

## 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

- ◇ 2015 年度 定時総会
- ◇ 「海外コンタクトセンター事情視察」 概要
- ◇ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄」 概要
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.60
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

## 2015 年度 定時総会を開催

2015年6月3日(水)、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 2015 年度定時総会」を開催し、2014 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ーを開催。230 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

総会では議案のすべてをご承認いただき、新体制でスタートすることができました。新任の理事・監事 7 名も含め、今年度も従来の取り組みを引き続き行っていきます。今年度の主な協会活動としては、地域開催のコンタクトセンター・セミナーを 9 月 29 日に沖縄で再度行うこととなりました。恒例の海外ツアーでは、10 月 18 日から 24 日までアメリカのシカゴとデンバーを視察します。また、秋には第 4 回となる会員交流会を予定し



ています。事務局を中心に、協会活動を充実させて参りますので、引き続きよろしくお願いたします。

業界の動向を見ると、ある調査結果ではコールセンターの 2014 年度の対前年比の成長率が 2.4% 増で、2011 年度から 2016 年度までの 5 年間の平均成長率予想が 1.7% 増となっています。この調査では、コンタクトセンターというジャンルでも同じ調査を行っていて、同じ 5 年間の成長率予想が 4.7% と出ています。これからは、コンタクトセンター的なより広い分野を取り込んでいくことが重要になります。また、個人情報などのセキュリティに関する対策強化も求められています。協会も、研修などを通じて情報発信を続けて参りますので、さらなるご協力をお願いいたします。

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 室長

### 伊藤 正雄 様

今年度の状況としては、特定商取引法の改正があります。高齢者や認知症の方々を中心に訪問販売や電話勧誘による被害が出ていることもあり、消費者委員会の専門調査会による規制強化が進められています。検討内容としては、電話勧誘を受けたくない意思表示をした消費者を事業者側で確認して、それ以外の方々限定して、電話勧誘を行っても良いという制度です。



さらに参入規制も検討されていて、特定の団体で悪質ではないと登録された業者のみが、あえて意思表示をしていない消費者に対して電話勧誘を行うことができるという内容になっています。経済産業省としては、今後の消費者委員会の検討内容を見守っていききたいと思えます。

もう一点、4 月の実質賃金がわずか 0.1% ではありますが、24 カ月ぶりに増加したことがあります。この経済の好循環を維持できるかどうか、節目の一年になります。コールセンター業界は、特に期待される産業であり、期待の星です。経済産業省としても、業界の振興・発展に最大限の尽力を惜しまないつもりですので、引き続き、よろしくお願い申し上げます。

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

### 神谷 征彦 様

電気通信事業法で、消費者保護のルールが見直されました。具体的には、初期契約解除制度をはじめ、契約時における書面の交付の義務や不実告知の禁止、再勧誘の禁止などがあります。

制度改正の背景として消費者の声があります。それを活かすため、電気通信事業に関する苦情などを業界として受け付け、健全化やサービスの向上に活かすしくみ作りを進めてきましたが、



一般社団法人電気通信事業者協会で、電話で相談や問い合わせを受け付ける窓口が設置されました。コールセンター設立の成果として消費者保護の取り組みが一層進むことを期待しています。

電気通信分野は、非常に変化が激しい分野です。2 月には光回線サービスの卸売りを利用したサービスが開始しました。総務省では、不適切な勧誘を行っていた一部の事業者に対して行政指導などを行っていますが、その端緒が消費者から企業に寄せられていた相談でした。これなどは、新たなビジネスモデルから生じる問題などをいち早く察知することができた事案だと思えます。今後とも、消費者保護の最前線に立つコールセンター業界の皆様のご尽力・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

# 2015 年度 事業活動計画

## 2015 年度事業活動方針

2015 年度におきましては、協会活動をより一層着実なものとするため、前年度同様「会員拡充」及び「事業収入の増収」に向け積極的に取り組んでまいりたいと考えております。

