

CCA*j* News

Vol.267

2019年6月号

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②

◇コンタクトセンター Q&A

◇2018年度スーパーバイザーによる
意見・情報交換会報告

◇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② EX 向上を実現するコールセンターの人材開発とは

2019年5月号に続いて、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」をお届けします。前号では、厚生労働省の「平成30年版 労働経済の分析」を中心に人材開発の重要性を確認しました。今月号では、独自の取り組みで先行する会員企業に加えて、他業界における成功事例をご紹介します。積極的な人材開発が、EX（Employee Experience）を向上させ、離職防止を含む人材確保や生産性向上等に直結することを再認識していただける内容です。

株式会社ベルシステム24の“SUDAch（すだち）”

即戦力採用から育成への転換

株式会社ベルシステム24では、従来の基準では採用を見送っていた人材に対して、就業前に重点的な教育を行うことで長期戦力化を目指す就業支援施設“SUDAch（すだち）”の運用を2017年10月から開始。池袋、中部（名古屋）、松江、仙台、みなとみらい（横浜）の5箇所が稼働しています。

就業予定者は、80時間を基本とするトレーニングを受けます。その間も給与は支払われ、専任のトレーナーが教育を行います。いずれは各センターに“巣立”って行ってほしいという願いを込めて“SUDAch”と名付けられました。



株式会社ベルシステム24
執行役員 HR本部 副本部長
太刀掛 直紀さん（右）
HR本部 FHR部 拠点連携管理局
SUDAch 運営推進グループ
マネージャー
田中 崇さん（左）



長期就労につながる人材を育成

SUDAchの生みの親である同社執行役員の太刀掛直紀さんに、目的を伺いました。「今後とも必要な人材を確保していくには、自分たちで育てていくことと、ずっと働いていただくことが重要だと思います。当社内の調査では、勤続年数と品質には相関関係があることがわかっています。従来の採用基準では入口の段階でつまずいた人も、そこを乗り切って長期就業につながれば、高品質な戦力になります。

これまでの採用のターゲットは、スキルが高い即戦力でした。そういう人は他社や異業種とも競合します。また、派

遣社員などは希望する職種が他にあるもののとりあえずセンターに勤務している人たちもいました。それでは、長期就労にはつながりません。採用を見送ってきた人の中に活躍の可能性を見つけて育成したり、コールセンターの魅力を明確に伝えることができれば目標が変わって、長く働いてもらえるのではないかと考えました。そこで、全社的な経験値を集約してスタートしたのがSUDAchiです」

スキルや業務経験に加えてマインドも育成

SUDAchiのプログラムは、就労前に業務内容や企業文化を理解できる構成になっています。

ビジネスマナーや敬語、パソコン操作やタイピングなどの“ベーシックスキル”、社内人事部門で発生する入力作業や電話発信などの業務経験の“ボケーショナルトレーニング”、会社組織とセンターに対する帰属意識の植え付けや業界特有のルールや取り決めの認識としての“マインドセット”の3つです。その中でもマインドセットが大切と太刀掛さんは言います。

また、就業後のフォローも役割の1つです。SUDAchiを育ててきたSUDAchi運営推進グループマネージャーの田中崇さんによると、「SUDAchiは終業後も拠り所でもあって欲しいと思っています。1ヵ月後と3ヵ月後に就労状況をヒアリングしたり、SVや同僚からの感謝のビデオレターを作るなど、仕事を続けていきたいと思えるような環境を提供しています」とのことです。

コールセンターの魅力を伝えること

今期のSUDAchi入社は約1,000名を予定。また、札幌、福岡、百道、中野、南大沢の進行中の計画に加えて、全国32拠点すべてに広げることで採用と育成の体制を強化していきたいと語る太刀掛さんです。「自己選択制で、すべての新人を対象にしたいと思います。教育や管理を希望する領域の人材にも広げていって、経験者をトレーナーに呼び戻すなど、SUDAchiを中心とする人材育成や能力開発の環境ができれば、コールセンターの特性に合った教育システムができあがると思います」

