

Contents

- ◇【特集】働き方の多様化が加速する時代における人材戦略を考える①
- ◇新入会員紹介
- ◇改正消費者契約法の施行
- ◇コンタクトセンター見学会 開催報告
- ◇協会日誌

【特集】働き方の多様化が加速する時代における人材戦略を考える① 労働経済白書から読み解くESと労働生産性向上を実現するためのポイント

多くの産業で人手不足が加速している中、コールセンターでも採用難や人材不足が課題となっています。CCAJ Newsでは、「採用難・人手不足にどのように向き合うか」と題し、2018年10月号では「多様な人材の活躍」、2019年2月号では「行政支援の活用」という観点から特集を組みました。

それに続く企画として、「採用・雇用」といった“入口”から、「ES向上による人材定着、人材育成とキャリア支援」という次のステップに関する特集を、2019年5月号と6月号の2回にわたりお届けします。

今月号は、厚生労働省がまとめた「平成30年版労働経済の分析」で公表されている調査結果をベースに、「働き方改革」を推進する中での労働生産性の向上の必要性、そのための人材への投資の重要性について再確認します。また、会員企業を中心に、コールセンター業界における取り組みの一部を紹介します。

◎「平成30年版労働経済の分析」(労働経済白書)について

労働経済白書は、雇用、賃金、労働時間、勤労者家計などの現状や課題について、統計データを活用して分析する報告書です。昨年秋に公開された平成30年版が70回目になります。分析テーマは“働き方の多様化に応じた人材育成の在り方について”です。

概要としては、「少子高齢化による労働供給制約を抱える日本が持続的な経済成長を実現していくためには、多様な人材が個々の事情に応じた柔軟な働き方を選択できるように“働き方改革”を推進し、一人ひとりの労働生産性を高めていくことが必要不可欠です。そのためには、資本への投資に加えて、人への投資を促進していくことが重要です。平成30年版では、こうした認識のもと、働き方の多様化に対応した能力開発や

雇用管理の在り方についてさまざまな視点から多面的に分析を行いました」となっています。

《白書の主なポイント》

- ・企業が従業員の能力開発に積極的に取り組むことが、翌年の売上高や労働生産性の向上、従業員の仕事に対するモチベーションの上昇などのプラスの影響を与える
- ・多様な人材の十分な能力発揮に向けて、能力開発機会の充実や従業員間の不合理な待遇格差の解消など「きめ細かな雇用管理」を推進していくことが重要である
- ・人生100年時代が見据えられる中、誰もが主体的なキャリア形成を行うことができる環境整備が重要であり、自己啓発の実施促進に向けては、金銭的な援助だけでなく、教育訓練機関等の情報提供やキャリアコンサルティングを実施することが、有効な取り組みとなり得る

◎労働経済の推移と特徴

労働経済白書の第Ⅰ部では、「労働経済の推移と特徴」として“一般経済”“雇用・失業情勢”“労働時間・賃金等”“消費・物価”というそれぞれの観点から、動向の変化を考察しています。その中から人材に関する情報を抜粋します。

《ポイント》

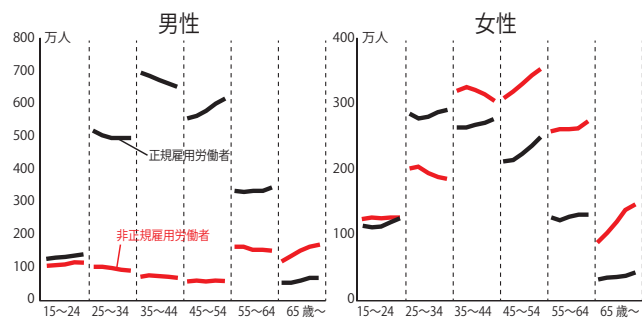
- ・正社員の新規求人数がはじめて40万人を超える等、労働需要が高まっている
- ・職業間ミスマッチ指標は、正社員では低下傾向にある一方、常用的パートタイムでは上昇傾向
- ・非労働力人口が減少し、女性を中心に労働参加が進んでいる
完全失業率は、男女ともに若年層（男性では15～24歳と25～34歳、女性では25～34歳）で大きく低下していて、雇用がより厳しくなっています。企業における人手不足感は高まっており、“求人難型”の倒産件数がやや増加するなど、人材不足が経営にも影響を与えている状況です。また、若年層以外の労働力の動向も大きな変化を見せています。

