

CCAJ News

Vol.271

2019年10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③
- ◇ CCAJ スクール 新講座開設
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 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③ 会員アンケートから見るコールセンターの働き方改革と人材活用

多くの産業で人手不足が続く中、コールセンターでも採用難や人材不足が課題となり、「採用・雇用」の改善に着手してきました。しかしながら、少子高齢化が急速に進む中では、採用した人材が長期間就業し、活躍してもらうことが今まで以上に重要となることから、ES 向上や人材育成など総合的な人材戦略が求められています。

こうした社会の変化に伴い、会員各社の人材戦略についてアンケートを実施しました。本特集では、「雇用制度・働き方」「能力開発」「人材の多様化」について、コールセンターの優れた取り組み状況や今後のテーマを読み解くとともに、ユニークな施策や先行的な取り組みをご紹介します。

◎ 人材戦略に関するアンケートについて

本誌では、「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」と題した特集を 266 号（2019 年 5 月）と 267 号（2019 年 6 月）でお届けしました。266 号では『平成 30 年版 労働経済の分析』（以下、『H30 年版 労働経済白書』）から人材活用における重要なポイントを示唆し、267 号では「能力開発」に関する先行企業の取り組みを紹介しました。

中でも『H30 年版 労働経済白書』では、「柔軟な雇用制度」「能力開発」「人材の多様化」への積極的な取り組みが、企業の成長にプラスに寄与すると示されたことから、会員の人材戦略に関する実態を把握することを目的にアンケートを実施しました。