キザニア東京にコールセンター・パビリオンを出展するなど、コールセンターの仕事の魅力とやりがいの発信も続けているベルシステム24。仕事の魅力と継続することの重要性を伝えることでの能力開発は、就業する本人にとっても、人材確保の観点からも、さらに業界全体のイメージアップとしても、大切な取り組みと言えるのではないのでしょうか。

【SUDAchi入社実績】

37期(2017/10-2018/02)	44名
38期(2018/03-2019/02)	114名
39期(2019/03)	25名
総計	183名

※39期通期では約1,000名を予定

アップコン株式会社

社会に貢献する独自技術“アップコン”

今回、コールセンター業界以外でご紹介するのが、アップコン株式会社です。神奈川県川崎市高津区に本社を置く同社は、保守を中心とする土木・建築工事を全国規模で展開しています。

同社の特徴の1つが、社名にもなっている“アップコン工法”。同社の代表取締役である松藤展和さんが約17年前に日本の材料メーカーと共同開発した、硬質発泡ウレタンを使用して傾いた床をフラットに戻してしまう独自技術です。



軟弱地盤や劣化、地震の影響などで沈下したり傾いてしまった建物や床に、直径16ミリという小さな孔を穿ち、そこから完全ノンフロン材の2液性のウレタンを同時に注入。化学反応による膨張を利用しながら持ち上げることで、

地盤改良と傾きの修正を同時に実現します。床の上に設置されている機材や商品の移動が不要で、作業を続けながら従来工法の約1/10の期間で施工できます。工場・倉庫・店舗などの大型建造物や個人住宅などの民間設備から、学校の校舎・体育館、高速道路、港湾、飛行場といった公共施設まで、幅広く維持・メンテナンスを行っています。

日常的な施工に加えて、地震災害が多かった平成の時代、私たちの知らないところで数多くの修正を行ってきました。東日本大震災では液状化で発生してしまった住宅の沈下修正や、昨年の北海道胆振東部地震では物流の中心拠点である港湾の復旧を行いました。そういった地道な施工とともに、多くの特許につながる研究開発を続ける企業です。

働きやすく生産性の高い企業

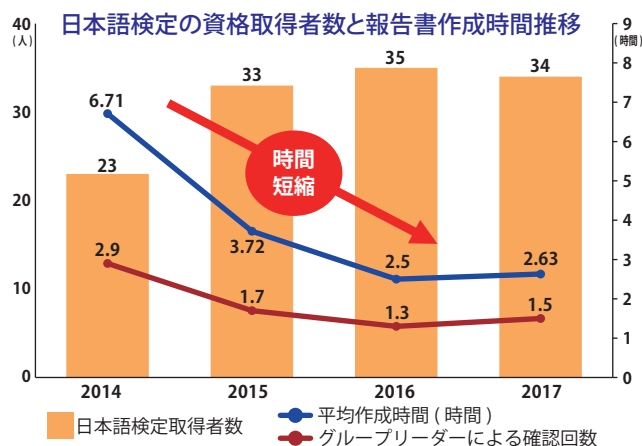
今回の取材のきっかけが、今年1月23日に発表された第3回「働きやすく生産性の高い企業・職場表彰」。その最優秀賞である厚生労働大臣賞（中小企業部門）を受賞されました。受賞対象となった活動として挙げられているのが以下のポイントです。

- ①健康活動ポイント制度など、積極的な健康増進への取り組み
- ②日本語検定の受検を必須としたことで報告書作成時間の短縮に成功
- ③従業員による自発的な新技術開発によって生産効率が上昇
- ④定年退職制度、年齢による処遇変更がない人事制度

具体的にご紹介いただいたところ、①の健康活動ポイント制度は健康増進につながる運動やレクリエーションへの参加、

禁煙などの活動を実施することでポイントが付与される制度で、貯まったポイントでギフトなどと交換できるほか、余った場合は地元の社会福祉団体に寄付されます。こういった職場環境の積極的な改善の効果を松藤さんに伺うと、「病欠や遅刻が大幅に減少しました」とのことです。

