	5.1%

■それぞれの語がどちらの意味だと思うか。

天地無用	平成 25 年
（ア）上下を気にしなくてよい	29.2%
（イ）上下を逆にしてはいけない	55.5%
（ア）と（イ）の両方	1.8%
（ア）と（イ）とは全く別の意味	4.2%
分からない	9.3%
やぶさかではない	**平成 25 年**
（ア）喜んでする	33.8%
（イ）仕方なくする	43.7%
（ア）と（イ）の両方	2.4%
（ア）と（イ）とは全く別の意味	6.2%
分からない	14.0%

②の「世間ずれ」は「世の中の考えから外れている」という本来の意味とは違う使い方が 55.2％と、過半数に達しています。④の「天地無用」は、全体の 29.2%が「上下を気にしないでよい」という本来とは逆の意味にとらえています。特に、16～19 歳、20 代、70 歳以上が 3 割以上を占める結果となっています。⑤の「やぶさかでない」も「仕方なくする」ととらえている人が全体の 43.7％となっていて、本来の意味を理解している 33.8％より 10 ポイント近く多くなっています。

■「天地無用」はどちらの意味だと思うか。



②や⑤などは、「世間擦れ」や「吝かではない」と漢字表記にすると本来の意味がわかりやすくなります。④は「してはならないこと」という意味ですが、「口外無用」のような他の慣用句が浮かべばまちがわないでしょう。

これらの語のように、本来とは違う意味が一般化しつつある言葉を使う時は注意が必要です。「喜んで」というつもりで使った言葉が「仕方なく」と受け取られると、デメリットでしかありません。本来の意味をお客様に強要することもできませんし、時代や年代によっていくつもの意味に受け取られかねない言葉は、使わないほうが無難かもしれません。また、このような調査結果や普段の会話の中からそういう語句を見つけて、情報共有していくことも大切なのではないでしょうか。

『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24』

年 1 回発行している『CCAJ ガイドブック』が今年も 11 月中旬に完成します。今号では、特集「今、コールセンターに求められているもの」をはじめ、さまざまな最新情報を掲載しています。

ご希望の方には無料でご提供しますので、メールでお申し込み下さい。

【本誌ご希望の方】

本誌をご希望の方は、件名または本文に「CCAJ ガイドブック Vol.24 送付希望」と記載し、下記の必要事項を明記の上、CCAJ 事務局 (e メール：**office@ccaj.or.jp**) までお申し込みください。

＜必要事項＞ 1 貴社名、2 部署・役職、3 お名前、4 本誌必要部数、5 送付先郵便番号および住所、6E-mail アドレス

■本誌 2 部までは送料無料ですが、3 部以上の場合は送料を負担いただきます。

■記載された個人情報は、本誌発送のために利用するほかに、今後、当協会から DM・メールマガジンをお送りする場合があります。

CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24　CONTENTS（予定）

特集 1【座談会】『今、コールセンターに求められているもの』ニーズの変化に対応し、進化を続けるコールセンター

今や、なくてはならないインフラとして、社会に根付いたコールセンター。ここには日々、お客さまの意見や要望が届けられる。それに応じるコールセンターの“今”と目指すべき未来を、最新事情に詳しい方々のお話から浮き彫りにする。

【出演者】ヒューマン K プラット 代表 CCAJ 情報調査委員　加藤 章雄 氏（司会）
プラス ジョインテックスカンパニー CRM 部　部長　藤田 京子 氏
情報工房 代表取締役社長　宮脇 一 氏
大広 執行役員 第二ビジネスユニット長　ディー・クリエイト 代表取締役社長　大串 浩章 氏

特集 2『変化するニーズへの対応〈高齢者対応〉』
身体的・心理的特徴を正しく理解し“親切”や“ていねい”を具体的なかたちに

高齢化の進展につれて、コールセンターにおける高齢者対応の重要性が増している。その取り組みにおいては、高齢者の身体的・心理的特徴の十分な理解に基づく相手の立場に立った対応を以下に実現できるかがポイントと言えるだろう。

一歩進んだ高齢者への対応を実施する企業にお話を伺う。

【取材先】TMJ／富士通／いきいき

特集 3『課題解決力の強化〈現場の主体性の尊重〉』主体的に考え、行動できるスタッフが高い顧客満足を実現する

マニュアル通りの対応では、ひとつひとつ異なるお客さまのニーズを満足させることは難しい。そのため、“主体的に考え、行動できるテレコミュニケーター”の重要性がクローズアップされている。この実現のために何が必要なのかを、成功企業のケーススタディを基に探る。

【取材先】アメリカン・エキスプレス・インターナショナル／アスクル

特集 4『利便性の追求〈マルチチャネル対応〉カスタマー・エクスペリエンス時代のマルチチャネル活用

お客さまが、いつでも、どこからでも、最も都合の良い方法でアクセスできることを目指して、各コールセンターではマルチチャネル化を進めている。複雑化する業務をスムーズに遂行するためには、適切なソリューションを活用することも重要だ。本稿では、エンジニアの視点からコールセンターのマルチチャネル化進展の経緯を整理し、今後の可能性を探る。

