

CCAJ News

Vol.263

2019年2月号

Contents

◇【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか 『企業の人材確保を支援する自治体の取り組み』

◇新入会員紹介

◇2019年「新春賀詞交歓会」

◇CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2019 告知

◇協会日誌

【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか

企業の人材確保を支援する自治体の取り組み

CCAJ News Vol.259 に引き続いて、本号では、特集“採用難・人手不足にどのように向き合うか”をお届けします。今回のテーマは『企業の人材確保を支援する自治体の取り組み』です。すでに集積地としての地位を確立している地域、急激な発展で地場産業へと成長している地域、コールセンター誘致をさらに加速させていこうと積極的な地域など、それぞれの立場での人材確保の支援に関して、5つの地方自治体の取り組みをご紹介します。

札幌市

さらに発展を続けるコールセンターの一大集積地

平成29年12月時点で、74社のコールセンター関連企業が進出し、約36,000人の雇用を生んでいる札幌市。ペースは鈍化したものの新規の立地が続き、進出済みの企業も拠点の拡大を続けています。

人気の要因について札幌市経済観光局産業振興部立地促進・ものづくり産業課立地促進担当係長の佐藤大輔さんに伺うと、「まず、今後、全国的に労働力人口の減少が進んでいく中で、札幌市ではまだ人材を採用できる、あるいはその可能性が高いことが挙げられます。札幌市に江別市や北広島市などの近郊都市を加えた札幌圏の人口は約250万人ですが、相対的に求人数が少なく、大都市の中では有効求人倍率が低い状況です。また、札幌に進出したコールセンター企業のみならず、札幌の人は比較的勤勉でまじめであり、離職率が低いという声を伺っており、こういった人材の質という面でも一定の評価をいただいているものと考えております」

そういう雇用環境の中、特に力を入れているのが女性とシニアを2本柱とする就職支援活動です。佐藤さんによると「札幌市は、人口に占める女性の割合が

政令指定都市の中でトップですが、有業率は20の政令指定都市の中で18位と低い状況です。また、高齢者の有業率も政令指定都市の中で最も低いという調査結果が出ています。こういったことから、女性とシニアの労働力としての採用ポテンシャルは高いものの、そこへのアプローチがまだ不足しているという状況と判断しています。そのため、札幌市としても、女性やシニアの就職支援に積極的に取り組んでいます」



札幌市 経済観光局 産業振興部
立地促進・ものづくり産業課
立地促進担当係長 佐藤 大輔 さん

況と判断しています。そのため、札幌市としても、女性やシニアの就職支援に積極的に取り組んでいます」

女性向けの施策の一つに、子育て中の女性のサポート窓口である“ここシェルジュ SAPPORO”があります。2018年10月にJR札幌駅前のエルプラザにオープンしたばかりの施設で、子育て女性をメインターゲットに、カウンセラーによる個別相談やセミナーの開催、職場体験を実施するほか、保育施設などの情報提供も行っています。「働きたい気持ちはあるけれど何から始めていいかわからない、家庭と仕事の両立が心配といった不安などを抱える女性に、安心して働いていた



JR 札幌駅前の“ココシェルジュ SAPPORO”

だくための支援を行っています」

シニア向けの取り組みで注目したいのが、体験付き仕事説明会『シニアワーキングさっぽろ ～60代からの仕事説明会～』です。企業の人材確保とシニア層の就業支援を目的とする地方自治体主催の仕事説明会としては全国初の試みで、今年度は市内各所で5回開催します。すでに実施した4回は延べ175社が参加し、2,000人が来訪。コールセンター関連企業も出展し、実際に来訪者の採用につながっています。

これらは、市内企業向けの総合的な取り組みですが、コールセンター業界向けに特化した支援も続けています。「黎明期のコールセンター業務に対する一般の方々のイメージがあまり良くなかったこともあって、業界のイメージアップに協力しています。“札幌コールセンター・スマイルプロジェクト”^{*1}の活動への協力やコールセンター関連のガイドブックの監修など、民間企業の取り組みに対して側面からのサポートを行っています。その他に、北海道新聞が運営する子育て世代向けウェブメディアにコールセンターのイメージアップ広告を掲載する計画もあります」