まず一つ目の「会員拡充」に向けた取り組みにつきましては、現在加入されている会員の方々には、会員相互の交流を目的とした「総会における懇談会」、「新年賀詞交歓会」、「会員交流会」をより魅力的なものとし、入会メリットの享受に努め退会会員数の減少に努めます。また、新たな会員獲得に向け、協会ホームページ、協会 Facebook 等の積極的な活用、入会書類希望会社への訪問による協会概要説明の更なる徹底を図ります。さらに、新たな会員獲得に向け、業種にこだわることなくコールセンター事業に係わる企業に対する勧誘活動の推進に努めることといたします。

二つ目の「事業収入」の増加につきましては、主力事業である CCAJ スクール収入の増収に向け、これまでの CCAJ スクール参加企業への会社訪問等の充実、さらには講座内容の告知方法の改善、新規講師の新たな講座の開設等による既存顧客の囲い込みの強化を図ります。新規受講企業の発掘につきましては、コールセンターに関わる企業へのダイレクトメールの発送、センター従事者への CCAJ スクールの案内状の直接送付、CCAJ メールニュース配信者へのお知らせの回数の増加、会員拡充施策と同様、協会 Facebook へのスクール開催模様の掲載等により CCAJ スクールの認知度の向上に努めます。

最後になりますが、今年度は、電話勧誘販売を規制している特定商取引に関する法律の見直し時期にあたります。消費者目線での見直しに取り組むことはもちろんのこと、業界としての視点に配慮することに努め、消費者被害の減少に向け取り組むとともに、業界の健全な発展に努めてまいります。

## 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.25」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、公益性のある内容の掲載に努め、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  
Facebook 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等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、「SV インタビュー」等人材育成に関するコラム等有益な情報を毎月提供。
- 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配信、及び官公庁等のコールセンター関連入札情報の提供。
- ③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」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 2015 in 沖縄」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を行い地域の活性化を図る。
- 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 (38 回)・大阪 (7 回)・沖縄 (1 回)・北海道 (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」「基礎から学ぶテレフォンスキル講座」「ロープレで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座」「トレーナー養成講座」  
《専門コース》  
「スクリプト・FAQ 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 顧客志向の電話応対」「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「センターマネージャーによる意見・情報交換会」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

- 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

2015年度一般社団法人日本コールセンター協会 役員一覧

役員の皆様をご紹介します。



**会長**  
船津 康次

トランスコスモス(株)  
代表取締役会長



**副会長**  
下村 芳弘

(株)もしもし  
ホットライン  
専務取締役



**理事**  
牛島 祐之

ディー・  
キュービック(株)  
代表取締役社長



**理事**  
遠藤 克彦

ピーウィズ(株)  
代表取締役社長



**理事**  
金澤 明彦

(株)ベルシステム24  
常務執行役員



**理事**  
倉橋 幸則

(株)KDDIエポルバ  
執行役員  
総務人事本部長



**理事**  
阪本 作郎

(株)NTT東日本サービス  
代表取締役社長



**理事**  
阪本 浩明

ブルデンシャル  
生命保険(株)  
執行役員常務



**理事**  
高取 成光

伊藤忠テクノ  
ソリューションズ(株)  
取締役兼  
常務執行役員



**理事**  
富田 政広

(一社)日本コール  
センター協会  
事務局長



**理事**  
仲田 俊一

東京ガステレ  
マーケティング(株)  
代表取締役社長



**理事**  
秦 健二郎

三井情報(株)  
執行役員



**理事**  
丸山 英毅

(株)TMJ  
代表取締役社長



**理事**  
武藤 弘和

(株)NTTソルコ  
代表取締役社長



**監事**  
片山 泰祥

(一社)情報通信  
ネットワーク  
産業協会  
専務理事



**監事**  
菊地 康夫

東陽監査法人  
公認会計士

7月22日開催!!