本特集で、アンケート結果を共有することで、各社の人材にかかわる制度・施策等の現状やレベルのベンチマークとし

て、今後の取り組みの参考にしていただくとともに、さらなる会員間の相互研鑽の機会としての活用を期待します。

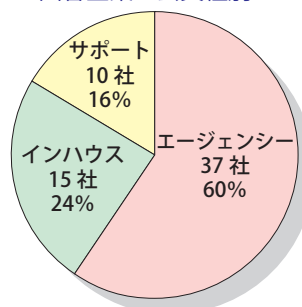
時期：2019 年 5 月 30 日～6 月 10 日

回収：アンケート用紙（紙、データのいずれか）に記入して、FAX か e メールで提出。または、Web アンケートで回答。

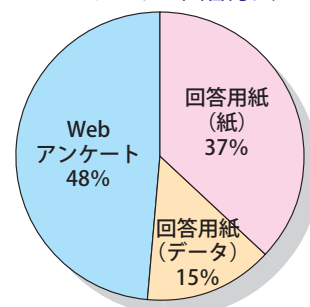
対象：会員 208 社

■ 回答企業数：62 社

■ 回答企業の会員種別



■ アンケートの回答方法



◎「雇用制度・働き方」に関する施策・制度について

回答企業のうち、85%が「正社員登用制度」を導入しています。過去には、非正規雇用が多い印象がありましたが、すでに長期就労を保証する仕組みが整備されています。

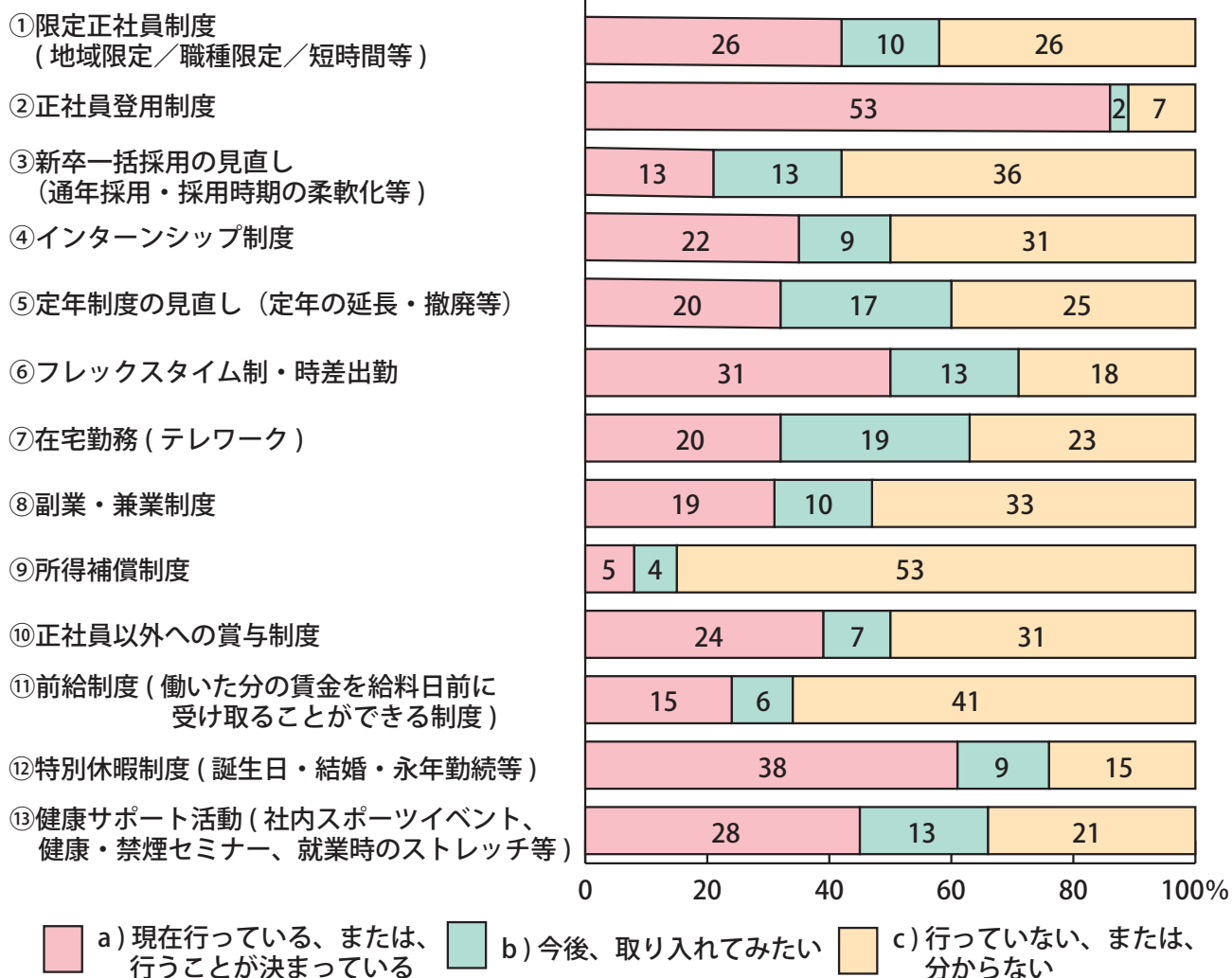
柔軟性のある勤務時間としては、「フレックスタイム制・時差出勤」を50%が導入しており、多様な雇用形態とシフト勤務、個々の事情に適した就業時間を選べる環境になっています。また、誕生日や結婚休暇以外にも、5日程度のリフレッシュ休暇や自分記念日制度というユニークな休暇制度も含め

て、多様な特別休暇制度を持つ企業が61%に達しています。

法律で定められている制度に関する設問では、「有給休暇」に関して、①付与日数の増加、②付与要件の緩和、③連休日数の増加や取得の奨励といった、法定よりも優遇したり、休みやすさへの配慮などの取り組みが多く見られました。

今後の業界としてのテーマは、男性の育児休暇取得、勤務時間のさらなる柔軟化、テレワークの導入などによる女性活躍の推進、限定正社員制度をはじめとするライフスタイルに合わせた雇用形態の転換や健康経営などを通じた、ワークライフバランスや働き方改革実現のための施策も期待されます。

■「雇用制度・働き方」に関する施策・制度の取り組み状況を、a、b、cの中から選択していただきました。



■ 法律で定められている制度 (有給休暇、育児・介護休暇、無期雇用転換、所定時間外労働等) に関して、法定期間・日数・時間よりも優遇している取り組みや自社ならではの工夫を伺いました。回答の中からピックアップしてご紹介します。

< 有給休暇 > ● 有給休暇が法定よりも多い。1年目から20日、6年目以降21日・22日と増え、最大25日となる

< 有給休暇 > ● 派遣契約から直接雇用に変わる際、派遣期間も勤続年数にカウントして有給休暇を付与している

- < 育児・介護休暇 > ●育児休暇を子供が2歳になるまで取得できる
- < 育児・介護休暇 > ●育児、介護離職を防ぐための各種セミナーを実施している
- < 無期雇用転換 > ●無期雇用転換は、6ヵ月以上の勤務者に対して適用が可能となっている