《ポイント》

- ・男女ともに正規雇用労働者が大きく増加している
- ・不本意非正規雇用労働者の割合は低下傾向で推移している
- ・非正規の働き方は、男女ともに65歳以上において増加している（グラフ①参照）

2019年10月号でも紹介しましたが、多くの会員企業で女性やシニア層の雇用を積極的に推進しています。今後、他業界との競争が激しくなるにつれて採用が難しくなる可能性も高いようです。新規雇用に尽力する一方で、既存スタッフの能力開発や自己啓発を促進することで、ES向上と労働生産性の向上がより一層重要になることが示されています。

グラフ①【年齢階級別・雇用形態別にみた雇用者数の動向】
各年代ごとに2013年から2017年までの変化を表示



◎国際比較に見る能力開発と労働生産性の相関

第Ⅱ部では、「働き方の多様化に応じた人材育成の在り方について」と題して、多様な人材が個々の事情に応じた柔軟な働き方を選択できるように「働き方改革」を推進するとともに、一人ひとりの労働生産性を高めていくことが必要不可欠。

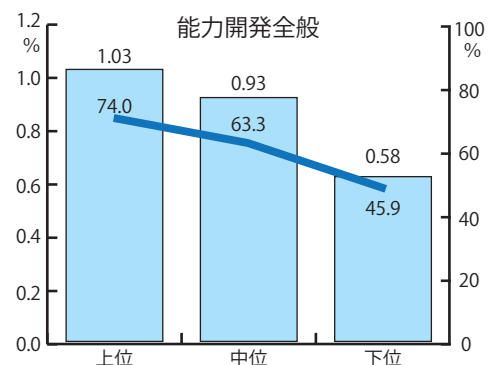
そのためには、資本投資に加えて、人への投資を促進していくことが重要であるとの認識のもと、人材育成の在り方について様々な視点から多面的に分析を行っています。

具体的な取り組みへの提言としては、「人手不足感がさらに高まっていく懸念を払拭していくためには、高齢者も若者も、女性も男性も、誰もが活躍できる一億総活躍社会の実現に向けて取り組んでいくことが重要。働く人の視点に立って、一人ひとりの意思や能力、個々の抱える事情に応じた多様で柔軟な働き方を選択できるように働き方改革を進めていく必要がある」としています。

前号でもご案内しましたが、2019年4月1日から働き方改革関連法が順次施行されています。それを踏まえた上での取り組みが求められています。

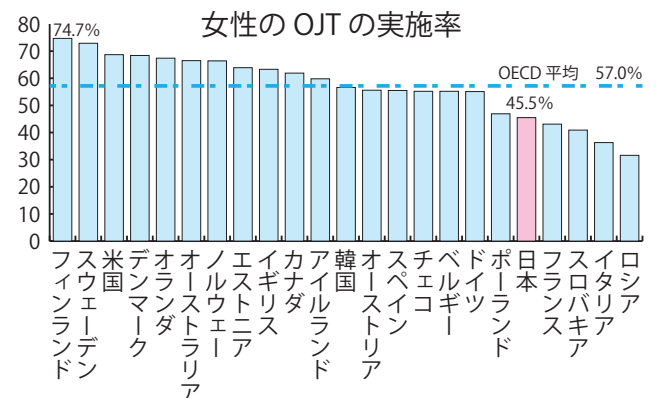
第Ⅱ部で注目したいのが、第1章で取り上げられている“国際比較に見る能力開発と労働生産性の関係性”です。実施されている国際比較によると、能力開発の実施率が高い方が労働生産性の上昇率が高い傾向にあります。（グラフ②参照）

グラフ②【国際比較でみた能力開発と労働生産性との関係について】
能力開発の実施率の平均値（折れ線グラフ・右目盛/％）に対して、労働生産性がどのくらい増加しているかを表示（棒グラフ・左目盛/増減率・％）



一方、わが国では男性と比較すると女性のOJTの実施率が低く、OECD平均を大きく下回っています。その点に関しては、工夫を凝らしたOJTを実施しているコールセンター業界が先行していると言えるのではないのでしょうか。（グラフ③参照）