さらに、②の具体的な成果としては、「報告書の作成時間が、2014年の平均が6.71時間だったものが、2017年には2.63時間にまで激減しました。また、誤字・脱字などがなくなり内容もきちんとしてきたことで、上司のチェック作業も減って、全体の労働効率がかなり上がっています」。こういった自己啓発活動の支援だけでなく、社員教育環境の整備も特筆すべきものがあります。まず、映像や写真を多用したしっかりとしたマニュアルが用意されています。新人でも読めば分かるレベルとのことですが、さらに4～5名単位のチームに分かれて、一番年齢の近い人が教えるという独自の教育システムが整っています。そこに調査や施工時のOJTを組み合わせることで、トータルでの新入社員教育体制が構築されています。その上で、さらなる能力開発への取り組みを行うことで、労働効率のアップを実現しています。



③については、「削孔ドリルで孔を開ける時に使う集塵機」の先端に取り付けることができる機器を入社半年の新入社員が発明しました。おかげで、従来は2人必要だった作業が1人になり、実用新案も取得しました。他の会社も自由に使うもらえるようにしたこともあって、今回の受賞でも高評価につながりました」とのこと。従業員の能力およびモチベーション向上による生産性の向上の好例と言えるでしょう。

④は柔軟な雇用制度です。設立当初より定年退職制度は設けていませんでした。最年長の社員は80歳を超えていました。

社員の健康こそが会社の発展

受賞のポイントとなった取り組み以外にも、さまざまな分野で社員サポートを行っている松藤さん。そのベースとなる考え方を伺いました。

「当社の基本理念は“健康第一”“安全第一”“家庭第一”です

が、まず身体の健康が重要です。次に、ストレスを減らすメンタルケアと脳の健康です。定年がないということは、不満以外で辞めるのは健康を損なった時ですので、それを防ぐことも会社の役割です。例えば喫煙に関しては、全社非喫煙宣言を実施するなど納得して禁煙できる環境作りを進めました。また、日本語検定の受検は絶えず頭を動かすきっかけになりますし、何らかの資格取得を毎年の課題にしており、今年は“日本健康マスター検定”です。新入社員には“10年経ったら30歳前半で10個の資格が持てる。その頃にはいろいろな会社から誘われる人材になっているはずだから、それを目指して欲しい。会社としては辞められたら困るからもっと環境や対応を良くしなければならない。みんなががんばれば会社もがんばる。そういう関係でありたい”と言っています」

会社が自ら目指す方向を明確化し、そのために従業員がともに切磋琢磨する姿勢。それが、真のESと労働生産性向上につながるのではないのでしょうか。



アップコンの
施工前の安全確認(上)
フットサルの大会(右上)
大人の塗り絵(右下)

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング

前向きな健康経営で社員定着率95%を実現

協会の会員にも、健康経営を前面に押し出したコールセンター運営を行っている企業があります。その1つが、株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング(以下、CRTM)です。

大阪を中心に、東京・愛媛・札幌にセンターを持つCRTMは、2019年2月21日に経済産業省と日本健康会議が共同で選定する“健康経営優良法人”に認定されました。



健康経営優良法人認定制度とは、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している法人を顕彰する制度です。大規模法人部門と中小規模法人部門がありますが、そのうちの“健康経営優良法人2019”の“大規模法人部門(ホワイト500)”を、コールセンター業界で初めて取得しました。

認定以前の取り組みでは、従業員満足度をより高めるべく、会社と従業員が一体となって全従業員の心身の健康管理を積極的にサポートする“健康経営宣言”を2018年1月に発表。“健康経営優良法人（ホワイト500）”取得のために、社内プロジェクトチームとして「ホワイトプロジェクト」を発足させました。従業員の心身の健康管理向上のための主な取り組みとして、健康経営委員会を設立し、毎月会議を実施しているほか、社内スポーツイベントや、従業員の日頃の健康をサポートする制度の充実などに取り組んだ結果、認定に至ったとのこと。