大阪でコールセンター基礎講座を開催します

コールセンター基礎講座を大阪で開催します。体系的に分かりやすく解説する本講座を、ぜひご活用下さい。なお、講座の詳細とお申込みに関しては、以下のサイトをご覧ください。<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。

●概要

日時：2015年7月22日(水) 13:10～17:20  
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  
※ お申込み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

## 第 27 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

「米国の多様なコンタクトセンターから、コンタクトセンターの新たな価値と進化の方向性を探る」をメインテーマに、アメリカ シカゴ・デンバーの 2 都市を訪問

米国コンタクトセンターはユニークなオペレーションをおこなっているところが少なくありません。日本とは違った各種基準や規定があり、サービスレベルの考え方も異なっています。今回のツアーでは、日本にはあまり見かけないタイプのコンタクトセンターやユニークなアメリカ独特のタイプのコンタクトセンターを中心に視察を行ないます。通信法や労働法などの法律やクオリティ査定基準設定など日米の違いもありますが、しかし米国のコンタクトセンターにおいて独特の特徴性や独創性の部分や、日本にはないようなオペレーション、アプリケーションやマーケティング手法に触れる事によって参加者の皆様のヒントになればと考えております。また、ソーシャルメディアの取組については、最新事情も併せて学んでいただく予定です。

今回も、コンタクトセンターのツアーでは実績もあり、昨年度のツアーにも同行された妙中俊哉氏がツアー全体をコーディネートします。

### ◆ツアー概要

- 旅行期間：2015 年 10 月 18 日(日)～10 月 24 日(土) 5泊7日
  - 訪問都市：アメリカ シカゴ・デンバー
  - 旅行代金：① CCAJ 会員：大人お一人様 513,000 円  
② 一般 (CCAJ 非会員)：大人お一人様 563,000 円  
※ ビジネスクラスご希望の方はお問い合わせください。  
※ 燃油サーチャージ・航空保険料・海外及び国内外空港税 32,000 円 (6 月 8 日現在) が別途必要となります。
  - 募集人員：20 名 (最少催行人員 15 名)
  - 添乗員：1 名が同行いたします。 ○募集締切：2015 年 9 月 4 日(金)
- お申し込み・お問い合わせ先  
株式会社 PTS IT 旅行開発室  
〒171-0033 東京都豊島区高田 3-13-2 高田馬場 TS ビル  
TEL: (03)5950-5921 担当：丸山・和田

### ◆日程

日時	地名	スケジュール
10/18(日)	東京(成田)シカゴ着	空路シカゴへ ガイド出迎え後、半日市内観光 ホテルへ (シカゴ泊)
10/19(月)	シカゴ滞在	■企業視察 (シカゴ泊)
10/20(火)	シカゴ滞在 シカゴ発 デンバー着	■企業視察 夕刻、空路、デンバーへ ホテルへ (デンバー泊)
10/21(水)	デンバー滞在	■企業視察 (デンバー泊)
10/22(木)	デンバー滞在	■企業視察 市内レストランにて、懇親会(デンバー泊)
10/23(金)	デンバー発	専用バスにて空港へ 空路、帰国の途へ
10/24(土)	東京(成田)着	到着後、各自入国手続き

### ■視察候補先

- ①特徴的なオペレーション
    - ・ダイソン (FCR を心がけ、カスタマー情報を収集するスキーム)
    - ・アルファページ (医療費や薬品代などの集金代行業務などを行っている)
  - ②IT・システムツールを活用したオペレーション
    - ・FEDEX (ソーシャルメディア対応検証)
    - ・アルパインアクセス (クラウドを活用したヴァーチャルコールセンター)
  - ③CSR の育成
    - ・コールフォン (CSR 定着率が高い)
  - ④その他、特徴的なコンタクトセンター視察
    - ・スターテック(オフショア、ニアショアの使い分け)
    - ・イリノイ 211 (ビッグデータ (IT) を活用したオペレーション)
    - ・センチュリーリンク (CSR のセールススキル向上に着目)
  - ⑤その他訪問候補企業
    - ・コンタクトワン (CSR によるミステリーショッパー事例)
    - ・ウィンディシティコールセンター (TV ショッピングなどのアウトバウンドなどを受託している)
    - ・アメリカンエクステリア (専門性の高い CSR を育成) 等
- 詳細は協会のサイトでご確認いただけます。