グラフ③【OJTの実施率の国際比較について】



◎企業の内部人材の多様化

企業における人材の多様化（性別、年齢、国籍、雇用形態、職種等）も進んでおり、2013年の調査と比較しても進展してきており、今後もさらなる多様化が進むと見込まれます。

《ポイント》

- ・企業の内部人材として60歳以上の高齢者の更なる増加が見込まれる中、病気治療をしながら就労を続けていくことのできる環境の整備を推進していくことが重要である
- ・企業の内部人材として女性の更なる増加が見込まれる中、転職については「できればたくない」と考えている女性が相対的に多く、本人の意向に沿わなければ、場合によっては就業継続が困難となる可能性も示唆される
- ・64歳の雇用者では、約3割が70歳以降も就労する意欲がある。70歳が仕事をしている理由をみると、健康の維持や社会参加を目的にする者が相対的に多い
- ・企業は「仕事と育児・介護・病気治療の両立を支援するため」や「人材の特性に合わせた多様な雇用管理を行うため」といった理由で限定正社員という働き方を導入している

◎人材育成の課題について

第Ⅱ部第2章では、人への投資として企業が取り組んでいる能力開発を中心に分析が行われています。その結果によると「企業の内部人材の多様化の進展、グローバルな経済活動、AIなどの第4次産業革命を企業の競争力として取り込むためのイノベーション活動の重要性の高まり」を見せているため、より一層効果的な人材育成が求められるとの結論になっています。

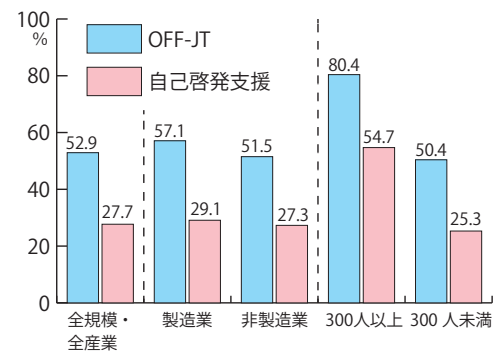
具体的に能力開発と労使のパフォーマンスを見ていくと、「OFF-JTや自己啓発支援への費用を支出した企業では、翌年の労働生産性が向上することが期待できる。また、OJTに関する取り組み個数が相対的に多い企業では、OJTがうまくいっており、職場の生産性が向上していると認識している企業の割合が高い」との結論が出ています。

グラフ④からも、OFF-JTや自己啓発支援への費用支出は、翌年の売上高や労働生産性といった企業のパフォーマンスに対して、統計的に有意に正の影響を与えることが分かります。さらに、その効果の大きさを比較すると、「自己啓発支援」がより有効である可能性が示唆されています。このように、計量分析の結果からも、「OFF-JT」「自己啓発支援」といった能力開発が、企業のパフォーマンスの向上につながることを期待できることが分かります。

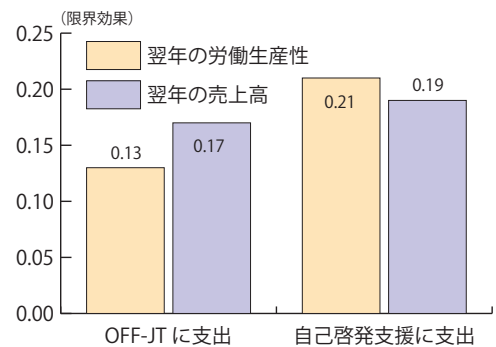
その他にも、多様な人材の能力が十分に発揮されている企業は、能力開発に積極的に取り組んでおり、能力開発に関連する人材マネジメントの取り組み個数が多いという結果が出ています。