採用支援やイメージアップだけでなく、企業への定着支援の取り組みも積極的です。「新任SVクラスの人材を対象に、部下の指導や育成などSVに必要なスキルを習得するための研修を、年4回開催しています。企業が行う自社サービスに関する教育に加えて、より広い視野が持てると非常に好評です。優れた人材が定着するための支援の一つです」

企業と住民の両方のニーズを吸い上げながら、きめ細かな対応が続けていることが分かる取り組みではないでしょうか。

※1：CCAJ News Vol.247（2017年10月号）、Vol.252（2018年3月号）で紹介しています。バックナンバーは協会のサイトでご覧いただけます。

青森県

2つの集積地を持ち、さらなる誘致を進めるチャレンジャー

補助金制度の見直しと人材の強みによって、進出企業の増加を実現した自治体に青森県があります。同県内に青森市と八戸市という2つの集積地を持つユニークさを含め、これまでの取り組みについて青森県商工労働部産業立地推進課立地

推進グループ主査の櫻庭潤治さんにお話を伺いました。

平成12年度からコールセンター向けの補助金制度を開始して、平成17年度には雇用数に応じた雇用奨励費を導入した青森県。その取り組みでどのような変化が現れたのでしょうか。「平成12から16年度までの5年間の立地件数は6件でしたが、雇用奨励費導入後の5年間



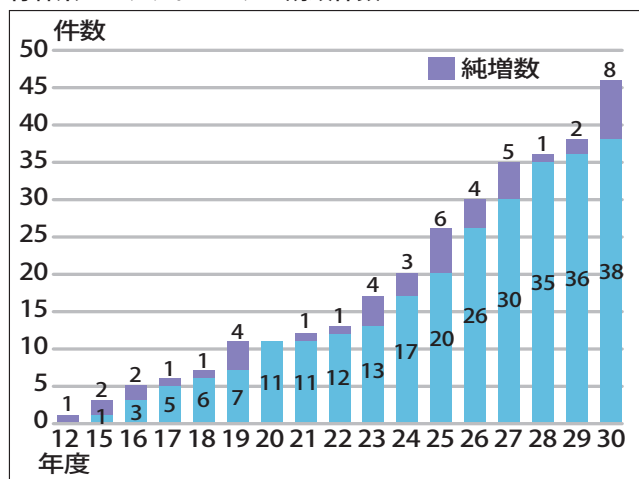
青森県 商工労働部
産業立地推進課 立地推進グループ
主査 櫻庭 潤治 さん

では11件となり、その後の平成22年度以降も大幅に増加しています（下表参照）。また、立地したコールセンターからは、県内で雇用した従業員は非常に勤勉で真面目で、遅刻・欠勤も少なく、離職率も他地域と比較して少ないという評価をいただいています。県民性や地域性が人材として適していることも、誘致が進んできた背景だと思います」

地方のコールセンター集積地の場合、県庁所在地を中心に発展を見せる傾向がありますが、青森市と八戸市という2拠点への誘致が進んだ理由を伺うと、「東北新幹線の八戸駅は、新青森駅まで延伸される前から開通していて、首都圏に近いという交通の利便性から有利であったと考えられます。さらに、八戸市では誘致企業が集まり自主的に“八戸市IT・テレマーケティング未来創造協議会”を設立するなど、共同での認知度向上活動が盛んで、同業種企業が進出しやすい環境ができていると思います」

同協議会は、八戸市の誘致企業同士が平成26年に自主的に設置した団体で『市内のテレマーケティング産業の集積力を活かして、テレマーケティングの認知度・理解度向上に取り組み、市内関連事業者の持続的な発展を図り、八戸地域の雇用機会のさらなる創出と八戸市の活性化を目的』としていくとのこと。櫻庭さんによると「県としても、雇用機会のさらなる創出と情報通信関連産業の誘致の推進を目的に、特別会

