

CCAj News

Vol.259

2018年10月号

Contents

◇【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか 『多様な人材の活躍・多様な働き方のサポート』

◇コンタクトセンター Q&A
◇新入会員のご紹介
◇協会日誌

【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか

多様な人材の活躍・多様な働き方のサポート

採用難・人手不足が続く現状では、さまざまな就労条件を持つ方でもコールセンターであれば、安心して働けることをアピールしていくことが重要です。そこで、新たな戦力として、子育て中のママ層、シニア層、障がい者の雇用を積極的に推進している会員各社の取り組みをご紹介します。

子育て中のママ層

新たな試みとして郊外型コンタクトセンターを開設

トランスコスモス株式会社では、郊外型コンタクトセンターの第一弾として、埼玉県越谷市に“サテライトオフィス越谷”を新設。ママ層を中心とする地域の方が働けるコンタクトセンターとして、2017年12月より運営をスタートしました。

同社における“サテライトオフィス越谷”の位置づけについて、トランスコスモス株式会社人財マネジメント部部長の茂木貴志さんにお話を伺いました。

「全国の都市部やターミナル駅に近い場所を中心に、大規模なコンタクトセンターを展開していましたが、採用状況はより厳しくなっています。埋もれている、優れた“人財”を活用する

ための新しい取り組みとして着目したのが、郊外型サテライトオフィスです。

これまでも、フルタイムは無理だけど可能な時間帯

で働きたいという要望には、可能な限り対応してきました。そういった自由なシフトに加えて多かったニーズが、『居住地から近いところ』でした。子育てや介護をしている主婦としては、何かあったときにすぐに対応できることが安心につながります。住まいの近くに職場があることも大切な就業条件の1つなのです。

そこで、都心部までの通勤は主婦にとっては負担があるものの、魅力ある住宅街として、子育て家族を中心に人口増加が見込める地域を探して、小規模なサテライトオフィスを開設することにしました。最終的に決定したのが現在の地域です」

さらなる“人財”の掘り起こしを

現在のセンターの活動状況を人財マネジメント部採用課課長代理の立蔵悠さんに伺うと、「スタート時点からニーズは高く、募集の3～4倍の応募がありました。昼間の5～6時間、週3～4回程度の就業希望という主婦がほとんどで、現在は20名程度が働いています。通勤は徒歩や自転車か、電車でも数駅程度といった圏内になっています。

皆さん、非常に能力が高く即戦力ですし、子育て中など似た環境の人が多いため、子供の突発的な発熱などで休んだとしても、周囲からの理解があります。本来は気まずいかもしれませんが、お互いさまという雰囲気センターの環境もとても良



トランスコスモスの
サテライトオフィス越谷



トランスコスモス株式会社
デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
デジタルコミュニケーションセンター総括 人財
マネジメント部 部長 茂木 貴志 さん (右)
採用課 課長代理 立蔵 悠 さん (左)

いですよ。

今後も、それぞれの能力や就労条件に合わせた業務の細分化、人員配置の最適化を進めることで、さらにフィールドを広げていければと考えております」

さらに茂木部長は、「今後は、サテライトオフィスというモデルに適した業務の獲得も必要と考え

ています。就業日時の制約などはあるものの、能力の高い“人財”を確保できることをアピールすることで、クライアントからのご協力も得られれば、より最適なセンター運営にもつながります。

能力は高いが就労条件的に働けない層はまだたくさん眠っているのはまちがいないので、そのニーズに合わせることでの“人財”の掘り起こしに力を入れていきます」

“サテライトオフィス越谷”のモデルを、さらに増やしていきたいという茂木部長ですが、「働いていただいている皆さんには、子どもの成長などで状況が変わったとしても、それに合わせた働き方変更にも柔軟に対応していきたいと思います。フルタイム勤務への移行や別のオフィスへの勤務地変更など、それぞれの事情に応じた就労環境を提供することで、ずっと一緒に働いていただきたいと思います」

期待が大きい“リファラル採用”

囲みで紹介している“Work it!”や“Work it! Plaza”の他にも、LINE@を使ってターゲットに合わせた情報発信を行うなど、さまざまなチャネルからのアプローチを続けるトランスコスモスですが、今後の採用の軸として期待しているのが、“リファラ