グラフ④【能力開発に対する費用の支出が労働生産性等に与える影響】

●能力開発に費用を支出している企業の割合



●能力開発への費用の支出が翌年の企業のパフォーマンスに与える効果

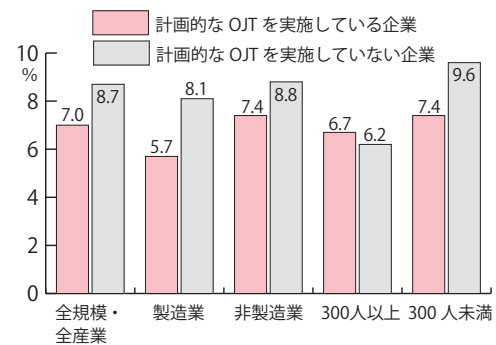


◎能力開発とモチベーション

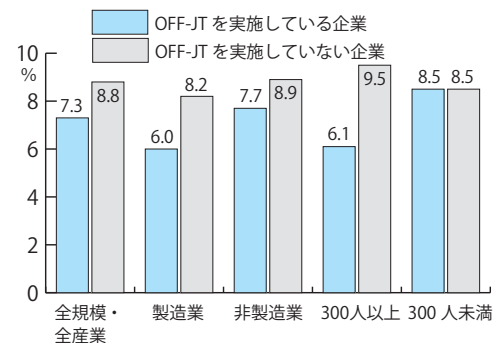
能力開発や関連する人材マネジメントの積極的な実施が、従業員の仕事に対するモチベーションの上昇につながることはまちがいありません。さらに、モチベーションの上昇が離職率の低下にもつながることが示されています。(グラフ⑤参照)

グラフ⑤【能力開発の実施と従業員の離職率との関係】

計画的なOJTの実施と離職率との関係



OFF-JTの実施と離職率との関係



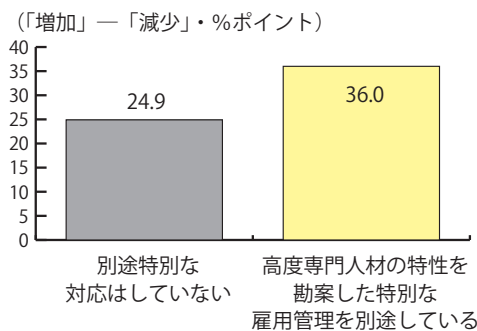
《ポイント》

- ・人材育成の目的として、「今いる従業員の能力をもう一段アップさせ、労働生産性を向上させる」「従業員のモチベーションを維持・向上させる」「数年先の事業展開を考慮して、今後必要となる人材を育成する」を挙げる企業が多い
- ・多様な人材の能力が十分に発揮されている企業では、特に「職種・職務別の研修」「役職別研修」といった実際に携わっている業務に関連する研修を適用されている者が多い
- ・非正社員に対する能力開発の実施率は、正社員の同値と比較し、低い水準となっているが、多様な人材の能力が十分に発揮されている企業では、非正社員に対しても、能力開発の実施に積極的に取り組んでおり、積極的な実施が求められる
- ・「段階的に高度な仕事を割り振っている」「仕事について相談に乗ったり、助言している」「仕事の幅を広げている」などといったOJTが、生産性の向上につながる可能性が示唆される
- ・OFF-JTが実施されている職場では、先輩が後輩を教える雰囲気、上司や同僚などと相談しやすい雰囲気、社員同士の職場外でのつきあいがあるなど、従業員同士のコミュニケーションが円滑な環境の中、学ぶことに障壁がなく、誰からでも学ぶことできる職場文化が醸成されている

◎働き方の多様化に応じたきめ細かな雇用管理

優れた人材を確保するための企業側の取り組みとしては、「売上高や労働生産性といった企業のパフォーマンスを向上させていく観点から、高度専門人材の獲得は重要であり、そのためには、高度専門人材の特性を勘案した特別な雇用管理を別途行うことも有用」としています。この点に関しては、コールセンター業界は一步先んじていると言えるのではないでしょうか。(グラフ⑥参照)

グラフ⑥【高度専門人材の雇用変動と売上高・労働生産性との関係等について】雇用管理の方針別にみた高度専門人材の雇用変動D.I.