○ホワイトプロジェクトの主な取り組み事例

・社内運動会

年に一度、すべての部署混合で運動会を実施。2018年度には、後ろに倒れる人を別の人が支えて起こすトラストフォールを、輪になって行う「トラストフォールリレー」を、250名で成功させたことでギネス世界記録®に認定されています。

※ギネス世界記録®はギネスワールドレコーズリミテッドの登録商標です。

・健康ウォーキングカップ

チーム対抗で歩数平均を競い、総合歩数の割合に応じた金額をゴールドリボンへ寄付する活動です。

・社外講師による健康セミナー

・スマホアプリを活用した健康管理

・ストレッチの実施

・ヘルシー弁当の提供

さらに、スポーツ庁による従業員の健康増進のためにスポーツ活動に対する支援や促進に向けた取り組みをする企業を認定する制度でも、平成30年度「スポーツエールカンパニー」に認定されています。

これらの取り組み実績によって、2019年2月に第4回「大阪府健康づくりアワード」の最優秀賞である大阪府知事賞を受賞。従業員の心身の健康管理の質の維持向上と、社員同士の交流によるさらなる士気高揚を目指した積極的な健康経営が認められました。

具体的な成果としては、採用率が8%向上するとともに、「社内コミュニケーションが増えた」「会社への満足度が高まった」と考える社員の割合が大幅に増加。社員定着率も95%という高い水準を保つ結果につながっています。

「しごとでしかく」と「kirari制度」

CRTMでは、健康促進に加えて、従業員の能力を最大限に発揮できる職場環境づくりに努めています。

人事制度では、社員もアルバイトも完全シフト制を取り入れるなど柔軟な働き方を推進。2018年10月からは、入社後のミスマッチを軽減するため、入社前にCRTMの仕事を1日体験できる「おためしごと」を実施しています。

さらに、2018年12月から社員やアルバイトなどすべての

従業員を対象に、働きながら金融や保険などの資格取得ができる「しごとでしかく」を開始しました。金融では「証券外務員資格」、保険では「生命保険一般課程」などの計4種類の資格の取得をバック

アップ。無料で2週間～3カ月の研修を受けて、受験をすることができます。合格後、従業員は業務で活かすことができ



ほかに、アルバイトをしている学生は今後の就職活動でも有利となります。雇用をとりまく環境の変化が増す中、従業員が安心してスキルアップや長期キャリアの形成に取り組める制度です。

その他の福利厚生制度として注目されているのが、2019年4月にスタートした女性のための「kirari制度」です。

CRTMではこれまでも、社内に女性だけのチームを作って女性同士のつながりを深める取り組みや、女性リーダーの声掛けによるキャリアアップ支援を実施してきました。こうした取り組みにより、離職率が10%改善したほか、女性管理職の割合が全体の1.5倍に増加するという好結果を生んでいます。2017年2月には、大阪市が認証する「女性活躍リーディングカンパニー」で、認定企業の中でも評価の高い「二つ星企業」の認証を獲得しています。

そして、さらなる女性従業員の活躍を支援するために生まれたのが「kirari制度」です。これまで実施してきた美容健康費の支給に加え、女性社員同士のランチ会や交流会、会員サイトの運営、各ポジションの先輩社員による勉強会の実施などを行います。

さまざまな施策の組み合わせによって、より働きやすく活躍しやすい環境作りに成功している好例と言えるのではないのでしょうか。

○「しごとでしかく」概要

・金融関係

資格名：証券外務員資格 研修：研修期間は2週間程度。

期間中は他の業務はせず研修を受けるのみ。

・保険関係

資格名：生命保険一般課程、生命保険専門課程、損害保険募集人一般試験（基礎単位 / 自動車保険単位 / 火災保険単位 / 傷害疾病保険単位） 研修：研修期間は3ヵ月程度。資格が必要な業務を実施しつつ、研修を受ける。