ル採用”とのことです。

茂木部長は、「社内向けに知り合い紹介ページを作って募集を呼びかけているのですが、最近、それが増加していて、実際に多くの採用に結びついています。他からの採用と比べてモチベーションも高く、紹介者から就業イメージが伝わっているので研修などもスムーズです。定着率も高いし、これからもっと伸ばしていかなければいけない入口なのですが、それにはまず、働いているスタッフの満足度をもっと上げていかなければなりません。良い職場環境でなければ、お友だちに紹介しようとは思いませんから」

採用が厳しい状況では、退職防止にも力を入れなければなりません。そのためのES向上は、その先に“リファラル採用”という新たな可能性につながっているといえるでしょう。「より多くの人たちのニーズに合わせた就業条件を提供することで、優秀な“人財”を確保する。さらに、職場環境をより良くしていくことで満足度を向上させて、退職防止につなげる。そこからクチコミで新しい“人財”確保につなげる。これが、これからの優秀な人材確保の好循環になっていくのではないのでしょうか」

シニア層

シニアスタッフによるテクニカルサポートセンター

高齢化が進む日本で、コールセンター業界のシニア雇用はどのくらい浸透しているのでしょうか。シニア層のテレコミュニケーターで構成されたテクニカルサポートを実現し、シニア雇用の可能性を大きく広げた、りらいあコミュニケーションズ株式会社の取り組みをご紹介します。

同社のオペレーションセンターの1つである横浜ビジネスパークセンターには、シニア層で構成されたパソコンのソフトウェアに関するテクニカルサポート部門があります。同センターの約350名のテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のマーケッター）のうち、約70名のシニアスタッフが3つのユニットに分かれて、サービスを提供しています。平均年齢は60歳前後とのことです。

シニア活用を推進してきた国際事業部第一サービス室室長の千葉英雄さんによると「トリガーとなったのは、人手不足により採用が難しくなってきたことです。特にテクニカルサポートはエンジニア不足で、これまで見ていなかった層にも着目して雇用を広げたのがきっかけです。約2年前に、5席からスタートしま



りらいあコミュニケーションズ株式会社
国際事業本部 国際事業部
第一サービス室 室長 千葉 英雄 さん

“Work it!” と “Work it! Plaza”

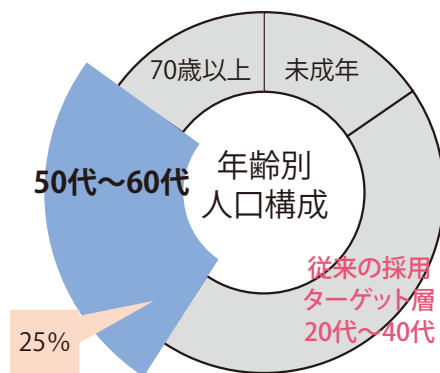
トランスコスモスが運営する“Work it!”は、“スマホファースト”のデザインと機能を持つコミュニケーション型求人サイトです。さらに、実際に訪れることで採用情報や面接を受けられる就業支援の場である“Work it! Plaza”を設置。現在、北海道に2拠点、福岡、仙台、大宮に加えて、沖縄には“おしごとカフェ”という名称で活動しています。キッズスペースが設置されている場所もあるなど、お子様連れでも安心して来場が可能となっています。



契約社員専門の
求人サイト “Work it!”



Work it! Plaza 大宮室内



した」

「テクニカルサポート対象には、法人と個人があります。法人向けサポートは企業の情報システム部門などからの問い合わせのため、技術的な問題解決力が求められます。個人向けサポートは、技術的な難易度は高くありませんが、お客様の知識レベルも高くないため、理解度に合わせて解決に導くコミュニケーション力が重要になってきます。シニアスタッフは、これまで積み上げてきた経験から、若いスタッフよりも高いコミュニケーション能力を持っています。個人向けのサポートで、かつ、会話しやすい同年代のお客様からのお問い合わせが多い業務であれば、彼らは活躍できるとの仮説でスタートしました」

過去には失敗もあったと振り返る千葉室長。「既存のプロジェクトに1、2名のシニアスタッフを配置したところ、あまりうまく機能しませんでした」

シニア層と従来の採用ターゲットとの違いを分析していくと、

- ①社会人として経験を積み上げてきたプライドがあること
 - ②これまでと同じ研修内容では習得に時間がかかること
 - ③相談できる同世代のスタッフが少ないこと
- などのポイントが浮かび上がりました。