《ポイント》

- ・いわゆる正社員、限定正社員、非正社員など、多様な人材の十分な能力の発揮につながる「きめ細かな雇用管理」としては、正社員には「能力開発機会の充実」などの取り組

みが、非正社員には「従業員間の不合理な待遇格差の解消（男女間、正規・非正規間等）」などの取り組みが、積極的に実施されている傾向にある

- ・内部人材が多様化している企業では、「セミナーなどを実施し、働き方に関する従業員の視野を広げる」「多様な人材が相互にコミュニケーションできる場所の整備」「チーム内の意思決定方法・意思決定権者の明確化」といった取り組みも積極的に実施していくことが重要である
- ・従業員のストレスの軽減につながる雇用管理としては、「従業員間の不合理な待遇格差の解消（男女間、正規・非正規間等）」「長時間労働対策やメンタルヘルス対策」「本人の希望を踏まえた配属、配置転換」などが積極的に実施されている傾向にある
- ・従業員の仕事に対するモチベーションの向上につながる雇用管理としては、「労働時間の短縮や働き方の柔軟化」「職場の人間関係やコミュニケーションの円滑化」「本人の希望を踏まえた配属、配置転換」などが積極的に実施されている傾向にある

◎転職市場から見る人材育成の重要性

加齢とともに転職者の転職回数が増加傾向にあるなど、転職市場の活発化が報告されています。

《ポイント》

- ・転職者が「現在の勤め先を選んだ理由」では、「自分の技能・

りらいあコミュニケーションズ株式会社

バスガイドのスキルをコールセンターに

沖縄県那覇市おもろまちにある、りらいあコミュニケーションズ株式会社沖縄支社では、2016年以降、春から夏にかけて、第一交通産業グループで働くバスガイドをテレコミュニケーションとして受け入れています。

観光バスの繁忙期は、修学旅行シーズンの秋。第一交通産業グループでは、繁閑差を埋めるべく沖縄県以外のバス会社へのバスガイド派遣などにも取り組んできたとのことですが、家庭環境などで県外勤務が難しい社員も多く、県内企業にアプローチするなど新たな取り組みを探していました。その中で出会ったのが、りらいあコミュニケーションズのコールセンターでした。コールセンター側では、通信販売や顧客対応が増える春・夏の人員確保につながりました。バスガイドとしてのコミュニケーションスキルの高さは、コールセンターでも発揮されていて、他のスタッフにも好影響を与えているとか。バスガイドの皆さんからも良い社会勉強になったと好評で、希望者も増えています。他業界と協力して、労働力の最適化と多方面での活躍を目指すことでの人材の活用は、コンタクトセンター業界にとっても新しい可能性を示唆する取り組みと言えるのではないでしょうか。

能力が活かせる」「仕事の内容・職種に満足がいく」「労働条件（賃金以外）がよい」などの理由が多く挙げられている

- ・企業の教育訓練の実施状況や転職者の採用理由は、転職者の職業生活全体の満足度に影響を与える可能性がうかがえる
- ・転職者の職業生活全体の満足度をみると、「計画的なOJT」「入職時のガイダンス（OFF-JT）」「職務遂行に必要な能力・知識を付与する教育訓練（OFF-JT）」のいずれにおいても、職業生活全体の満足度について「満足」と回答した者の割合が高い

労働経済白書では、人材育成を積極的に行うことでモチベーションが上がり、労働生産性が上がるだけでなく離職率も下がる可能性が示されています。当然の結果とも受け取れますが、その一方で、そういう能力開発に積極的でない企業や業界からコールセンター業界に、新たな人材が流入する可能性があります。そのためにも、人材育成に積極的に取り組むだけでなく、取り組みを明確化することで業界のイメージアップも必要と考えられます。

◎会員企業の意識と取り組み

労働経済白書を通じて、『企業の内部人材の多様化』に対応するための『人材育成の重要性』と『能力開発とモチベーション』の関係を見てきました。人材の育成と定着を実現するには『働き方の多様化に応じたきめ細かな雇用管理』が重要であり、それを実現させることで、活性化する転職市場からの人材確保の可能性も増すと示唆がありました。

ビーウィズ株式会社

若者の夢を後押ししながら人材を確保

ビーウィズ株式会社では、2018年12月に大阪のビジュアルアーツ専門学校との連携をスタートしました。同校は、エンターテイメントとクリエイティブ業界に特化した専門学校で、声優、ミュージシャン、画家、役者、ダンサーなどの夢を目指す若者が在籍しています。

コンタクトセンター業界は、昔から役者や俳優、芸人などの夢を追いかける人たちが活躍してきた場でもありました。そこでビーウィズでは、同校の学生に対して、それぞれの都合に合わせた業務を提供することで夢の実現を後押しする「ミライ応援プロジェクト」に取り組んでいます。