【執筆者】伊藤忠テクノソリューションズ エンタープライズシステム技術第 2 部 部長代行　須藤 大輔 氏

［インタビュー］CCAJ スクール受講企業に聞く コールセンターにおける人材活性化のポイント

日ごろ「CCAJ スクール」を受講いただいている企業から、研修やモチベーション向上の取り組みなどを伺った。

【取材先】日立システムズ・テクノサービス／ディー・キュービック

［調査報告］2014 年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

［協会情報］CCAJ の活動状況（2013 年 10 月～ 2014 年 9 月）、CCAJ 会員一覧など

「コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2014 in 東京（第 13 回）」でも配布します

当協会が後援する“コールセンター /CRM デモ & コンファレンス”でも、『CCAJ ガイドブック Vol.24』を配布します。ご来場をお待ちしています。

●会期 :2014 年 11 月 13 日 (木) ・14 日 (金)　●会場 : 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」を実施

情報調査委員会では、2014 年度も会員のアウトソーサーを対象に、実態調査を実施しました。その一部をご紹介します。詳細は CCAJ ガイドブック VOL.24 に掲載するとともに協会 Web サイトでも公開します。

CCAJ では、会員企業のうち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「テレマーケティング・アウトソーシング企業　実態調査」を実施しています。今年度は対象となる 87 社中 51 社から回答いただきました。なお、2013 年度、2014 年度と 2 年連続でご協力いただいた企業は 43 社でした。

【調査の概要】
- ●実施期間：2014 年 7 月 14 日～ 8 月 20 日（38 日間）
- ●実施方法：調査票をメールにて配信。
  メールまたは FAX で回収
- ●対　　象：87 社／ CCAJ エージェンシー会員
- ●回　　収：51 社（回収率／ 58.6%）

【質問項目】

◎コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高
- **・売上高合計　・2013 年と比較可能な 33 社の売上高合計**
- **・売上高分布**

◎コールセンター／コンタクトセンターに常時従事している従業員数
- **・正社員数　・全体に占める正社員の割合**
- **・契約社員数　・全体に占める契約社員の割合**
- **・パート／アルバイト数　・全体に占めるパート／アルバイトの割合**
- **・契約社員・パート／アルバイトの雇用状況**

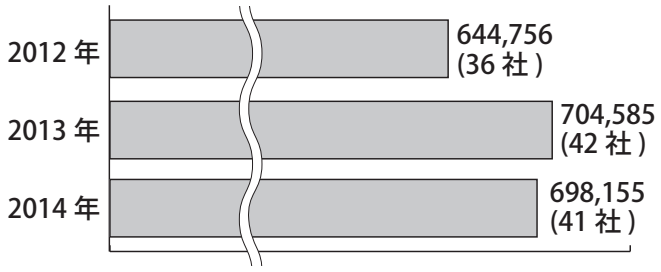
◎在宅テレコミュニケーターの有無
- **・在宅テレコミュニケーターの採用予定　・採用予定がない理由**

◎スーパーバイザーの平均的な配置
◎専任トレーナーの有無　◎専任 QC・QA 担当者の有無
◎トレーナー／ QC・QA 兼務者の有無
◎ SV ／トレーナー兼務者の有無
◎オペレーションブース数　◎拠点数
◎電話業務におけるコールの対象
◎電話業務におけるイン・アウトの比率
◎一日の平均コール数
- **・インバウンド／アウトバウンド**

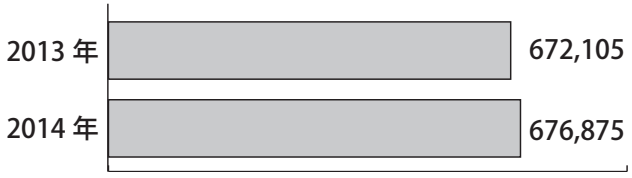
◎対応チャネル
◎ソーシャルメディア対応について
◎ソーシャルメディアの対応業務
◎一日の平均メール数
◎外国語対応について
- **・外国語対応の有無　・対応している外国語**