青森県コンタクトセンター誘致件数



員として同協議会に参加しています。今後とも、既誘致企業のフォローアップ等の情報を随時交換しながら、連携を図っていききたいと思います」

最後に、その他の支援制度を伺うと、「新規誘致企業や増設で雇用を拡大する企業を対象とした“新聞広告事業”や、地元で認知度が低い誘致企業が求人活動のために高校・大学等を訪問する際に当課職員が同行する“求人活動への同行”、人材確保のために業務内容や職場環境をPRする冊子の作成・配布などに取り組んでいます。今後とも、誘致企業が活用しやすいような支援を続けていききたいと思います」

秋田県

独自性を押し出しながらコールセンター誘致に取り組む

県を中心に市町村が協力して、コールセンター誘致に積極的に取り組む自治体の一つに秋田県があります。これまで秋田県内に進出してきたコールセンター関連企業は10社で、多くが秋田市内にセンターを有しています。秋田県産業労働部企業立地事務所副主幹の畠山裕尚さんによると、「最大のセンターは1,500席規模ですが、現状では満席状態と聞いています。就労者からの評判も良く、離職率も低いとのこと」

最初の県内進出は平成14年。当初は手探りだったとのことですが、自治体側も託児施設設立に尽力するなど、労働環境の整備に積極的に協力してきたことで、就業希望が多い職種になってきています。

その一方で、秋田市内の事業所が手狭になりつつあるため、他の地域の人材の活用にシフトしつつあります。

主事の大山貴史さんによると、「秋田市内の施設を拡張する代わりに、県南の横手市に500席規模の新たなセンターを立地することになりました。企業立地に関する補助金制度などを通じたハードウェアに関するバックアップや、横手市内の行政の空いている施設を利用した新規採用のための告知活動などの支援を行っています。秋田市と横手市にセンターがで

きることで、その間に位置する大仙市にも新たな雇用が生まれると期待しています」

今後について畠山さんに伺うと、「北秋田市などの秋田県の北部にはコールセンター関連企業がありません。この地域の主な産業は、工業、農林業、縫製業などで、事務系の職種は比較的、採用しやすい環境ですので、ぜひ新たな企業に進出していただきたいと思います」

支援内容を伺うと、「秋田市や横手市、大仙市には支援制度がありますが、北秋田市に関しては、あえて細かな支援制度を用意していません。希望される企業からのニーズを伺いながら、その中で私たちでできることを一緒に考えていくような関係を築きたいと考えています」とのこと。支援制度をカスタマイズする中で、双方の情報を共有していこうという姿勢は、新たな支援体制と言えるのではないのでしょうか。

コールセンター業界に対しては、「職業選択の幅を広げる産業として期待しています。特に、若い女性や主婦が働ける場の確保が課題であるため、オフィスでのデスクワーク的な業務を増やせればと思います。それによって、若者の県外流出も抑えられるのではないのでしょうか」

また、秋田県では、県外からの人材確保の取り組みとして、秋田へのUIターン就職をバックアップする“Aターン登録”を実施しています。現在、約2,700名の登録者があり、ウェブサイト上で県内の求人情報を提供するとともに、東京事務所内に設置している無料職業紹介窓口（Aターンプラザ）で就職斡旋を行っています。Aターン登録制度でユニークな点は、企業からリクエストが行えることです。登録者が希望した場合には、氏名等の個人を特定できる情報以外の求職者情報をAターン求人企業に公開し、企業はその情報をもとに求める人材に対して面談のアプローチをすることができます。このほかにも、秋田での面接時の県外からの交通費の補助なども行っています。東京事務所総務企画課主査の加藤浩二さんによると、「Aターン登録は、即戦力や管理業務者として首都圏で培った経験やスキルを生かせる人材の採用を希望する企業からは特に好評です」とのことです。Aターン登録制度は既卒者を対象にしていますが、学生に対しても学生専用のウェブサイト等により企業情報や求人情報を提供しているとのこと。