最初の取り組みでは、声優をしながらスーパーバイザーとして活躍しているメンバーが声優学科の学生に対してプレゼンテーションを行いました。その後、他の学科からもガイダンスの要望が上がるなど注目を集めています。学生からは、コンタクトセンターでの就業によって生活の基盤を安定させられるとともに、社会人としてのキャリアも積めると好評です。フレッシュな人材確保につながるだけでなく、コンタクトセンター業界の好イメージ浸透が見込まれる仕組みづくりと言えるでしょう。

そういった社会全体の潮流に対して、会員企業でもさまざまな施策を取り入れています。本誌では定期的に読者アンケートを実施していますが、寄せられた回答の中から人材不足に対する取り組みをご紹介します。

《多様な人材の確保》

- ・フルタイムだけではなく短時間勤務者も一部採用
- ・ショートタイマーなど主婦が働きやすい就業条件の緩和策
- ・シニア人材の活用
- ・シフトを多様・柔軟にする

《人材育成のための取り組み》

- ・インターンシップやイベントなど外部と接する機会増加の創出
- ・メイン業務以外にサブ業務の教育を行い、業務の繁閑にあわせ柔軟な業務シフトを組む体制の構築

《モチベーションアップ》

- ・社内働きごこちの整備
- ・ES向上のため、日々のモチベーションの見える化に取り組んでいます。最終的に自社に適した人材モデルまで作れればと考えています

《きめ細かな雇用管理》

- ・不足時間帯・曜日の応援出勤にポイントカードを設けてポイント交換（取扱商品）制度を行っています
 - ・ES向上・離職防止の為の職場環境改善、お友達紹介制度、ポイント付与制度など
 - ・表彰制度、働き方改革の各種制度導入、社内イベントなど
- #### 《転職市場へのアプローチ》

- ・他社のセンターと比べて楽な方へ転職した事例が複数あります。チャット Bot や音声自動変換などを導入し、顧客との会話に集中して楽しく仕事ができる環境を整えるのは雇側の課題だと思って取り組んでいます。

- ・リファラル採用

といった回答がありました。

それ以外の会員企業の取り組みとして、

- ・有期契約社員の無期雇用化
- ・有期契約社員に福利厚生サービスを導入
- ・長期障害所得補償制度の導入
- ・短時間正社員制度

といったさまざまな施策の情報も集まっています。

そこで次号では、能力開発を中心とする各企業の事例に加えて、他業界における先進的な取り組みをご紹介します。

※ 誌面の都合上、労働経済白書からは人材に関わるポイントのみを取りあげました。また、参照したグラフの掲載点数にも限りがあることをご了承ください。なお、各年度の「労働経済の分析（労働経済白書）」は、厚生労働省のホームページからご覧になれます。平成30年版は以下のURLです。

<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/roudou/18/18-1.html>

株式会社 MAYA STAFFING

取締役社長 富留田 康弘
 東京都新宿区西新宿 1-26-2 新宿野村ビル 12F
<https://mayastaffing.com/>



MAYASTAFFINGは、人材派遣・BPO 業務を主事業とし全国 7 拠点で事業展開してまいりました。

その中でも、各分野に深い知見を持った確かな人材と、マネジメントノウハウを活かし、さまざまな業務の変革、業務プロセスの改善、効率化を支援させていただき、コールセンター分野における BPO 事業で結果を残してまいりました。

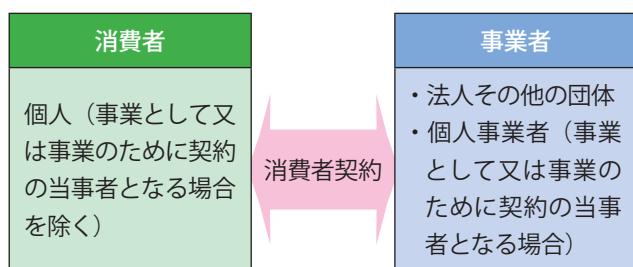
今後もお客様の事業を支え、共に価値をつくる頼れるパートナー企業としてサービスを提供し、日本コールセンター協会様そして協会会員企業様と足並みを揃え、今後のコールセンター業界発展に寄与していきたいと考えております。