・資格取得における費用の負担が可能な資格

日本健康マスター検定、第一種・第二種 衛生管理者、電気通信設備工事担任者、ビジネス実務マナー検定、エントリー資格、オペレーター資格、スーパーバイザー資格

トランスコスモス株式会社の TCI ビジネススクール

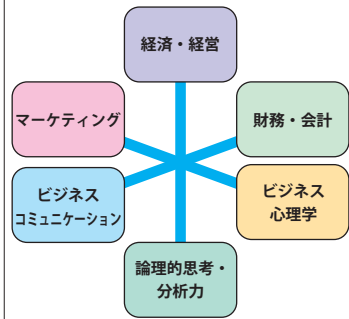
手軽に学んで知識とスキルをアップ

幅広い分野の研修制度が整備されている好例として、トランスコスモス株式会社の TCI ビジネススクールをご紹介します。

社内でビジスクと呼ばれる TCI ビジネススクールは、“経済・経営” “マーケティング” “財務・会計” “ビジネスコミュニケーション” “ビジネス心理学” “論理的思考力・分析力”の6つのカテゴリーに分類された約 80 のカリキュラムが用意されている研修制度です。平日の夜間や土曜日の午前、午後などに開催されていて、正社員、契約社員を問わず誰でも任意で参加できます。受講すればするだけ自身の知識やスキルが上がるという、前向きな人に最適な能力開発環境と言えるでしょう。

ビギナーからベテラン向けまで幅広いカリキュラムを取り揃えているとのことですが、その中から、とくに人気の高い 5 つをご紹介します。

カリキュラムの全体像



○教える技術を磨く人材育成・指導力講座

・はじめての部下・後輩育成！やる気と能力を引き出す「仕事の教え方」

コメント：自分に「できること」でも、他人に教えるのは難しいもの。でも、仕事の教え方には方法論があります。教える側も教わる側も共に成長できる職場にする OJT 手法を学びます。

○ビジネスの基本が身につくマネジメント講座

・ミスを減らし、仕事の質を高める！「改善マインド」の育て方

コメント：「ヒヤリ・ハット」や「ナゼナゼ分析」を活かすには、普段の仕事で改善につながる「気づき」をどれだけ得られるかがポイントです。改善マインドを育て、その気づきを増やすコツを学びます。

○ビジネスで使える心理学講座

・仕事を進めやすくするための「対人影響力」の心理学

コメント：職場の人間関係を、単に「うまくやる」だけでは仕事はかどりません。心理特性や、行動科学への理解を通じて、周囲を味方につけるコミュニケーションを身につけます。

○伝わる話し方・プレゼン講座

・1 分間の報告をキッチリまとめる「ロジカルな話し方」入門

コメント：ダラダラ話したり、ピント外れの報告で時間をムダにしないよう、ロジカルな話し方を身につけます。

○仕事がかどる論理的思考力講座

・すどいツッコミに負けない！自分の意見に自信を持つためのロジカルな思考力

コメント：せっかくの主張や意見が、ちょっとしたツッコミで総崩れになるのは寂しいもの。ムダなツッコミを避け、ツッコミを受けても対処できる。そんな論理性を身につけます。

業務に直結するスキルだけでなく自己啓発や社会人としての成長につながるものもあって、とても好評とのこと。定期的に受講する常連も多く、年間受講者数は延べ 2000 人を軽く超えます。ES 向上やモチベーションアップにも一役買っている教育制度と言えるでしょう。



CCAJ スクールのご紹介

当協会でも、2019 年度事業活動方針の 1 つに「相互研鑽（学ぶ）」を掲げて、「採用難・人手不足を克服し、人材定着のための施策・環境等を会員相互で学び、優秀な人材が長期に活躍できる仕事・業界として、人財基盤を固めていく」ことを目指しています。活動としては各委員会が研修やセミナー、勉強会などを企画しており、その 1 つが「CCAJ スクール」です。

《CCAJ スクールの目的》

研修を通して、「受講者がコールセンターで“自信”を持って働き、ステップアップしていくこと」。そして、「その人材が核となり、コールセンター全体が高品質で効率的に運営され、企業価値の創出・維持に貢献し続けること」を目指しています。