畠山さんによると「秋田県民はまじめで粘り強く、教育にも熱心で、コールセンター関連業務にも向いていると思います」とのこと。そういう県民性は、支援への取り組みや制度にも反映されているように感じました。



秋田県 産業労働部 企業立地事務所
主事 大山 貴史さん 副主幹 畠山 裕尚さん
東京事務所 主査 加藤 浩二さん
総務企画課 主査 鷲谷 智宣さん（左から）



地元協議会との強力タッグで地場産業に成長

地域に進出した企業と自治体とが強固な協力体制を組むことで、より大きな発展を実現している自治体の一つに北九州市があります。北九州市では、“北九州コンタクトセンター協議会”が活発な活動を続けていますが、その発足と発展を支援している北九州市の取り組みをご紹介します。今回、北九州市 産業経済局 企業支援・産学連携部 企業立地支援課 情報・通信産業担当課長の岡村 宏幸さんにお話を伺いました。

北九州市の特徴や地域性を教えてください。

「北九州市は、1901 年の官営八幡製鐵所の操業開始以来、“ものづくりの街”として日本の経済成長を支えてきました。近年では、素材型産業からのノウハウを活かした機械・金属加工産業や環境エネルギー産業等が集積しているほか、完成車メーカーに囲まれた立地から、北部九州の自動車生産拠点の一翼を担う自動車関連産業やロボット産業なども注目されています」

歴史ある製造業中心の街にコールセンターを誘致したきっかけはどのようなものですか。

「女性や若者が活躍できる就業場所を確保するため、情報通信産業を重点的に誘致してきました。その柱の一つがコンタクトセンターでした。女性や若者に希望者が多い事務系職種であるコンタクトセンターは、雇用吸収力の高い都市型事務系職種であり、業務の幅広さから年齢や性別を問わない多様な雇用の創出につながっています」

2014 年 12 月には北九州コンタクトセンター協議会が設立されましたが、同協議会との協力体制はいかがですか。

「コールセンター業務はクレーム処理が多いといったイメージが先行する傾向にあるため、北九州コンタクトセンター協議会が主体となって、市民に実務内容を理解していただくための取り組みを進めてきました。例えば、仕事に就いていない家庭の主婦や高校生・専門学校生・短大生・大学生、さらに学校の進路指導担当者を対象に、業界の PR や職場見学会・仕事体験などを実施しているほか、国の“地域人づくり事業”などを活用し、人材確保のための支援に取り組んできました。

今年度は、若年層の求職者が登録する本市の就労支援機関“若者ワークプラザ北九州”で、北九州コンタクトセンター協議会メンバーによる“ビジネス電話対応の基礎”と題した講座を開催して、一般企業就職に共通して必要なスキルである“電話”をキーワードに広く受講者を募り、コンタクトセンター業界・企業を浸透させる機会をつくっています。

こういった活動の結果、地元で安定して働くことができる



北九州市 産業経済局
企業支援・産学連携部
企業立地支援課
情報・通信産業担当課長
岡村 宏幸さん

環境整備の一環として、地域限定正社員制度や大学・高校等から新卒採用を導入する事業者が増えています。これからも活動を継続していただくことによって、他の業界へも好影響が波及することを期待しています」

北九州コンタクトセンター協議会について

北九州コンタクトセンター協議会の概要と活動内容について、同協議会会長である富士通コミュニケーションサービス株式会社の吉田充さんと事務局の ^{えびす} 胡 眞子さんにお話を伺いました。