プライドの高さは、知識や経験の豊富さや自信の表れですが、一方で、若い管理者やスタッフから教わることへの抵抗や羞恥心にもつながっていることが分かりました。そこで、世代が近い経験豊富な管理者をアサインすることで、彼らの能力を引き出せるのではないかと考えました。

大きなポイントとなったのは研修方法の改善でした。「学習期間をこれまでの約1.5倍にすることで、必要なスキルレベルに達することがわかりました。試しに以前と同じ期間に戻してみたところ、品質が落ちたのです。その理由を探っていくと、知識を得るだけでなく、自らが納得しなくてはきちんとした対応につながらないというシニア層ならではの特性が分かりました。自らが“腹落ちする”必要があったのです。そこで、読みやすく見やすい文字で資料作成したりロールプレイングの手法を改善するなど、しっかりと“腹落ちする”研修プランを作り上げました。また、シニア層のスタッフをユニット単位で採用したことで、シニアスタッフが中心となって1つのコミュニティを作り上げました。それがうまくチームの活力として機能して

います」

シニア活用に手応えを感じた時期を伺ったところ、「1年ほどで規模を拡大することになりました。単に増員するだけでなく、提供するサービスの種類も増やしていくことになりました。それまでの経験から、ユニット単位での増員が効果的と思い、別のグループとして展開しました。その時の成功が自信になりました。もちろん、クライアントの理解と協力がなければ実現できなかったと思います。シニア層によるオペレーションを形にするまでには、たくさんのチャレンジがありましたが、今では新しいユニットとしてスタートするノウハウは完成したと思います」

いずれは、シニアスタッフ自らが運営・管理までやる体制を作りたいという千葉室長。その可能性も高いようです。

「直近ではチームの規模も大きくなり、経験豊富な管理者数は限られているため、若い管理者も登用しています。シニアスタッフとうまくコミュニケーションできないこともあります。若い管理者もシニア層が培ってきた経験から吸収できることが多く、お互いに良い経験になっているようです」

シニア採用の留意点はミスマッチを無くすこと

シニアの能力とセンターニーズを結びつけるには、どのようなノウハウが必要なのでしょう。シニア派遣に特化した株式会社キャリアで、第一事業部シニアワーク事業部事業部長を務める村井敬一さんと、OS事業推進課課長の中畑香菜子さんにお話を伺いました。



株式会社キャリア
第一事業部
シニアワーク事業部
事業部長
村井 敬一 さん(右)
OS事業推進課
課長
中畑 香菜子 さん(左)

村井事業部長に現状を伺うと、「シニア活用の成功事例は増えていきますし、働き方改革などによる時代の後押しもあって、さらに伸びていくことはまちがいありません。一方で、シニアをあまり受け入れていないセンターでは、“業務に対応できるのだろうか”“今の業務フォローで大丈夫か”“人事制度を変える必要があるのか”“若い人とうまくやっていけるのか”といった不安の声を聞くこともまだまだあります」と指摘します。

中畑課長も、「確かに、これまで業務や職種に慣れずすぐに退職するなどの失敗もありました。しかし、そのほとんどがミスマッチが原因です。スタッフの情報とクライアントのニーズをしっかりと把握することで、最適なシニア雇用が実現します。シニアは研修を途中で投げ出すこともありませんし、遅刻もな

くまじめです。周囲とのコミュニケーションもきちんとしていて、離職率も低いという実績が出ています。そういった、これまでの私たちの経験と実績をお伝えすることで、クライアント側の理解も深まってきていると思います」

では、ミスマッチを無くすためにはどうすれば良いのでしょうか。村井事業部長によると「徹底的なヒアリングとコミュニケーションだと思います。それは、クライアントに対しても、シニアのスタッフに対しても同じように重要です。そのため当社では、各担当者がクライアント営業とスタッフのコーディネーターを兼任する体制を敷いています」

中畑課長も「スタッフにはいろいろな方がいます。経歴も性格も多種多様ですが、いずれもきちんとした社会人での経験とともに引き出しが増えているという印象です。適材適所が実現すれば、心強い即戦力となっていたでしょう。」

一方で、まったく経験のない業務でのゼロからのスタートは難しいケースも多く、クライアントからの要望をしっかりと把握して、どこに派遣するかを考えることが最も重要だと思います」と強調します。