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

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄を 9 月に開催

当協会では、東京開催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」に加えて、コンタクトセンター集積地等においても同セミナーを開催しています。2009 年度の沖縄から始まり、札幌、仙台、福岡、大阪、名古屋と各地域を巡り、2015 年度は、第 1 回と同じく沖縄で 2015 年 9 月 29 日に開催する運びとなりました。ぜひご参加ください。

なお、具体的なスケジュールやプログラムに関しては、CCAJ 会員沖縄協議会を中心に検討を行っています。確定し次第、本誌及び協会ホームページ、CCAJ メールニュースなどでご案内させていただきます。

CCAJ コンタクトセンター・セミナーの地域開催は、コンタクトセンターの地方での展開が進むなか、その地域におけるコンタクトセンター事情に関するイベントを開催し、コンタクトセンター関連事業の活性化に努めるとともに、地域における会員企業相互の横断的活動の推進を図ることを目的に開催しています。

2009 年度に初めて沖縄で開催し、その後も年に 1 回、コンタクトセンター集積地での特徴的なテーマや、共通の関心事に関するセミナーをパネルディスカッション形式でお届けして参りました。

今回の沖縄開催でも皆様の参考になるテーマをお届けする予定です。ご期待ください。

○開催日

2015 年 9 月 29 日 (火) 13:00 ~ 17:00

○会場

沖縄産業支援センター

〒 901-0152 沖縄県那覇市字小禄 1831 番地 1

TEL : 098-859-6234

○受講料

CCAJ 会員 : 3,240 円 / 一般 : 6,480 円 (税込み)

○参加者の声 (第 6 回名古屋開催の受講者)

・現在、採用難・離職に悩んでおり、様々な仕組みをご紹介していただき刺激になりました。また、各社のカラーがあり、興味深く聞かせていただきました。

・センター長は、こんなに考えて、こんなに心配りをしながら、

プログラム (予定)

13:00	開会挨拶	
13:05	(一社) 日本コールセンター協会 会長 船津 康次	
13:10	CCAJ セッション① 「人材確保 (採用など)」	
14:20	モデレーター	トランスコスモス(株)
	スピーカー	(株)もしもしホットライン
	スピーカー	株式会社保険見直し本舗
14:30	CCAJ セッション② 「管理者育成」	
15:40	モデレーター	(株)ディノス・セシールコミュニケーションズ
	スピーカー	(株) WOWOW コミュニケーションズ
	スピーカー	日本トータルテレマーケティング(株)
15:00	CCAJ セッション③ 「モチベーション」	
17:00	モデレーター	株式会社ベルシステム 24
	スピーカー	株式会社 KDDI エボルバ沖縄
	スピーカー	株式会社プロトデータセンター

センターやコミュニケーターのために頑張っているんだ!!と、コミュニケーターに聞いて欲しいと思うセッションでした。

○協力：CCAJ 会員沖縄協議会 (12 社)

(株)アイカム

岡田電機 (株)

(株)KDDI エボルバ沖縄

(株)DNP デジタルコム

(株)ディノス・セシールコミュニケーションズ

トランスコスモス (株)

日本トータルテレマーケティング (株)

(株)プロトデータセンター

(株)ベルシステム 24

(株)保険見直し本舗

(株)もしもしホットライン

(株)WOWOW コミュニケーションズ

○過去の開催における特徴的なテーマ (抜粋)

SV の登用と育成 ～地方戦略における組織力向上のための SV 作り～	2009 年度 沖縄開催
コールセンターにおけるモチベーション/ストレス管理 ～職場における環境づくりと心の健康づくり～	2010 年度 北海道開催
災害に対処できる強いコンタクトセンター構築 に向けた取り組み ～東日本大震災を教訓に～	2011 年度 宮城開催
「福岡」のコールセンタースタッフ採用状況と、 スタッフ定着対策	2012 年度 福岡開催
コンタクトセンターを運営する企業として必要な BCP ～災害時もインフラとして機能し続けるために～	2013 年度 大阪開催
人手不足時代における従業員満足度、 モチベーション向上の取り組み	2014 年度 名古屋