《2019 年度の CCAJ スクールの概要》

コールセンターの職位に基づき、業務遂行に必要なスキル・知識を網羅的に学ぶベーシックコース 6 講座と、テーマ・課題にフォーカスした専門・高度なスキル・知識を習得する専門コース 10 講座を用意して、東京・大阪・札幌・沖縄で計 47 回開催します。その他、最新のトレンドに即した新講座も予定しています。

《注目の新講座》

◎ナレッジマネジメント実践講座（仮）

「誰の何のためのナレッジか」を捉え直す機会を提供し、現場でどのようにナレッジをマネジメントするか、その枠組みを学び他社事例を通じて実践的な知識を得られます。

◎ AI チャットボットの構築・運用の基礎知識と、

チャットボット作成の体験ワーク（仮）

対話型 AI の選定、AI 教師データやシナリオの作成、ハイブリッド運用、回答精度向上の PDCA サイクルまで、AI チャットボットの構築・運用に欠かせない知識を一日で学べます。

◎コンタクトセンターにおける AI 活用（仮）

AI に関する基礎知識からコールセンターの現場に導入するためには何から始めれば良いかを学びます。

日程等の詳細が決まり次第、協会のサイト等でご案内します。

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！**

コンタクトセンター



A 2013年にオックスフォード大学の論文が発表され、今後10～20年のうちにコンピューターに取って代わられる確率を702の職種で試算した結果、高い確率となった職種が発表されました。そのリストの中に「電話オペレータ」も入っていて、私も大変驚いたのを今でも覚えています。あれから5年が経ちました。電話オペレータの募集は減るどころか、今も多くの企業から求められ、ほとんどのコールセンターの最大の課題として「人手不足」が挙げられます。

少なくとも日本においてはこれからも募集が多い職業であり続けるのではないかと思います。電話オペレータの仕事は残念ながら人気のある仕事とは言い難いですが、引き続き「需要のある仕事」だと言えるのではないのでしょうか。手厚いカスタマーサービスが必要なのは主にシニア層です。日本の人口構成から考えても、団塊ジュニア世代(40代後半)がシニア層になる頃までは、電話というチャンネルがなくなることはないでしょう。また同時に若者の電話離れを考えると顧客としての若者ではなく、電話オペレータ職への応募者としての若者も少ないことが考えられます。



毎日のようにAIに関するニュースを見聞きしますが、とうとう私のいるコールセンターでもAI導入を検討し始めました。以前、「AI時代に消えてしまう職業」リストの中に「電話オペレータ」が入っていましたが、本当になくなってしまいう仕事なののでしょうか？

回答者 河合 晴代氏

株式会社ラーニングイット 代表取締役
CCAJ スクール

「お客さまから選ばれる電話対応
～AI時代にも残る人の対応」講師
「テレコミュニケーターのやる気を育む
育成面談～コーチング」講師

そのため「電話オペレータ」は今後も売り手市場が続くことが容易に想像できるのです。

しかしながら「仕事内容も今と同じか？」と問われれば、「変わっていく」と答えるでしょう。コールセンターが数多く誕生した1990～2000年頃の電話オペレータと現在の電話オペレータ、そして今後の電話オペレータに求められるスキルは大きく異なるのです。黎明期の頃の電話オペレータは今から比較すると業務の難易度は高くありませんでした。短い初期研修かつ短時間のシフト勤務でも十分に業務につくことが可能でした。現在は対応する業務範囲がとて広く、かなりの業務知識がないと仕事は務まりません。とは言うものの人間の記憶できる量にも限界があります。それを助けてくれるのがAIです。つまり、AIの捉え方として、「AIは私たちの仕事を取り上げるもの」ではなく、むしろ「助けてくれるもの」と理解すべきだと思うのです。(次号へつづく)

河合晴代講師の担当講座が、2019年度にリニューアルします！

河合講師による「顧客志向の電話対応」、「コーチング」をテーマにしたふたつの講座が、2019年度より名称新たにリニューアルしました。各講座の内容や日程、申込方法などの詳細はCCAJスクールホームページよりご覧ください。