「消費者契約法の一部を改正する法律」が 2019 年 6 月 15 日より施行されます

消費者契約法は、消費者と事業者では持っている情報の質・量や交渉力に格差があることから、消費者の利益を守るため、2000年にできました。同法に基づき、不当な勧誘により締結させられた契約は後から取り消すことができ、また、消費者の利益を不当に害する契約条項は無効となります。2016年・2018年の改正で、取消し・無効の範囲が拡大しました。

消費者契約法における「消費者」と「事業者」

消費者が事業者とした契約 (= 消費者契約) であれば、あらゆる契約が対象です。



取消し

不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

- 不実告知（うそを言われた）
- 不利益事実の不告知（不利になることを言われなかった）
- 断定的判断の提供（必ず値上がりすると言われた等）
- 過量契約（通常の量を著しく超える物の購入を勧誘された）
- 不退去（お願いしても帰ってくれない）
- 退去妨害（帰りたいのに帰してくれない）

< 2018 年改正によって新設 >

- 不安をおおる告知（就職セミナー商法等）
- 好意の感情の不当な利用（デート商法等）
- 判断力の低下の不当な利用（高齢者等が不安をおおられる）
- 靈感等による知見を用いた告知（靈感商法等）
- 契約締結前に債務の内容を実施等（契約前なのに強引に代金を請求される等）

無効

消費者の利益を不当に害する契約条項は、無効となります。

- 事業者は責任を負わないとする条項
 - 消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項
 - 平均的な損害の額を超えるキャンセル料条項
 - 消費者の利益を一方的に害する条項
- < 2018 年改正によって新設 >
- 成年後見制度を利用すると契約が解除されてしまう条項

詳しい情報を知りたい方は、消費者庁のウェブサイト（下記 URL）または、「消費者庁 消費者契約法」と検索してください。

<https://www.caa.go.jp/>

CONTACTセンター見学会 2018年度は東京・鹿児島で開催

情報調査委員会が企画・開催しているCONTACTセンター見学会。2018年度は、2018年11月22日に東京で株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ、2019年3月14日～15日に鹿児島で株式会社ワイズ・ヒューマン、株式会社プライムアシスタンス各社のご厚意で開催しました。(参加者/東京:13社22名、鹿児島:7社10名)

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズは、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」ことをミッションとし、年間400万におよぶコール対応に加えメールやチャット、LINEといったノンボイス対応を推進しています。

当日は、お客様と企業を繋ぐコミュニケーションのハブとなることを目指して構築している「スマートCONTACTセンター」のご説明、特に人による高い接客力とAIなど先端テクノロジーの融合により、さらなる顧客ロイヤリティ向上への取り組みなどをご説明いただきました。

《参加者の感想》

- CONTACTセンター運用におけるAI活用は導入する事が重要なのではなく、いかに有効的に活用できるかが重要なのだという事がよく分かりました。
- AIを実運用に取り入れている点を見学させていただき、非常に参考になりました。



株式会社ワイズ・ヒューマン

株式会社ワイズ・ヒューマンは、株式会社やずやのコールセンター部門を分社化した会社です。鹿児島センターは、同社の2拠点目のセンターとして2016年7月に開設しました。やずやの既存のお客さまからの注文受付を中心に、問い合わせ、解約の相談、おすすめ商品の提案などが主な業務です。

当日はセンターの概要説明や見学に加え、SVやコミュニケーターの方と、お客様対応における心構えなどについて意見交換もさせていただき、臨場感あふれる見学会でした。また、同社が開発した、センターの状況を見える化しリアルタイムマネジメントをサポートする「フロアマップシステム」

にも参加者の皆様は興味をひかれていたようです。

《参加者の感想》

- ES向上のために数々の施策を実施されており、それが結果的にCXの向上に繋がっていると感じました。
- とても魅かれるものがあるセンターだと思いました。コミュニケーターとの関係づくりをしっかりとされているのが素敵でした。



株式会社プライムアシスタンス

株式会社プライムアシスタンスは、損害保険会社や生命保険会社などを傘下に持つ「SOMPOホールディングス」のグループ企業で、事業内容は主に「損保ジャパン日本興亜」や「セゾン自動車火災」などの自動車保険や火災保険にご加入のお客さまに対して、ロードアシスタンスやホームアシスタンスを提供する「総合アシスタンス事業」を行っている会社です。