■「雇用制度・働き方」に関する自社ならではの取り組み・工夫やアピールしたい施策・制度を紹介していただきました。回答の中からピックアップしてご紹介します。

- < 育児 > ●社内に託児所を設置し、お子様との通勤を推奨している
- < 育児 > ●育児中のスタッフのライフスタイルに合わせ、希望があれば柔軟に雇用形態の変更を行う
(正社員 → 契約社員 → 正社員、契約社員 → パート社員 → 契約社員 等)
- < 再雇用／雇用延長 > ●配偶者の転勤、親の介護、留学、進学等により止む無く退職した者に対して、一定の条件のもと、カムバックを認める制度がある
- < 雇用形態・人事制度 > ●短時間正社員制度を導入している
- < 働き方 > ●社員それぞれの多様な事情を勘案し、完全フレックス制等、時間や場所にとらわれない働き方を推奨している

◎「能力開発」に関する施策・制度について

『H30 年版 労働経済白書』で、日本における女性の OJT 実施率は 45.5%と、OECD 平均の 57.0%を下回る結果となる中、単純比較はできませんが、回答企業の 92%が OJT を実施しており、大きく上回る結果が出ました。

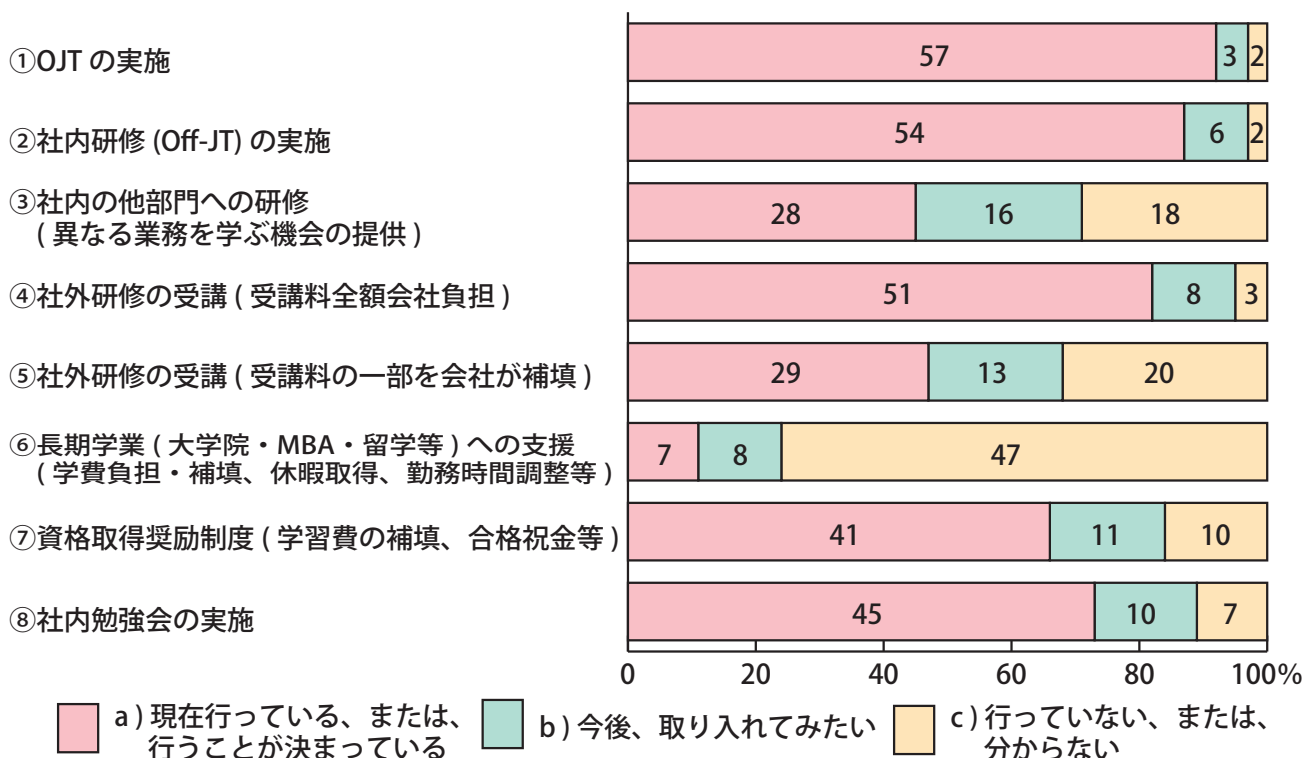
同様に、社内研修 (Off-JT) では、同白書における Off-JT の費用を支出している企業は、全規模・全産業で 52.9%、非製造業で 51.5%という結果に対して、回答企業は 87%と上