◎クライアントの業種　◎クライアントからの受託業務
◎センター業務の受託内容

■売上高合計（百万円）

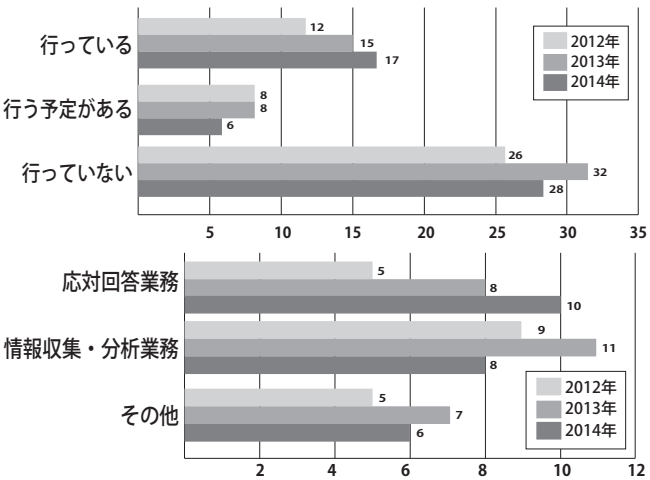


■ 2013 年と比較可能な 33 社の売上高合計（百万円）

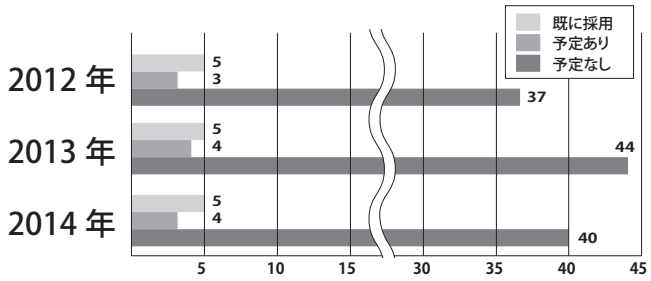


■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均
2012 年：10.64 人
2013 年：10.18 人
2014 年：10.38 人

■ソーシャルメディア対応の有無／対応業務



■在宅テレコミュニケーターの有無



■採用予定がない理由（複数回答）2014 年

セキュリティ上の問題	28	クライアントの要望	5
現場マネジメントが困難	17	社則・規定上不可	4
品質管理上の問題	16	費用対効果が見込めない	4
労務管理上の問題	13	その他	4

CCAJ News TOPICS

正会員数：192 社

（2014 年 10 月現在）

協会日誌

10/2 広報委員会

1 会員ニュース

・9 月に Web に掲載した会員ニュースの状況を報告した (掲載件数：21 件)。

2CCAJ メールニュース

・CCAJ メールニュース VOL.207 の情報収集状況を報告し、10 月 6 日に配信することを承認した。

3CCAJ News

・10 月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋の開催報告、コンタクトセンター Q&A、スーパーバイザー・インタビュー等を掲載し、9 月 29 日 (月) に発送したことを報告した。

・11 月号：特集「コールセンターとクラウドサービス」、10 月 16 日 (木) 開催の「第 3 回 CCAJ 会員交流会」の開催報告等を掲載することを承認した。

・12 月号:10 月 19 日 (日) ～ 25 日 (土) 開催の「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」のレポートを掲載することを承認した。

4 協会 Facebook の活用について

・協会の Facebook への掲載内容等について討議した。

10/14 事業委員会

1CCAJ スクール

・CCAJ スクール講師の業務委託に関する委員会の方針等について検討・確認した。

2CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015

・消費増税に伴うセミナーの受講料について討議した。

・セミナーの出演者応募状況等を踏まえ、セッションのテーマを「応対品質向上に向けた取り組み」「センターマネージャーの役割・スキル」「CS 向上の取り組み」「スーパーバイザーの登用・育成」「VOC の活用」「コールセンターにおける高齢者対応」の 6 つのテーマとすることを決定した。

3CCAJ ガイドブック

・11 月 10 日に発行することを報告した。

CCAJ 入会のご案内

日本コールセンター協会では、入会のメリットとして、会員限定の活動（SV 意見交換会、コールセンター見学会、会員交流会など）や、研修やセミナー、海外視察ツアーなどの会員割引など、さまざまな特典をご用意しています。ぜひ、ご入会いただき、さらなる貴社の繁栄にご活用ください。

◎入会金：5 万円　◎年会費：20 万円（期中にご入会の場合は月割りとなります）

詳細は、以下のサイトでご確認ください。

http://ccaj.or.jp/profile/admission.html

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.207(2014 年 10 月 6 日配信)

配信数：5,335 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1.CCAJ News VOL.211 を協会 Web サイトにアップ

2.CCAJ スクール 直近開催のご案内

3. コールセンター基礎講座 下期は 11 月 26 日 (水) に開催します

4.「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015」出演者を募集しています

【関連動向・情報】

5. 平成 25 年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要 (総務省)

6. 統計から見た我が国の高齢者 (65 才以上)(統計局)

7. 遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブル (国民生活センター)

8. 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データ (総務省)

9.「ことば食堂へようこそ！」のページに「煮詰まる」の動画が追加 (文化庁)

10. 平成 25 年度 国語に関する世論調査の結果概要 (文化庁)

11. 平成 25 年 若年者雇用実態調査 (厚生労働省)

12. 求人広告掲載件数等集計結果 (2014 年 8 月分)(全国求人情報協会)

『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。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、ぜひ広告の出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**

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.213 では、特集「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開催報告」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