お客さまから選ばれる電話対応 AI時代にも残る人の対応	テレコミュニケーターのやる気を育む 育成面談～コーチング
多くのセンターがAIの導入を検討し、取り巻く環境が変わる中、この先も「従来と同じ電話対応レベル」でお客さまに「今までと同じように」ご満足頂くのは難しいでしょう。これからのお客さまに選ばれる電話対応品質を、エクササイズ・ワーク・グループディスカッションを通して考え、実践的に学びます。	面談を「見よう見まね」で行っているケースが少なくありません。テレコミュニケーターの「やる気」を引き出す育成手法(コーチング)を学び、実際の個人面談の動画事例(ありがちな面談v s 目指したい面談)やロープレなどを通して、「欠点指摘型だけの指導」からの脱却を図ります。

CCAJ スクールホームページ

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

スーパーバイザーによる意見・情報交換会 ～他社との交流が刺激となり、成長・モチベーション向上につながる～

人材育成委員会が実施する「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」（以下、SV 意見交換会）は、2008 年度にスタートしてから、2018 年度までの 11 年間で 95 回開催し、延べ 128 社・607 名の皆様にご参加いただきました。本誌ではその魅力をお伝えします。

SV 意見交換会とは

普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働く“SV”などの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し、意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れること。また、この交流を通じて良い刺激を受け、自身のモチベーションアップにつなげることを目指しています。

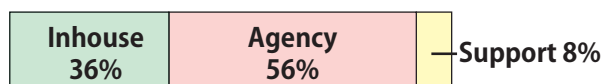
座談会(ラウンドテーブル)形式で、5～10 名が参加し、ファシリテーターのもと、設定されたテーマについて、取り組みの紹介、質問などを通じて情報交換します。会員企業に所属している方であれば、誰でも無料で参加できます。

これまでの道のり（実績）

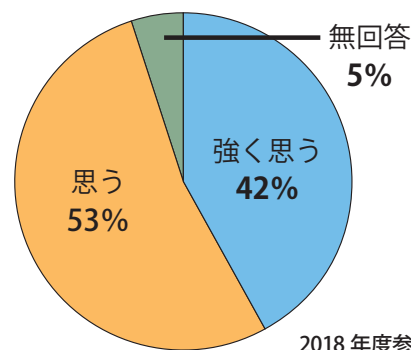
センター運営の中核とされるスーパーバイザーの方たちに、外部の方と接し、視野を広げる機会を作りたいとの思いから、人材育成委員会で企画しました。現在は、テーマがバラエティ豊かになり、対象者も SV だけでなく、育成担当（トレーナー）やマネージャー、採用・企画担当など、テーマに合わせて設定しています。「SV 意見交換会」という名称は、企画当初の名残ですが、会員の皆様にはすっかり定着しました。

「SV 意見交換会」に対する評価は 3 つに大別されます。①他社の取り組みを学べること、②他社の状況を理解・共感できること、③他者（社）から良い刺激を受けることです。また、2018 年度ご参加者の 95% が会社の同僚に参加を勧めたいと答えていただきました。

● SV 意見交換会参加者の会員種別（n=607）



● 会社の同僚の方に参加を勧めたいと思いますか？



「感動を生むオペレーション」

ここで、実際の SV 意見交換会をちょっとご紹介します。2019 年 2 月 6 日に、(株) 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズのセンターを見学した後、「お客様からの感謝事例、感動を生むオペレーション」をテーマに意見交換しました。

お客様からお叱りを受けたなど、マイナス面に目が行きがちですが、少し落ち着いて現場を見渡すと、お客様からのありがたい言葉、笑顔で応対するテレコミュニケーターの姿に溢れているのではないのでしょうか？との思いから、お客様から感謝された事例を持ち寄り、感動を生むオペレーションと一緒に考えました。その中から 2 つの事例を紹介します。