回っています。

また、同白書における自己啓発支援に費用支出している企業は、全規模・全産業で 27.7%、非製造業で 27.3%ですが、回答企業の資格取得奨励制度の取り組みは 66%に達しています。

その他にも、「自己啓発・資格取得支援」「社内研修・社内資格制度」「管理者向け研修」「若手社員育成」といったさまざまな取り組みが行われ、能力開発に関して積極的に取り組んでいることが、数字からも分かる結果となりました。

■「能力開発」に関する施策・制度の取り組み状況を、a、b、cの中から選択していただきました。



■従業員の「能力開発」に関する自社ならではの取り組み・工夫やアピールしたい施策・制度を伺いました。回答の中からピックアップしてご紹介します。

＜自己啓発・資格取得支援＞●社員のランクに合わせた必須教育と自己啓発のための通信・通学教育講座を設けている

＜社内研修・社内資格制度＞●テーマに沿った社外講師を招聘した研修を定期的に開催している

＜管理職向けの研修＞●年に一度、全 MGR、全 SV・SSV が参加する集合研修がある

＜若手社員育成＞●若手社員（31歳の誕生日を迎える年度末まで）に「自己啓発支援手当」の支給を実施し、自己の能力開発に関して、能動的な活動を促している

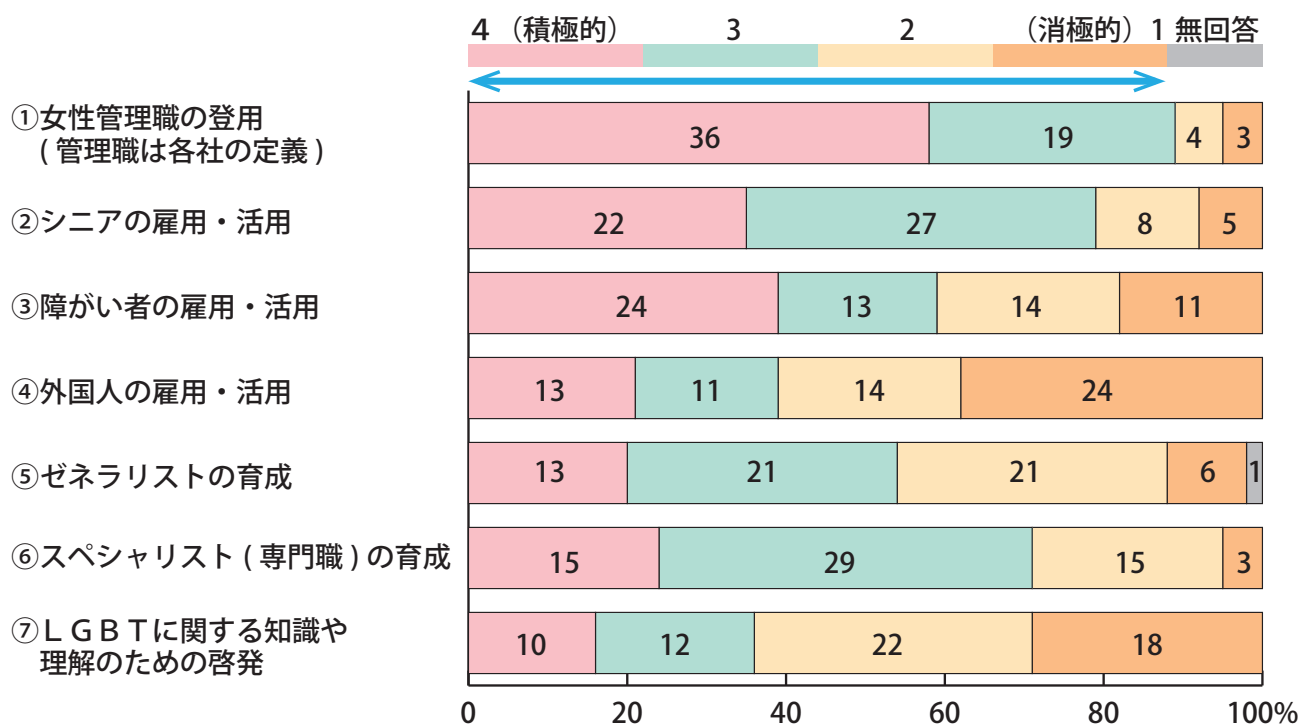
◎「人材の多様化」に関する施策・制度について

「女性管理職の登用」に対する積極性に関しては、下記のグラフの通り、“積極性がある”と捉えられる、4と3の合計で89%という結果が出ています。女性の多い職場ということもあり、優秀な女性の積極的な管理職登用の方針がみられます。「シニアの雇用・活用」では79%に積極性が見られます。定年再