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋の開催風景

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** 今回は対処法についてです。対処法の前にリスクについても確認しておきましょう。

リスク①お客さまをイライラさせたり、怒らせてしまうことからCSの向上を妨げる。

リスク②SVにとっては、終始気にしていなくてはならず、エスカレーション対応も増えることから業務が煩雑になる。指導をしても期待する効果が出ずモチベーションが下がったり、自信をなくす。そのような状況から疲弊し、病気になったり退職したりするケースが発生しています。

リスク③他のTCへの影響としては、サポートが手薄になることから対応品質の向上が妨げられる。モチベーションが低下する。席が近いTCが注意されているのを見聞きすることで体調不良を訴える。給与や待遇面が同じ場合、優秀なTCが退職する(離職率が高まる)。

これらのリスクにより、皆さんの会社にとって財産となり得る優秀な(センターに必要な)人材を失う可能性は大きく、優秀な人材が育たない環境を作ってしまうことを理解しておいてください。そのうえで、以下の対処法を参考にしてみてください。

対処法①お客さまの言っていることや気持ちがキャッチできるようにするトレーニングを実施する。実施の際はお客様役の人の顔が見えない状況を作り、トークスクリプト(トークマニュアル)を使わず、トークフロー(応対手順)のみでロールプレイングを実施する。

**Q** コールセンター業務に向かないと思われるテレコミュニケーター(以下:TC)がいます。指導して業務がこなせるようにするのがスーパーバイザー(以下:SV)の仕事であると、上司から言われ困っています。どうしたらよいでしょうか。

回答者 黒田 真紀子 氏

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

この方法は、導入教育でも早いうちに取り入れると、その時点で見極めが出来ます。

対処法②かなり難易度は高いのですが、本人にに対面でも100点が取れるように自身で考えてもらう習慣を付けさせます。SVがアドバイスするやり方は、本人がお客さまの状況や情况进行を理解していないので効果的ではありません。

対処法③感情面に触れることが少ない業務に限定してオペレーションしてもらうことも一つの方法です。お客さまの感情面のキャッチが必要な相談業務は、応対が難しいと考えたほうがいいでしょう。

対処法④電話応対以外(集計業務等)に受け皿があれば異動させることも考えられます。

対処法⑤「電話応対に向かない人」は「ダメな人」ではありません。能力の高い方が多いので雇用問題のトラブルに発展した時のことを考え、指導記録を残しておきましょう。本人に具体的な改善方法や具体的な改善期日を決めさせ、期日には必ず効果測定を実施しお互いに確認し合います。お客さまと問題が発生した音源は必ず保存しておいてください。

対処法⑥今後のことを考えると、センター側としても「電話応対は誰でもできる」という枠を外し、採用や導入教育でも注意深く観察するようにしてください。お互い(働く側、働いてもらう側)のために、見極めの時期を設定することも考慮すべきことだと思います。

CONTACT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。

※ 今月号のCONTACTセンター Q&A は、前号(6月号)の続きです。6月号は協会 Web サイトより PDF ファイルでご覧いただけます。  
<http://ccaj.or.jp/ccajnews/index.html>

## 黒田真紀子氏が講師を務める CCAJ スクール (9月以降)

スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～

講座紹介	開催日	会場
この講座では、人材育成に必要な力(マネジメント力・指導力・影響力・意思決定力・リーダーシップ)を支える「EQの発揮」、最善の結果を出せるテレコミュニケーターの育成に欠かせない「SVとして知っておきたいゴール水準や基準」について、明確にします。	9/17(木)～9/18(金)	新大阪丸ビル新館
	10/15(木)～10/16(金)	日本マンパワー(東京都)
	2/4(木)～2/5(金)	日本マンパワー(東京都)

[http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

# スーパーバイザー interview vol.60

大和証券の東京コンタクトセンターに、派遣社員のテレコミュニケーターとして2000年4月から勤務。その後、正社員登用試験にも合格して、8年以上もスーパーバイザーを務める二児のお母さん、山崎千恵さんに登場いただきました。