協議会の概要に関して吉田さんのご説明によると、「正会員 12 社、賛助会員 6 社で、支援団体として北九州市にもご参加いただいています。設立が 2014 年 12 月 25 日で、“日本で一番、品質の高いコンタクトセンター集積地へ”をミッションとして掲げています。メーカーを中心とするインハウスやサポートも含めて、幅広い企業が参加していて、北九州コンタクトセンター協議会センターの規模も協議会会長 吉田充さんと事務局 胡 眞子さん議会参加の目的も多様な点が特徴です」

発足のきっかけはどのようなものだったのでしょうか。胡さんによると「北九州市から人材発掘・採用支援事業を受託したのがスタートです。2015 年から 3 カ年にわたって、各種セミナーやイベントの開催、学校訪問会などを行いました。また、コールセンター業務を紹介するためのパンフレットや動画なども作成して、より多くの皆さまへのアピールを行っています。その他にも、独自の取り組みである会員企業による他社見学会や研修会、Facebook を活用した情報提供、SV 座談会と懇親会の開催など、会員交流と情報共有も続けています」

今後の協議会の方向性と北九州市との協力関係はいかがですか。「北九州市からの支援事業が終了した 2018 年度から安定運用に入ったと捉えています。これまでの自主活動を継続



専門学校を訪問してコンタクトセンターと会員企業の PR を実施

しながら、何か目玉になるようなものを作っていきたいと思っています。北九州市は、誘致だけでなく継続への支援が厚い自治体です。行政の立場からのアドバイスや、他の業界との連携のための調整を行うなど、ご協力をいただいています。これからも円満な関係を大切にしながら、地元の発展に協力していきたいと思っています」

沖縄県

国内におけるコールセンター集積地の代表格

県庁所在地の那覇市だけでなく、県内各所にセンターが設置されている代表的集積地の沖縄県。同県におけるコールセンター関連産業のこれまでの変化と自治体としての支援について、沖縄県東京事務所企業誘致チーム企業誘致対策監の古波蔵寿勝さんと主幹の宮城光恵さんにお話を伺いました。

古波蔵さんによると「沖縄県では、1998年に策定された“沖縄県マルチメディアアイランド構想”等に基づき、情報通信関連産業の振興と集積に取り組んできました。その一つがコールセンターです。2000年前後から2012年あたりまで急速に立地が進み国内有数の集積地域となりました。現在、コールセンター分野は安定期に入っており、ソフトウェア開発やコンテンツ制作分野の立地が伸びている状況です」

沖縄県情報通信関連産業に関する支援制度について、宮城さんにご説明いただくと「通信コストの低減や通信インフラ整備、税制の優遇措置、人材確保、人材育成などに取り組んできました。人材育成関連の近年の施策としては、平成29年度まで実施したIT人材育成強化事業の“ITアドバンスド・プロフェッショナル事業”などがあります。また、雇用政策部門においては、雇用拡大の県民運動である“みんなでグッジョブ運動”、正社員転換を目的とした研修に対する助成制度である“沖縄県正規雇用化企業応援事業”などが展開され、相乗効果として企業の立地も進みました」とのことです。

コールセンターの集積を図るため県が実施してきた支援策としては、「テレ・ビジネス人材育成事業（1999～2006年）」でコールセンターへの就職希望者に特化した人材育成センターを設置し数多くの人材を輩出しました。さらに、即戦力を養成するため、「はたらコール」の実施（2001～2006年）、「コールセンターエントリー人材育成事業（2007～2011年）」、「コールセンター人材育成マッチング事業（2012～2013年）」などによって、支援を続けてきました。

沖縄県における中心的な産業の一つとなったコールセンター業界ですが、県内においても人手不足により人材確保が難しくなっています。従来から、コールセンターは一般的にクレーム対応できついな仕事というイメージをもたれていることや、非正規求人が多いといったことから、人材の確保が難しいといった側面がありましたが、昨今の人手不足によ