さらに派遣後も定期的なフォローを行うなど、きめ細かなコーディネイトを続けるとのこと。シニアの場合、職場環境や業務に悩みがあったとしても、『派遣会社に迷惑がかかる』『周囲に悪くて言い出しづらい』といった思いから、明確に言わないケースが多いそうです。しかし、それを放置しておく、能力が発揮できないばかりか退職にもつながります。もしミスマッチで退職してしまった場合も、その原因を明確化することでクライアント側の改善につながるだけでなく、スタッフの次の仕事での成功の可能性も増えて戦力として残ってくれます。そこまで徹底したコミュニケーションがあるからこそ、シニア層を活用できているのでしょう。そういった実績が認められて、提案を求める企業も増えているとのこと。

シニアだからといって、人材として特別な存在ではありません。ただ、その経験や能力を活かすためには、限界も理解して企業ニーズときちんと結びつけていくことが重要です。そのためには、ノウハウも必要と言えるでしょう。それは、採用や研修だけでなく、職場環境の整備や通勤の負担軽減など、多くの分野に及びます。そしてそれは、シニアだけでなく、多くのスタッフのESにもつながるのではないのでしょうか。

障がい者

障がい者雇用に特化した鴻巣オペレーションセンター

今回取材したキューアンドエー株式会社の「鴻巣オペレーションセンター（以下：KOC）」の開設は2011年7月。7名の障がい者雇用からスタートしました。現在は、グループ会社での雇用も含めた障がい者22名が勤務しています。



主な業務としては、社内業務と外部からの委託の2つがあり、それぞれの部署ごとに別フロアに分かれて業務に携わっています。

スタート時に行っていたのが、お客様向けのバインダー作成や社内用のネクストラップ・封筒の発送、シュレッター作業、アンケートハガキのデータ化などパソコンを使った簡単な資料作成といった業務です。2011年11月からは、人事総務部のワークフロー業務である契約更新、勤怠システムや人事システムの登録、チェックも担当しています。

鴻巣オペレーションセンター長の小松徳幸さんによると「本格的な障がい者雇用を開始して準備も整ったものの、開設時には、人財に対して業務が大幅に不足していました。そこで、社内の各部署に呼びかけて集めたのが、最初の頃の業務です。シンプルで納期があまり厳しくなく、コツコツ地道にやれるものから始めました」



キューアンドエー株式会社
経営管理本部
人事総務部
採用・制度運用グループ
鴻巣オペレーションセンター長
小松 徳幸 さん

さらに、外部委託業務にも積極的に取り組みました。2013年4月には、日本郵便が提供する“国際郵便マイページサービス”に関する業務を一括して受託しました。具体的には、海外向け郵便の配送伝票の印字サービス業務で、ネットでの申し込みに対し、印字した配送伝票宛名シールを封入して郵送します。さらに、事務局として1席のブースを設けて、電話とメールでのお問い合わせに対応するなど、事務局の運営と関連作業をワンストップで行っています。

外部委託獲得までの歩みについて小松センター長は、「順調に採用者も増えて、2012年10月までに16名を雇用できたのですが、それに見合うほどの業務がありませんでした。そこで、営業部門にも呼びかけた結果、2013年1月に日本郵便の案件への入札に参加し、5年間の契約で受託できました。これが大きな転機になりました」と振り返ります。

この案件は今年3月には終了しましたが、再度の入札で4

月以降も落札することができました。

障がい者就労支援の民間支援機関との出会いで飛躍

KOC の開設以前も、積極的に障がい者雇用に取り組んでいたキューアンドエーですが、満足いく結果にはつながっていませんでした。2011 年 4 月時点での同社グループにおける雇用率が 0.34%と、当時の法定雇用率の 1.8%を大きく下回っていました。

そういう状況を大きく変えたのが、「株式会社チャレジョブ」との出会いでした。同社は、障がいのある方が就労を目指すための職業訓練を行う障がい者就労移行支援事業所の「鴻巣職業訓練センター」も運営する民間の支援機関で、障がい者就労支援を行っています。KOC もさまざまなアドバイスを受けたとのことで、それが大きな進歩につながりました。また、KOC としては現在の場所が 3 カ所めの移転でしたが、いずれもチャレジョブが所有するビルで、バリアフリーなど障がい者に必要な設備が整っていることも大きなアドバンテージになっています。