雇用の上限年齢の延長や撤廃、人手不足等の社会の変化に応じた対応が見られます。また、入社したシニアの定着を高めるプログラムやシニア管理者向け研修などを実施する先行企業もあります。

一方、「外国人の雇用・活用」、「LGBTに関する知識や理解のための啓発」に関する積極性は低めです。さまざまな要因が考えられますが、「人材の多様化」の観点からは、今後の課題のひとつと言えるでしょう。

■人材の多様化に関する取り組み状況を「4段階評価」で回答していただきました。



■「人材の多様化」に関する取り組みや工夫で、アピールしたい施策・制度を教えてくださいました。回答の中からピックアップしてご紹介します。

＜女性管理職の登用＞●女性活躍推進法による一般事業主行動計画として、2020年度末までに管理職（課長級以上）に占める割合を25%以上にするを掲げています

＜障がい者の雇用・活用＞●障がい者雇用のスタッフと随時面談をし、状況の確認や、業務内容、方法についてヒアリングし改善すべき点があれば相談しつつ対応する

＜その他＞●性差、国籍に関係なく、スキルがあればポジションに対して応募できる体制があります

＜その他＞●アンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）に気づくワークショップを実施している

「雇用制度・働き方」の取り組み事例

お子さんが12歳になるまで時短勤務が可能 ビーウィズ株式会社

ビーウィズでは、"Work smarter, Live better" を合言葉に、より働きやすい職場環境整備を目指したさまざまな取り組みを実施しています。その1つが、子育てをしながら働ける制度づくりです。産休や育児休暇の取得は当然の権利ですが、ビーウィズでの育児休暇からの職場復帰率は2008年以降100%で、男性の育児休暇取得者も多いとのこと。

しかし、子育てをしながら働くことの難しさは、復帰後にあります。そのため、2018年から子育てのための時短勤務をお子さんが12歳になるまで利用できるように制度改革を実施。より育児と仕事の両立がしやすい環境が整い、子育て中の女



ビーウィズ株式会社
土岐明香さん

性社員の管理職登用も増えています。

この制度を活用している、コーポレート本部 IT 基盤部テレフォニーユニット所属の土岐明香さんに、コメントをいただきました。

・お子さんについて教えてください。

「4歳の女の子が一人です」

・出産に際して、産休や育休を取得されましたか。

「はい。産休を6週間、育休を10ヵ月、取りました」

・時短勤務を利用しようと思ったきっかけは何ですか。

「我が家には自分と夫しかおらず、保育園のお迎え・育児のための時間が必要だったからです。職場のみんなも理解してくれて、出張や時間外の業務など、できない部分を配慮いただきながら勤務をさせてもらっています」

・時短勤務を活用しているご感想はいかがですか。

「最初は育児に慣れない上に体力も落ちていて、業務に復帰するためにも時短で助かりました。子供がある程度大きくなってからも体調を崩すことなく仕事と家事・育児が両立できて助かっています。家族も、コミュニケーションの時間が取れると喜んでいて。時間に余裕がないと子供とのやり取りも雑になりがちです。子育てができる貴重な期間として、時短を活用して欲しいですね」

「人材の多様化」の取り組み事例

働き方改革で『LGBT雇用推進』を宣言 株式会社 ALL CONNECT

通信回線やスマートフォンなどの通信インフラサービスを取り扱う株式会社 ALL CONNECT。同グループでは、独自の働き方改革を推進していますが、その第二弾として、2018年3月1日にLGBT雇用推進宣言を出しています。

広報担当の竹内真治さんによると「上司や一部の社員にカミングアウトしている社員と人事部などでプロジェクトを立ち上げ、性的マイノリティが働きやすい会社創りを進めています。当事者目線で求めることを議論して社内の担当部署に持ち帰るとともに、制度化などを進めています」と話しています。