沖縄県 東京事務所
企業誘致チーム
企業誘致対策監
古波蔵 寿勝さん
主幹 宮城 光恵さん

り一層難しくなっているとのこと。

そこで、業界のイメージアップに関する支援について宮城さんに伺うと「キャリアマップを明確にすることで、長期にわたり安心して働くことができます。そのための助成制度として、沖縄労働局では“沖縄若年者雇用促進奨励金”や“キャリアアップ助成金”を用意しています。また、県では“沖縄県人材育成企業認証制度”を設け社員のキャリア形成に取り組む企業の認証を行うほか、“沖縄県ワーク・ライフ・バランス企業認証制度”を設けて、積極的に取り組む企業の認証を行っています。コールセンター関連企業も数多く活用登録していただいている、業界イメージの向上につながっていると思います。その他、学生向けの就業体験やインターン制度、就職相談から就業までワンストップで支援を行う“沖縄県キャリアセンター”などを通じて、具体的な業務内容を知ってもらう取り組みも続けています」とのことです。

雇用確保に関して古波蔵さんは、「沖縄は横社会で、SNSなどの匿名ではなく、身内や友だちの意見をより参考にする傾向があります。そのため、紹介だけで採用が成り立っているセンターもあるほどです。満足して働くことで良いクチコミが生まれるだけでなく、採用にかかるコストを従業員教育に回せるため、さらに良い職場環境になるというサイクルにつながると採用ももっとうまくいくと思います」

ESは、CSやCXにつながるだけでなく、採用や離職防止にもなるということです。これは、当協会の会員行動理念の一つである人材育成の『従業員一人ひとりが誇りと生きがいを感じて業務を遂行できるように充実した教育研修・人材育成の機会を与える』にも合致した考え方と言えるでしょう。

*

今回、各自治体および北九州コンタクトセンター協議会のご厚意で、地元のコールセンター関連企業に積極的な協力を続けている活動の一部をご紹介しますことができました。皆さま、ご協力ありがとうございました。

株式会社エイブル

CRM 事業部 担当部長 中村 恵一
東京都港区元赤坂 1-5-5 元赤坂 SF ビル <https://www.able.co.jp/>



株式会社エイブルは、今年創業 50 年を迎えました。日本最大級のネットワークで賃貸仲介を中心とした業務を展開し、豊富な賃貸仲介実績を上げている会社です。

コールセンターは一括管理物件に居住されている入居者からの問い合わせ窓口として 2010 年に開設され、お住まいの不具合や設備の修繕のご相談を中心に受電、必要に応じてオーナーへの報告、相談を行い、修繕業者を手配するなど単純な受電業務にとどまらない物件管理業務のコントロールセンターとしての機能を発揮しています。CS 向上のため、対応品質向上の施策も重視、モニタリングの強化も図ってまいりました。次回のお部屋探しもエイブルに選んでいただけるよう、コールセンター一同頑張っております。

株式会社ネットセーブ

取締役社長 円谷 重信
東京都港区赤坂 1-4-1 赤坂 KS ビル
<https://www.netsave.co.jp/>



株式会社ネットセーブは株式会社関電工の 100% 出資の子会社として 2000 年 11 月に設立されました。

全国の通信業界を中心にコンタクトセンター業務、映像及び伝送路の遠隔監視を行うネットワークオペレーションセンター、各種工事関連業務を行う技術部の他、システム開発や人材派遣などの分野でクライアント企業様の黒子役としてお手伝いをしております。

サービスの複雑化に伴うクライアント企業様の業務負担を可能な限り軽減できるよう、弊社一丸となって努めて参ります。

コールセンターは北秋田市へ！

「秋田県北秋田市」は、秋田県北部中央に位置する自然豊かで、住環境に適した地域です。

- ☑働き手がいる ⇨ 有効求人倍率1.29（全国1.49 H30.4）
- ☑空港があるので東京から近い ⇨ 羽田空港から約70分
- ☑新規雇用、固定資産、資格取得などへの助成がある

⇨ このほかにも各種制度を検討中です。
ぜひ一度ご相談ください。



お問い合わせ | 産業部 商工観光課 | TEL:0186-62-5360
FAX:0186-62-5551 | E-mail:syoukou@city.kitaakita.akita.jp