大和証券株式会社

東京コンタクトセンター部 課長代理  
スーパーバイザー

山崎 千恵 さん

朝は4時に起床し、必ず入浴してリラックス。それがストレス解消と1日のリズムを作る大切な時間です。また、お酒が大好きで、平日は控えていても、週末は思い切り楽しめます。同僚や友人を招いてのホームパーティーも恒例で、いつも楽しいお酒だそうです。



大和証券には、専任の担当者と相談しながら取引のできる「ダイワ・コンサルティング」コースの他に、「ダイワ・ダイレクト」コースがあります。これは、オンライントレードやコンタクトセンターを活用しながら自分のペースで取引を行う投資スタイルで、専門家からのアドバイスはないものの、手数料が低く抑えられているなどのメリットがあります。東京コンタクトセンターを統括する岡口雅信部長によると、「ダイレクトコースのように、証券取引でもネットユーザーが増えています。そういうお客様をフォローするためにコンタクトセンターの役割もどんどん大きくなっていて、6～7年の間にオペレーターがカバーすべき業務知識は3倍以上になっています」

山崎千恵さんはスーパーバイザー（以下、SV）として、ダイレクトコースのお客様からのコールを中心に、一部、コンサルティングコースでのコンサルティング以外の問い合わせに対応しています。チーム構成は、山崎さん以下、アシスタントSV2名、テレコミュニケーター（以下、同社の呼称のTSR）7名。お客様は、資産運用経験は豊富だがネット利用が苦手な高齢者をはじめ、NISAなどでこれから資産を増やそうという若年層までさまざま。コールの内容も、パソコンの操作方法や信用取引の仕組みなどのお問い合わせから、注文、資料請求など、多くの関連分野に及びます。「初の証券取引が大和証券というお客様も多いので、そういう方のサポートも行います。また、大和証券グループにも大和ネクスト銀行がありますが、そういう銀行関連商品をご紹介するケースも増えています」。幅広い層からのさまざまなコールにワンストップで対応している部署と言えるでしょう。

## 信頼こそチームワークの源

山崎さんのモットーの一つが早寝早起き。その理由を伺うと「お客様からの信頼に応えていくには、一人ひとりの努力も必要ですが、大切なのはチームワークであり、信頼関係を構築することだと思います。その第一歩が、常に疲れた顔を見せず笑顔でいること。そのため早寝早起きです」。同じリズムで毎日を過ごすことで自ずと健康になり、それが周囲にも好影響を与えています。

「入社当時のセンター業務は、注文受付と簡単なパソコン操作のご説明程度で、個人個人の仕事というイメージでした。それが、次第にコンタクトセンターの重要性が増していき、みんなで協力することが不可欠になっていきました。特に、現在の岡口部長に代わられてからは、お客様を大切に寄る添うこと、そのためにみんなで一致団結していくことの大切さを繰り返し教わったように思います。それが今のチームワークの良さにつながっています」

信頼があるからこそお願い事でも喜んで引き受けてくれたり、考え方を共有できると指摘する山崎さん。「SVとして大切なことはTSRを信頼すること。部長やマネージャーを信頼すること。また、自分がTSRにしっかりと向き合うことだと思います。自分がかんばっていればそれを見たTSRもかんばってくれます」

## 提案型で目指す良いスパイラル

山崎さんの略歴は、大学卒業後に他証券会社の店頭業務で、お客様対応を4年半経験。結婚して退職。その後、設計事務所や銀行に勤務しますが、2000年に証券業界に戻り大和証券に

入社。「専業主婦だったのは数カ月間だけで、それ以外はずっと働いています」

育児との両立は大変ではないかという問いに「子育てがあったからこそ、今まで続けてこれたと思います」との答え。「子供を保育園に預けると、仕事モードに切り替わります。逆に保育園のお迎えの時に母親に戻ります。仕事にも育児にもストレスはありますが、子供を中心にオン・オフをきちんと分けられたのが、大きなメリットだと思っています」。会社側も、育児休職や時短制度などを設け、育児を全面的にバックアップしています。岡口部長によると「先月も、育児休職から5人のTSRが復帰しました。山崎さんは、そういう人の先輩としても良いお手本になっています」