LGBTなどの性的マイノリティに対する知識や理解を推進するとともに、社内規定に「性差別の禁止」を明記^{*1}。同性婚でも、法的な婚姻関係と同じ権利が

Lesbian：女性の同性愛者
Gay：男性の同性愛者
Bisexual：両性愛者
Transgender：心と身体の性不一致

《会社プロフィール》

株式会社 ALL CONNECT



『社会をにぎやかに!』を企業理念に、通信回線やスマートフォンなどの通信インフラサービスを取り扱う株式会社 ALL CONNECT。2019年3月には、コンタクトセンターの運営を目的とする株式会社 ALL CONNECT CC を設立しています。
本社：福井県福井市榎野町第15号1番地2
代表取締役社長：岩井 宏太

認められ、結婚休暇の取得や結婚祝い金や家族手当などの対象になっています。取材時点での届け出はまだないとのことですが、同グループでの取り組みを知り、実際に選考を受ける人も増えています。

多様な人材に参加していただくことで、企業の活性化にもつながります。そのためには、企業側の姿勢を明確にして、受け入れ体制をきちんと制度化することが重要です。特に、勤務形態などの自由度が高いコールセンターでは、それぞれの個性を活かす環境作りが重要で、その好例と言えるのではないのでしょうか。

※1：当社は、雇用の分野における男性・女性、またはセクシャルマイノリティ（性的少数者）の均等な機会、および待遇の確保を図るとともに、会社および社員が性別により差別することのないように努める。

コールセンターの可能性を拡大 “デジタルシフト” への対応 CCAJ スクール 新講座開設

コールセンターは近年、人手不足・採用難という課題に直面し、AI等の活用により効率化と生産性の向上が急務となっています。また、デジタルチャネルが加わり、企業とお客様のコミュニケーションが高度化する中、ナレッジを効果的に活用し、顧客体験価値を向上することが求められています。

CCAJ スクールでは、コールセンターを取り巻く環境の変化に対応するべく、次の3講座を新設いたしました。

【講座紹介】

『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』

講師 石井 智宏 氏 (モビルス株式会社)

日時 2019 年 10 月 18 日 (金) 10:00 ~ 17:00

AI 教師データやシナリオの作成、チャットボットとチャットオペレーターとの連携によるハイブリッド運用、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。また、自らチャットボットの教師データ作成を体験するワークによって、チャットボットのしくみが理解でき、自社でチャットボットを構築・運用するための基本的なノウハウが身につきます。



『コンタクトセンターにおける AI の企画・導入・活用講座 ～人材不足時代における AI の活用について～』

講師 熊谷 彰斉 氏 (富士ゼロックス株式会社)

日時 2019 年 11 月 26 日 (火) 10:00 ~ 17:00

NLP (自然言語処理) を中心にした AI の市場動向と技術の把握、また、実際の導入運用で発生した課題から対策を学ぶことにより、今できること、今後できることをロジカルに思考し、AI を活用した自社ビジネスのロードマップを描ける AI 推進役としての思考フレームと行動フレームを習得いただきます。



『ナレッジマネジメント実践講座 ～実務で使える「FAQ 運用サイクル」を学ぶ～』

講師 水野 崇 氏 (りらいあコミュニケーションズ株式会社)

日時 2019 年 12 月 3 日 (火) 10:00 ~ 17:00

「誰の何のためのナレッジか」を受講者それぞれが捉え直す機会を提供します。
限りある管理者のリソースで、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務で使える理解を得られます。



新設 3 講座のカリキュラム・受講対象者、申込方法などの詳細は、CCAJ スクールホームページをご覧ください。

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで

CCAJ スクール 検索

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

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社 GSTV

代表取締役 今橋 徹
 東京都江東区有明 3-5-7 TOC 有明ウエストタワー 10F
<https://www.gstv.jp/>



株式会社 GSTV は日本で唯一の宝石専門のショッピングチャンネルを運営している会社です。

通信販売事業を行っているため、お客様からのご注文やご相談などの窓口として、コールセンターは不可欠な存在であるとともに、重要なセクションとして、自社運営をしております。顧客情報の管理や商品についてのお問い合わせはもちろん、弊社に寄せられるさまざまな苦情についても、お客様目線での対応を忘れずに日々の業務に取り組んでおります。

これからも弊社コールセンターの品質向上を最大の目標として掲げ、すべてのお客様に満足感を与えることができるよう取り組んでまいります。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社 D&I パートナース