秋田県 企業立地事務所
FAX:03-5212-9112 | FAX:03-5212-9116

2019 年「新春賀詞交歓会」

2019 年 1 月 8 日（火）、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」を開催しました。

ご来賓・会員あわせて 256 名の皆さまにご参加いただき、盛会となりました。CCAJ News では、会長挨拶、来賓祝辞の抄出と当日の模様をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

下村 芳弘 会長 挨拶

亥年は春の芽吹きに向けて、内部にエネルギーを込めて芯を固める年であるそうです。人材育成や設備投資などに最適とのことで、私たちの大きな課題である「人財の確保と定着」に注力し、さらなる成長につなげていきたいと思ひます。

2019 年の抱負として 2 つの目標を掲げました。「人とテクノロジーが、真に融合したコンタクトセンターが企業戦略をリードしていく」こと。「働き方」でも先行し、人を惹きつける魅力ある業界にしていけること。協会の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を一層強化し、日本経済の発展と社会課題の解決を両立させる「Society5.0」による「共創社会」の実現に寄与していきます。今後、社会的なイベントも目白押しですが、この勢いに乗り、会勢拡大を図り、活躍できるフィールドをさらに広げていきたいと思ひます。本年もご協力をよろしくお願いいたします。



経済産業省
大臣官房審議官（商務・サービス担当）

島田 勘資 氏 祝辞

安倍政権発足から 6 年、生産年齢人口が 450 万人減る中で名目 GDP は 12% 強増え、企業の業績や個人消費もプラス傾向になっています。年末年始には株価の乱高下がありましたが、中長期で経済を見ていく必要を改めて感じています。

新しい商品やサービスが増え続ける昨今、変化についていけない消費者も出てきています。複雑化が進む社会をスムーズに回し、より便利な社会に移行していくためには、企業と利用者の間をつなぐコールセンター事業が非常に重要な役割を担っています。これからも協会の皆さまが一丸となって、法令遵守や人材不足などのさまざまな課題をクリアしながら、より良いサービスを提供していただきたいと思います。

最後になりますが、経済産業省が推進してきた大阪万国博覧会の 2025 年開催が決まりました。経済界の皆さまのご尽力にお礼を申し上げて、ご挨拶とさせていただきます。



会長挨拶、来賓祝辞に続き、金澤明彦副会長による乾杯、新入会員 4 社の紹介、原文比古理事による中締めと進行しました。

また当日は、北海道、青森県、秋田県、長崎県、熊本県、沖縄県、札幌市、下関市、（公社）日本訪問販売協会、（公社）日本通信販売協会、（公社）日本新聞販売協会、（一社）日本ダイレクトメール協会、（一社）全国 LP ガス協会の皆さまにもご参加いただきました。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政第一課 課長補佐

牧野 知子 氏 祝辞

総務省では、電気通信サービスに関する消費者トラブルを減らすための政策を推進していますが、電気通信サービスの複雑化により、消費者が自分にとって最適な選択をすることが難しくなっています。企業の皆さまには、顧客一人ひとりの知識や経験に合わせた説明やアフターサポートの工夫をお願いしています。

高齢化や国際化などの多様化が進む日本社会では、顧客との接点が一層重要になっていくと考えます。消費者が安心して商品やサービスを利用できる環境を確保していくためにも、消費者の声を聞き、疑問や不安に寄り添うコールセンター業務の重要性はますます高まっていくと考えます。働き方改革や AI、RPA といった新しいテクノロジーの導入を通じて効率化を進めることで、今後とも消費者との架け橋としての役割を担いながら、業界としてのさらなる発展を期待しています。