まず、センター内や複数あるリフレッシュルームを見学させていただきました。その後、センター全体の概要や、同社が自社開発したロードアシスタンスやホームアシスタンスの受付や手配を行うための基幹システム「PrimeLINE」について説明し

ていただきました。さらには、同社近隣の映画館での15秒CMや市電の車体広告など、ブランド活動にも力を入れていることをお伺いしました。

《参加者の感想》

- 社員の方々の声を動画で見せていただき、満足度が高い企業だなと感じました。
- 24時間稼働を実現されているという事で、センター内の各所にコミュニケーターへの配慮を感じました。



東京・鹿児島ともに、見学会受入企業と参加者の懇親会を行い、リラックスした雰囲気の中、積極的な情報交換と交流の場となりました。CONTACTセンター見学会は、2019年度も東京近郊とCONTACTセンター集積地などで1回ずつ開催する予定です。

協会日誌

◆委員会報告◆

広報委員会

日程：3月5日(火) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】2019年度委員会事業活動計画、CCAJ News、2018年度各事業活動の報告

【討議概要】2019年度の協会活動方針や活動のトピック等を共有した。CCAJ News2019年6月号の「人材定着、人材育成・キャリア支援」特集第2弾では、コールセンター関連2社、他業界1社の事例を取り上げることとした。別途、本特集に関連するアンケートも実施することとした。

情報調査委員会

日程：3月8日(金) 場所：協会会議室 出席者：14名

【議題】会員基礎データ調査、ワンポイントアンケート、コンタクトセンター見学会、CCAJメールニュース

【討議概要】会員基礎データ調査の目的・意義を共有するとともに、質問項目を検討した。ワンポイントアンケートについて、目的や対象者、特長等を検討し、アンケート内容は毎回の委員会で討議することとした。センター見学会とメールニュースの状況について報告した。

人材育成委員会

日程：3月12日(火) 場所：協会会議室 出席者：6名

【議題】AI・デジタルコミュニケーション時代における人材の研究、新人マネージャー勉強会、コールセンター用語集

【討議概要】AI・DC時代における人材の研究は、今後のコンタクトセンターの在り方を討議した。新人マネージャー勉強会は、2019年度の開催に向けて、運営方法等を決定した。コールセンター用語集は、追加・修正する用語を確定し、Webサイト等で公開することとした。

事業委員会

日程：3月20日(水) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】CCAJスタディーツアー(海外視察)、CCAJガイドブックVol.29、コールセンター基礎講座、CCAJスクール

【討議概要】海外視察は、地域を北米、時期を2019年10月とし企画することとした。CCAJガイドブックは、基本構成や特集テーマ等を討議した。コールセンター基礎講座は、受講者アンケートに基づき、講義内容を改善し、上半期に東京・大阪で開催することとした。



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)

コールセンター基礎講座

本講座は、「基礎知識」「最新トレンド」「関連法規」の3部構成で、コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を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。

●受講料

- CCAJ 会員：1名 4,000円+消費税
- 一般：1名 7,000円+消費税

●受講者特典

コールセンターで使われる用語を網羅した「コールセンター用語集」を差し上げます。

東京

5月23日開催!!

日時：2019年5月23日(木) 13:30～17:40

会場：中央大学駿河台記念館(東京都千代田区)

【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 次長 森田 豊

大阪

7月3日開催!!

日時：2019年7月3日(水) 13:10～17:20

会場：新大阪丸ビル新館(大阪市東淀川区)

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識 ～キーワードから見た変遷とトレンド～」
講師：情報工房(株) ビジネスコンサルティング部門 チーフコンサルタント 田中一行氏
「3年後のコールセンター予報 ～成熟時代のコールセンターの役目～」
講師：情報工房(株) 代表取締役社長 宮脇 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 次長 森田 豊

各回の詳細やお申し込みは以下 URL よりお願いします。

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

次号予告

CCAJ News Vol.267 では、【特集】「働き方の多様化が加速する時代における人材戦略を考える②」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.266 (2019年5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山下町35 アキヤマビルディング2

TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：https://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)