埼玉県鴻巣市という立地に関して、「この地域は住宅街で、住みやすい場所です。ただ、東京の都心に出るには少し不便で、長距離の通勤に支障がある障がい者にとって仕事を得るのは難しい場合もあります。だからこそ、ラッシュ時の移動の負担がない近隣地区で雇用を生み出すことは大切です、多くの人財を得ることにもつながっています」

現地への移転は 2018 年 5 月でしたが、その前に KOC で働く従業員全員が参加して意見を出し合い、オフィスの設備や内装を決めたとのこと。心が落ち着くグリーン系の配色、ほんのり香るアロマ、静かすぎないように流されている BGM、ウォーキングマシンやバランスボールの設置などの穏やかな環境が整っています。

さらに、車椅子に対応した昇降式のデスク、足下の危険を減らすために吊り下げ型にしたモニタ、フロア全体をより広く使えて圧迫感をなくす仕切りの代わりのロールカーテンなど、すみずみまで配慮が行き届いたオフィスになっています。

より多くの障がい者とともに

社内の協力もあって順調な成果を上げている KOC。2013 年 12 月に小松センター長が障害者職業生活相談員資格を取得するとともに、2016 年 2 月には埼玉県の障害者雇用優良事業所として認定されました。雇用率で見ると、2018 年 6 月時点で、法定雇用率の 2.2%を上回る 2.5%を達成しています。

「今後とも社内外へ障がい者の活用に関する啓発を続けることで、職域拡大を進めていきたいと思っています」と語る小松センター長。そのための取り組みとして

1. できる業務の洗い出し
2. 業務条件の明確化



《プロフィール》

中島 佐和 さん

2012 年 1 月の入社。入社時は人事部の業務を担当。日本郵便のプロジェクトスタート後は、その中心的存在として活躍しています。現在、小学校 5 年生と 3 年生の 2 人の男の子のお母さん。障がいは身体障がいになります。

主な業務は、お問い合わせ窓口での電話とメール対応で、私も含めて 2 名でのシフト制です。また、他のメンバーのシフト管理や体調管理なども行っています。手が止まっている人がいたら声をかけて業務を続けるように話したり、改善が必要であれば小松センター長に相談したりしています。

コールセンター業務としては、インバウンドだけでなく、申し込み内容に不備があった場合などに架電することもあります。最初にオープニングトークや NG ワードなどの簡単な研修は受けましたが、ほとんど OJT で覚えました。いろいろと不安もありましたが、今は会話をしながら、周囲の状況も見られるようになりました。



将来の目標としては、障がい者の管理者を目指しています。精神障がいや知的障がいでは、ちょっとした一言でパニックになることもあります。そういう気持ちは健常者よりもよく分かりますし、逆にあまり気を使わなくても良い部分も分かります。そこを生かして、障がい者が働きたくなる環境作りのお手伝いをしたいと思っています。自分に合った職業と職場に出会えて本当に感謝していて、この楽しさを他の人にも伝えていきたいと思っています。

3. 他部署へのアピール

4. 他部署との密なコミュニケーション

5. 他部署業務の理解と情報共有

などを行っています。

その結果、名刺管理業務や音声書き起こし業務、人事データのメンテナンスなどの、問い合わせや依頼がありました。2011 年のチャレジョブとの出会いがスタートとなった KOC ですが、これまでの経験をベースに、KOC を起点とする情報発信が求められる時代になったと言えるでしょう。

「働ける人はどんどん KOC に来て欲しいと思っています。一緒に働くことの満足感や充実感を感じてください」

今回の特集では、多様な人材の活躍という観点から、先行事例や工夫・施策をご紹介しました。多くのヒントやアドバイスにつながったと思いますが、働く側も雇用する側も幸せになるためには、業界全体での取り組みと情報共有が重要なのではないのでしょうか。最後に、取材にご協力いただいた会員企業の皆様に御礼申し上げます。

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクトセンター



A 既にできていることの確認から始めてはいかがでしょうか。CCAJ スクールの「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」では「ストレス対処方法」のグループワークを学んでいます。仕事でストレスを感じたときの対処方法を、順に発表し、周囲は肯定的なあいづちを打ちながら聞くという内容です。