協会日誌

◆委員会報告◆

事業委員会

日時: 12 月 12 日 (水)	場所: 協会会議室	出席者: 8 名
【議題】 CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019、CCAJ スクール、CCAJ ガイドブック		
【討議概要】 コンタクトセンター・セミナーでは、セミナー全体のテーマを検討・決定した。CCAJ スクールでは、2018 年度上半期の受講状況を報告した上で、2019 年度の開催回数・開催地・受講料等を決定した。CCAJ ガイドブックでは、読者に対し Web アンケートを実施することとした。		

広報委員会

日時: 12 月 14 日 (金)	場所: 協会会議室	出席者: 6 名
【議題】 CCAJ News、2018 年度 各事業活動の報告		
【討議概要】 CCAJ News では、2019 年 3 月号で「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019」開催報告をメイン企画に決定した。2019 年度の本誌発行計画を検討し、特集テーマは「人材」と「テクノロジー」の二つから取り上げることとした。Facebook、会員ニュース等の実施状況を報告した。		

次号予告

CCAJ News Vol.264 では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 開催報告」「CCAJ スクール 2019 年度スケジュール」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 コンタクトセンター・セミナー 2019 開催迫る！ 人と AI が切り拓く コンタクトセンターの未来

センター運営のエキスパートやコンタクトセンター・コンサルタントなどが出演し、センター運営の課題解決につながるヒントを収集できると好評を博している「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」を 2 月 19 日 (火)・20 日 (水) に開催します。パネルディスカッション「CCAJ セッション」では、下記の 6 つのテーマを予定しています。多くの方の参加をお待ちしています。プログラムの内容や受講料、お申込方法などの詳細は、協会 Web サイトでご確認ください。

http://ccaj.or.jp/event/contact_20190219.html

■日程：2019 年 2 月 19 日 (火)・20 日 (水) 両日 10:30 ～ 16:15 ■会場：アーバンネット神田カンファレンス
※20 日 (水) のセミナー終了後、16:30 より懇親会を開催。(東京都千代田区内神田 3-6-2)

2019 年 2 月 19 日 (火)	セッション① 10:30 ～ 12:00	『顧客の期待変化に応えるコンタクトポイントのあり方 ～カスタマーサポートから実現する CX 実現のヒント』 モデレーター：(株)TMJ 川野 克俊 氏 スピーカー：チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 井殿 和美 氏 / (株)ワイズ・ヒューマン 坂口 優子 氏
	セッション② 13:00 ～ 14:30	『自動音声認識による全数評価とモニタリングによるサンプル評価の運用 ～一人ひとりが考え動き、質の向上を図る仕組み～』 モデレーター：(株)日本能率協会コンサルティング 皆越 由紀 氏 スピーカー：(株)グローリーテクノ 24 岡本 雅雄 氏 / (株)未来 三城 志保 氏
	セッション③ 14:45 ～ 16:15	『AI 事始め ～コールセンター事例に学ぶ AI の取説～』 モデレーター：(有)クオリティ・ソーシング 西島 和彦 氏 スピーカー：(株)かんでん CS フォーラム 平田 和義 氏 / (株)JBM クリエイト 高田 秀行 氏
2019 年 2 月 20 日 (水)	セッション④ 10:30 ～ 12:00	『海外視察 EU ドイツのコンタクトセンターのいま…』 モデレーター：(株)IC プロデュース 大木 伸之 氏 スピーカー：(株)アイネットサポート 寺本 大我 氏 / ジェネシス・ジャパン (株) 山田 史 氏
	セッション⑤ 13:00 ～ 14:30	『音声とテキストのシームレスオペレーションを実現する』 モデレーター：りらいあコミュニケーションズ (株) 五十嵐 聡 氏 スピーカー：Hmcomm (株) 榎原 満 氏 / (株)JIMOS 山北 絢也 氏
	セッション⑥ 14:45 ～ 16:15	『コンタクトセンターの人材難を救うための AI の活かし方』 出演者：NTT コムウェア (株) 武藤 弘和 氏 出演者：(株)ベルテック 松岡 光恵 氏



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)

CCAJ News Vol.263 (2019 年 2 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)