代表取締役社長 西島 一博
 東京都江東区豊洲 5-6-15 豊洲ガーデンフロント 9F
<https://www.dipartners.co.jp/>



当社は、博報堂 DY グループに所属し、メーカーのダイレクトビジネスにおける新規事業の支援を行っています。その中で、コンタクトセンターの運営、フルフィルメント、データ分析、システム開発、コンサルティングなど、ダイレクトマーケティングに関わるあらゆる分野が当社の事業領域です。

メーカーにおけるダイレクト事業の持続的な発展を共に喜び合えるビジネスパートナーとしてこれからも最適なナレッジやスキームを提供してまいります。

新入会員のご紹介

Agency

東芝 IT サービス株式会社

ユニファイドマネジメントセンタ センタ長 池田 信行
 神奈川県川崎市川崎区日進町 1-53
<https://www.it-serve.co.jp>

TOSHIBA

東芝ITサービス株式会社

私たち東芝 IT サービスは、全国 100 を超える拠点、24 時間 365 日のサービスネットワークを持ち、付帯工事から IT システムの導入支援、構築、監視・運用まで幅広いサービスを提供する総合 IT サービス会社です。

長年培ったノウハウと経験を基に、多様化するニーズに対し各種サービスを融合した一歩進んだサービス『ユニファイドサービス』を提供します。『安心』『安全』を実現し、お客様システムのあらゆるシーンをサポートすることで、IT システムのライフサイクルを『信頼』して任せていただけることを目指しています。

中でもサービスデスクは、IT システムに関するサービスの総合的な窓口機能として、常にレベルアップを図っています。今後もお客様に新たな付加価値サービスを提供できるよう、組織一丸となって努力を続けて参ります。

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日程：8 月 6 日（火） 場所：協会会議室 出席者：9 名
 【議題】2019 年度 第 1 四半期業務執行状況報告について、入退会について、報告事項など
 【審議事項】2019 年度 第 1 四半期における各活動の実施ならびに収支状況を承認した。入会 1 社、退会 3 社を承認し、会員数は 207 社となった。
 CCAJ スクール、CCAJ スタディーツアー等への協力依頼や各委員会の活動状況を報告した。

事業委員会

日程：7 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 スクール、コールセンター基礎講座、CCAJ スタディーツアー（海外視察）
 【討議概要】CCAJ ガイドブックは、生活者調査の質問項目や座談会の参加企業、表紙等を検討・決定した。CCAJ スクールは、新設する 3 講座の進捗状況を報告した。コールセンター基礎講座は、下半期開催に向けて課題を報告し、集客策等を検討・決定した。

事業委員会

日程：8 月 22 日（木） 場所：協会会議室 出席者：11 名
 【議題】CCAJ ガイドブック Vol.29、CCAJ スクール、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020、CCAJ スタディーツアー（海外視察）
 【討議概要】CCAJ ガイドブックは、生活者調査の結果をもとに掲載内容を議論した。CCAJ スクールは、第 1 四半期の状況を報告し、「企業出張研修」に関するアンケートを実施することとした。コンタクトセンター・セミナーは、出演者の募集をすることとした。

◆今後の活動予定◆

日程	主な活動
10 月 29 日	第 8 回 CCAJ 会員交流会 (会場：ホテルグランドパレス)
2020 年 1 月 8 日	新春賀詞交歓会 (会場：ホテルグランドパレス)
2 月 20 日 ～ 21 日	CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 (会場：アーバンネット神田カンファレンス)

次号予告

CCAJ News Vol.272 では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 in 宮城 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

コールセンター基礎講座（東京開催）

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学べる「コールセンター基礎講座」を開催します。
 本講座は「コールセンター基礎知識」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」の 3 部構成でお届けします。
 新入社員、コールセンターに異動・配属された方や今後マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用いただけます。

【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／テレマーケティング用語集」を贈呈します。

- 日程：2019 年 11 月 12 日（火）13：30～17：40
- 会場：中央大学駿河台記念館 430 教室（東京都千代田区）
- 定員：80 名（定員になり次第締め切ります）
- 受講料（税込）
☐ CCAJ 会員：1 名 4,400 円 ☐ 一般：1 名 7,700 円

【タイムテーブル】

「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：(一社)日本コールセンター協会 事務局 次長 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。

https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20191112.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.271 (2019 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)