<想像力が感謝を生む>

WEB サービスでログインする際、パスワード入力でエラーになってしまったお客様からお電話があり、担当者は規定通り説明して通話を完了したが、そのお客様のことが気になっていた。エラーが重なるとログインできなくなるため、システムでエラーの回数を確認すると、もう失敗できない状況に。そこで、お客様に電話し、無事に解決。後日、お礼の電話をいただいた。一次対応は規定通りなので、それで良いのであるが、お客様を気にかけて、何に困っているかを察知できたからこそその対応であった。

<会社への報告で生まれた感謝>

災害に見舞われたお客様の支払いに関して、ルール通りのご案内をするものの、何か心に痛みがあった。自分自身がお客様に直接何かをしてあげられないが、その気持ちを上司や同僚に伝えた。すると、その話をきっかけに会社が検討し、災害に見舞われたお客様のお支払いをお待ちすることになり、お客様からは復旧したら、また商品を買うというお言葉をいただいた。



SV 意見交換会は、2019 年度に通算 100 回目をむかえます。100 回を記念した特別な企画も検討していますので、ご期待ください。また、過去に開催したレポートを「会員専用ページ」で公開していますので、ぜひご覧ください。

https://ccaj.or.jp/member_top.html

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日程：4 月 25 日 (木)	場所：協会会議室	出席者：13 名
【議題】2018 年度第 4 四半期業務執行状況報告および 2018 年度収支決算、2019 年度定時総会議案、入退会、会員交流会の開催等		
【審議事項】2018 年度第 4 四半期における各活動の実施ならびに 2018 年度収支決算を承認した。2019 年度 定時総会は 6 月 6 日の開催とし、2 つの議案を承認した。会員交流会については、公募により応募した企業の内容等をもとに講演企業を選考した。		

広報委員会

日程：4 月 5 日 (金)	場所：協会会議室	出席者：5 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 5 月・6 月号の特集「人材定着・人材育成・キャリア支援」に関わる会員アンケートの実施時期や方法等について検討した。2019 年 8 月・9 月合併号で「地方自治体のコールセンター誘致助成制度」特集を企画することとした。		

事業委員会

日程：4 月 23 日 (火)	場所：協会会議室	出席者：9 名
【議題】CCAJ ガイドブック Vol.29、CCAJ スタディーツアー (海外視察)、CCAJ スクール等		
【討議概要】CCAJ ガイドブックは、特集企画の内容・取材先、生活者調査、記事の取り上げ方等を検討した。海外視察は旅行会社の提案内容を検討し、次回プレゼン審査を実施する。CCAJ スクールは、「AI チャットボット」の講師候補者によるプレゼン審査を行った。		

CCAJ メールニュース好評配信中

情報調査委員会では、定期的に 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。

配信内容の見本は以下のサイトでご覧いただけます。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/mailnews.html>

次号予告

CCAJ News Vol.268 では、「2019 年度定時総会・懇親会」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

コールセンター基礎講座 大阪開催のご案内

コールセンターをマネジメントする上で、必須の基礎知識を習得！ 核要員の育成にご活用ください。受講者特典として、厳選「コールセンター／テレマーケティング用語集」を贈呈します。

日程：7 月 3 日 (水) 13：10～17：20
会場：新大阪丸ビル新館 402 号室
(大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-27)
定員：60 名 (最少催行人員 30 名)
受講料：CCAJ 会員 4,000 円 + 消費税
一般 7,000 円 + 消費税

時間	タイムテーブル
13：10～14：30	「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：情報工房株式会社 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 コールセンターを取り巻く環境の変化は近年めまぐるしいものがあります。本テーマでは、今日に至る変遷を踏まえながら、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識を分かりやすく解説します。
14：40～16：00	「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：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏 環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20 年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
16：10～17：20	「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」 講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 次長 森田 豊 商品などの勧誘・販売の際に守らなければならないこと、個人情報を取り扱う時の注意点など、センタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え解説します。

お申し込みはこちら。 <https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>



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.267 (2019 年 6 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：<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)