お手本といえば、山崎さんのように正社員を目指すスタッフも増えているとのこと。大和証券では、総合職である正社員の他に、コンタクトセンター業務に特化した専門職の正社員制度と、転勤のないエリア総合職の正社員制度があります。山崎さんは、専門職からエリア総合職へとキャリアアップしてきました。それが周囲にも良い目標になっているようです。今後の目標を伺うと、「子供が成長したら、もっといろいろなことにチャレンジしたいですね。以前のように対面でのビジネスもやってみたい」と目を輝かせる山崎さんでした。

## 企業情報

### 大和証券株式会社

代表取締役社長：日比野 隆司  
本社：東京都千代田区丸の内一丁目9番1号 グラントウキョウ ノースタワー  
ホームページ：<http://www.daiwa.jp/>  
設立：1999年4月26日  
コンタクトセンター席数：620席

## 協会日誌

### 5/15 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
  - ・VOL.218 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
  - ・地方でのコンタクトセンター見学会の開催方法について討議した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
  - ・2015年度調査の内容について調査項目の見直しを行った。

### 5/20 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック
  - ・人工知能や音声認識などのテクノロジー、カスタマーエクスペリエンス、ES向上などをテーマに、記事として取り上げることが決定した。
- ② 第27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(4ページ参照)
  - ・旅行会社によるプレゼンテーションを実施し、米国デンバー・シカゴの視察

案を採用した。

- ・次回6月の委員会で旅行代金、募案内等を確定し、募集を開始する。

### 6/9 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
  - ・2015年5月に8件の会員ニュースをWebに掲載したことを報告した。
- ② CCAJ メールニュース
  - ・VOL.220 の情報収集状況等を報告した。
- ③ CCAJ News
  - ・2015年7月号：2015年度定時総会の模様、2015年度事業活動計画、第27回 CCAJ スタディーツアーの告知、SVインタビュー等を掲載することを承認した。
  - ・2015年8月・9月合併号：自治体によるコールセンター誘致助成制度を特集とすることを承認し、広告の出稿状況を報告した。
- ④ Facebook の活用
  - ・直近までの投稿状況を報告した。

## 会員からのニュースを協会 Web サイトに掲載!

協会の Web サイトでは、会員企業の新サービス・製品の発表、コールセンター・事業所の開設、プライベートセミナーの開催などを掲載しています。2014年度は120件の会員ニュースを掲載しました。

貴社のニュースの周知に、協会 Web サイト「会員ニュース」ページをご活用ください。掲載に当たって費用はかかりません。

掲載方法などの詳細は、以下 URL をご覧ください。

[http://ccaj.or.jp/ccajnews/member\\_news\\_01.html](http://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news_01.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.219 (2015年6月4日配信)

配信数：5,400名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ News VOL.219(2015年6月号)を協会 Web サイトにアップ
2. コールセンター基礎講座 上期 東京・大阪の開催 好評受付中!
3. CCAJ スクール 直近開催のご案内

【関連動向・情報】

4. 番号法および特定個人情報ガイドラインへの対応について  
(日本情報経済社会推進協会 プライバシーマーク推進センター)
5. 2015年 第1四半期 労働者派遣事業統計調査 (日本人材派遣協会)
6. 求人広告掲載件数等集計結果 2015年4月分 (全国求人情報協会)
7. ことばビデオシリーズ (全5巻) (国立国語研究所)
8. 消費者委員会 第5回特定商取引法専門調査会の会議資料 (内閣府)
9. 電子商取引に関する市場調査の結果 (経済産業省)
10. 中小企業の採用と定着調査結果 (労働政策研究・研修機構)

## コールセンタースタッフのための研修、CCAJ スクール

CCAJ スクールは好評開催中! 詳細は CCAJ スクールホームページで CCAJ スクール 検索

[http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

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

次号の CCAJ News は Vol.221・222 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