例えば先日の講座ではこんな対処方法があがりました。

社外で／ヨガで汗をかく、ネットサーフィンをする、バーゲンに行く、犬と遊ぶ、友達と飲みに行く、カラオケに行く、鍋を磨く、山登り、いらないものを捨てる。

社内で／紙を破る、デスクの掃除をする、植物を育てる、会社の階段を上る、屋上で叫ぶ、仕事以外の話をする。

何もかもいやになったら／寝る、泣く、トイレにこもる、あてのないドライブ、引っ越しを妄想する。

挙げた内容を記録した後に、ストレス原因への3つのアプローチ別に分類します。

1. 問題焦点型対処

ストレス原因に直接アプローチします。難しく考える必要はありません。目が疲れて目薬をさすのも、温度調節でひざかけをかけるのも問題解決です。

2. 情動焦点型対処

ストレス原因を回避して気分転換になることをします。趣味や運動に没頭したり、職場以外の交流をはかるなどです。



ストレスとの上手な付き合い方について理解を深める研修をしたいと思っています。取り組みやすくモチベーション向上につながるような事例はありますか。

回答者 柴山 順子 氏

(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役
アクティブワークケア開発センター 代表
CCAJ スクール「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」講師

3. 消極的対処

あれこれ考えない、じたばたせずに流れに任せる、嵐の過ぎるのを待ちます。寝てしまうというのも立派なストレス対処方法です。

ストレス対処方法を挙げていくことで自分自身が対処できていることを確認できますし、周囲から新しい情報を学ぶこともできます。また、対処方法を分類することで、自分自身や同僚のストレス対処傾向がわかります。そして、グループワークがコミュニケーションの機会となっており、組織のサポート感を増すことにもつながります。

コールセンター従業者への「ストレス対処方法」調査では、
・マニュアルどおりに対応した
・マニュアルはあるが柔軟に対応した
という一見対照的な回答が上位にあがってきます。

ルールに沿って対応している私は正しいと感じること、マニュアルはあるが、その場の判断でふさわしい対応をしたという自信はいずれも「自己に対する信頼感」です。

「私は問題に対処できる」という自己コントロール感は、ストレス対処能力の柱のひとつです。既に形成されている自己コントロール感を強化するサポートが必要です。

「できている」「これまでどおりで大丈夫」「これからうまくできる」等の「アフアメーション」(自分への励まし)フレーズは、周囲が声がけをするだけでなく、当人にも声に出して言ってもらいましょう。

2018年11月の『CCAJスクール』スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
11/6(火)～11/7(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
11/8(木)～11/9(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	日本マンパワー(東京都)
11/15(木)～11/16(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	沖縄産業支援センター(那覇市)
11/28(水)	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)

新入会員のご紹介

Agency

株式会社 アクトプロ



代表取締役社長 新谷 学
 東京都千代田区神田鍛冶町 3-6-7 ウンピン神田ビル 2F
<https://www.actpro.co.jp/>

株式会社アクトプロは、近年需要が高まっている自動外貨両替機の運営事業、企業のコスト削減コンサルティング事業、通信企業等のコールセンター事業を手掛けています。

コールセンター事業については、通信商材を中心に幅広い商材の拡販を行っています。

また 2018 年 7 月に和歌山県拠点を開設し、今後は更に国内外への事業展開を積極的に図っています。

新入会員のご紹介

Support

Afiniti Japan 株式会社



Zia Chishti (Founder CEO)
 (日本法人) 東京都渋谷区神宮前一丁目 5 番 8 号 神宮前タワービルディング 13 階
 (本社) 1701 Pennsylvania Ave NW #600, Washington, DC 20006 www.afiniti.com

Afiniti は、AI の技術を活用しお客様とオペレーターの最適なペアリングを行うことにより、コールセンターの収益改善を行うグローバルカンパニーです。

弊社の特許取得済 AI によるペアリング技術は、ペアリングしたコールの結果成否を日々取り込み継続的に学習し、90 日間という短期間でピークパフォーマンスに達することが特徴です。解約抑止や販売転換率向上、CS/ES 向上とビジネスと現場の両方に貢献します。2018 年 4 月に、アバイアとの戦略的パートナーシップを締結しています。

2006 年に米国ワシントン DC (本拠) にて設立され、現在では世界 20 カ国以上にて展開しています。日本法人は 2017 年に設立以来、日本の企業に満足いただけるサービスの提供を目指します。

「第 7 回 CCAJ 会員交流会」を開催します！

コールセンターに関わる新技術のソリューションや業界が抱える課題への対処法などを提供するとともに、会員相互のコミュニケーションの活性化を図ることを目的に「CCAJ 会員交流会」を開催します。会員の皆様のご参加をお待ちしております。

- ◎日時：2018 年 11 月 2 日 (金) 16:00 ~ 19:30
- ◎会場：ホテルグランドパレス (東京都千代田区)
- ◎参加費：5,400 円 (税込) / 1 名
- ◎申込締切：2019 年 10 月 19 日 (金) 必着

※ 申込方法などの詳細は、当協会事務局までお問い合わせください。

◎内容

第 1 部 講演会 (16:00 ~ 17:40)

講演①『コンタクトセンター・プラットフォームにおける AI 技術の活用』
 ジェネシス・ジャパン (株)
 クラウド・デジタル ソリューション スペシャリスト 正木 寛人 氏

講演②『声紋認証と音声認識による顧客体験の変革』
 ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン (株)
 エンタープライズ営業部長 馬場 道生 氏

第 2 部 懇親会 (18:00 ~ 19:30)

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日時：8月1日(水)	場所：協会会議室	出席者：14名
【議題】2018年度第1四半期業務執行状況報告、入退会、委員長の交代		
【審議概要】2018年度第1四半期の各活動の実施および収支状況を承認した。2018年第1回理事会以降の入退会を承認した。人材育成委員会の委員長の交代を承認した。その他、会員交流会、海外視察ツアー、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡などの進捗等を報告した。		

情報調査委員会

日時：7月30日(月)	場所：協会会議室	出席者：11名
【議題】コールセンター企業実態調査、コンタクトセンター見学会、CCAJ メールニュース		
【討議概要】コールセンター企業実態調査では、現時点での回答結果を報告し、表・グラフの表示の仕方などについて討議した。コンタクトセンター見学会では、見学先候補について報告し、事務局から打診することを決定した。CCAJ メールニュースの情報収集状況を報告した。		

事業委員会

日時：8月22日(水)	場所：協会会議室	出席者：8名
【議題】CCAJ ガイドブック、CCAJ スクール、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019、CCAJ スタディーツアー（海外視察）		
【討議概要】CCAJ ガイドブックでは表紙デザインを決定し、生活者調査の結果等について討議した。CCAJ スクールでは新講座開設に向け、テーマや内容を検討した。CCAJ コンタクトセンター・セミナーは2019年2月開催とし、課題等について討議した。		

広報委員会

日時：8月31日(金)	場所：協会会議室	出席者：5名
【議題】CCAJ News、協会 Facebook、2018年度各事業活動の報告		
【討議概要】CCAJ News では2018年11月・12月号の企画を検討した。また「地方自治体のコールセンター誘致助成制度」特集号の読者アンケートの内容や方法を決定した。協会 Facebook ではこれまでの投稿を振り返り、今後の運用方法等を検討・決定した。		



電話勧誘販売などに関する、消費者からの相談などに対応しています。

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)

◆事務局だより◆

CCAJ News Vol.256 (2018 年 7 月号) で、これまでの読者アンケートの結果を報告しました。評価に対して励まされては悩み、ご意見・ご提案にどう応えていくか広報委員会で検討しています。本号の特集は「採用難・人手不足を取り上げて欲しい」というご要望から実現した力作です！

コールセンター基礎講座（東京開催）

コールセンターマネジメントにおける基本プロセス、KPI、人材管理などに加え、取材・調査に基づく“コールセンター運営の課題と最新トレンド”、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。将来の核要員育成プログラムの一環としてご活用ください。

- 日程：2018 年 10 月 25 日(木) 13:30 ~ 17:40
- 会場：エッサム神田ホール 2 号館（東京都千代田区）
- 定員：90 名（定員になり次第締め切ります）
- 受講料（税込）
 - ☐ CCAJ 会員：1 名 4,320 円 ☐ 一般：1 名 7,560 円

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：コールセンターコンサルタント/トレーナー 牧野 聡氏
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師：(株)CCM 総合研究所『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊

●受講対象者：「新入社員」「コールセンターに異動・配属された方」「基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方」など、センターのマネジメントに携わる方（今後携わっていく方）に必須の内容です。

詳しい内容や申込方法は下記 URL よりご覧ください。

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

次号予告

CCAJ News Vol.260 では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡」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場合があります

CCAJ News Vol.259 (2018 年 10 月発行)

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 須藤大輔

〒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

（協会のサイトで本誌のバックナンバーをご覧いただけます）