一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

CCAJ News

Vol.272
2019 年 11 月号

Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 in 宮城 開催報告
◇ CCAJ ガイドブックと最新の実態調査
◇ コンタクトセンター Q&A
◇ 新入会員のご紹介
◇ 協会日誌

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 in 宮城を開催しました

2019 年 9 月 25 日 (水)、宮城県仙台市青葉区のハーネル仙台で、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 in 宮城」を開催しました。地方開催の CCAJ コンタクトセンター・セミナーは 11 回目で、宮城県での開催は 2011 年度以来 2 回目となります。

今回のセミナーでは、下村会長による開会の挨拶に続いて、宮城県雇用対策課の前場大二氏による『宮城県の人材確保支援について』と題した基調講演がありました。CCAJ セッションでは、働き方改革、CX の向上、AI の活用の 3 つの視点からのディスカッションが行われました。当日は、115 名の皆さまにご参加いただき、いずれも好評でした。ご協力いただいた CCAJ 会員宮城協議会 14 社の皆さま、ありがとうございました。

開会のご挨拶

一般社団法人 日本コールセンター協会　下村 芳弘 会長

今回の開催地である宮城は、県と仙台市が一体となった積極的なコールセンター誘致によって、一大産業として定着しています。今後も、会員企業と自治体の皆さまとのご協力で、ますますの発展とご活躍を期待します。

今年度も折り返しになりますが、協会が力を入れている活動を 2 つ、ご紹介します。

1 つ目は、「働き方改革の推進」です。2019 年 4 月から働き方改革関連法案が段階的に施行され、来年 4 月には同一労働同一賃金がスタートします。これは、業界にとって大きなテーマであり、企業横断的な活動として積極的に取り組みます。また、AI などの最新テクノロジーの活用による働き方改革を推進することで、業界の発展に寄与して参ります。

2 つ目は、「地域の活性化への貢献」です。コールセンターが地域の皆さまに認知され、優秀な人材の育成へとつながる地域密着型の運営モデルを追求することで、地域の活性化に貢献して参ります。引き続き、ご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

基調講演

宮城県の人材確保支援について

●講演者　宮城県 経済商工観光部 雇用対策課 主任主査（雇用推進班長）　前場 大二 氏

基調講演では、宮城県が進める人材確保支援について、「宮城県の産業政策」「人手不足の現状・背景」「人材確保に向けた県の取組」の３つの観点からの解説がありました。

Ⅰ. 宮城県の産業政策

宮城の将来ビジョン実現に向けた政策推進の基本方向の１つである『富県宮城（富県戦略）』をキーワードとする、産業振興のための取り組みが紹介されました。

Ⅱ. 人手不足の現状・背景

宮城県における人手不足に関して、状況、背景、労働市場の未来推計という３つのフェーズから分析がありました。

Ⅲ. 人材確保に向けた県の取組

宮城県が推進するさまざまな施策の中から、人材確保と定着支援のための「企業の採用力向上・職場定着支援」、働き

方改革を後押しする「働きやすい職場・環境づくりの推進」、潜在的労働力活用のための「多様な人材の就労促進」、移住支援も含めた「UIJ ターン等による転入促進」といった目的ごとの取り組みについて詳しい説明がありました。また、本誌 247 号にご登場いただいた、みやぎコールセンター協議会（MCC）の紹介もありました。

CCAJ セッション①

選ばれるコールセンターになるための働き方改革とモチベーションアップ策

●スピーカー　(株) ベルシステム２４ HR 本部 FHR 部 東エリア局 局長　吉田 一貴 氏

●スピーカー　(株) マックスコム 情報サービス事業本部 オペレーション第 1 統括部 第 2 サービス室 室長　大塚 貴幸 氏

●モデレーター　プルデンシャル生命保険 (株) カスタマーサービスチーム チームリーダー　和田 拓己 氏

コールセンター業務における働き方改革を実現することでモチベーションアップにつなげるとともに、“差別化できるコールセンター / コンタクトセンター” として人材確保に結びつける取り組みが紹介されました。

研修の改革に関する議論では、従来の不合格者を育成することでの人材確保を目的とした事例として、ベルシステム２４の『SUDAchi』の紹介がありました。マックスコムからは、フルタイム・土日・夜勤といった就労希望帯に合わせた研修制度が紹介されました。また、長期就労を前提と

左から、吉田氏、大塚氏、和田氏

した制度として、プルデンシャル生命保険の 18 ヵ月間にわたる研修が示されました。

職場環境整備としては、退職抑止強化のための管理者向けの 360° 評価によるモチベーション管理の実施、福利厚生制度の見直しとしての半休制度の導入、実際に行われている在宅勤務の状況などが、各社の事例として紹介されました。

CCAJ セッション②

時代の変化に合わせた CX について
～顧客の期待に応え続けるコンタクトセンターとは何か？～

●スピーカー　(株)NTT ネクシア サービス統括本部 仙台センター トレーニングマネージャー　後藤 敦子 氏
●スピーカー　キューアンドエー (株) 東日本オペレーション事業部 仙台オペレーション部 第 1 グループ フロントチーフ　鈴木 聡子 氏
●モデレーター　富士通コミュニケーションサービス (株) ゼネラルマネージャー兼 営業本部長 兼 チーフサービスデザイナー　於久 佳史 氏

コンタクトセンターは、企業とお客様との間でいろいろな満足や感動の橋渡し役を務めてきました。その役割を踏まえながら、さらなる CX 追求に取り組む 2 社の事例が紹介されました。

左から、後藤氏、鈴木氏、於久氏

VOC を分析・活用するための前段階である、効率的で正確な VOC 集積の事例が示されました。テレコミュニケーターの心構えや、必要な情報を伝える前にお客様の気持ちを理解し、きちんと示すといった具体的な活動により、お客様相談センターで扱うクレームがなくなったという好結果が示されました。

また、“期待を超える顧客体験” を実現する具体的な活動として、「クライアントの理念の共有」「クライアントとの対話会」「コミュニケーターへの権限委譲」「NPC の導入」、各ジョブの取り組みと成果を発表する「モニタリング・コーチング報告会」などの紹介がありました。

CCAJ セッション③

活用事例から考える　AI 活用で拓けるコールセンターの未来

●スピーカー　(株)NTT データ・スマートソーシング ビジネスプラットフォーム＆ AI・RPA 部 課長　草間 龍二 氏
●スピーカー　トランスコスモス (株) DEC 統括 DCC 総括 東北統括部 スーパーバイザー（QC）　中島 ちひろ 氏
●モデレーター　りらいあコミュニケーションズ (株) オペレーション統括本部 東北支店 支店長　梶原 忠輝 氏

人手不足が深刻化する状況で、AI 活用による品質の向上や業務負荷の軽減は喫緊の課題です。本セッションでは、実際に業務で AI を導入しているスピーカー 2 社の事例を中心に、AI 活用について議論しました。

左から、草間氏、中島氏、梶原氏

最初に、採用や定着が課題として挙げられるコールセンター運営で、応答率やサービスレベルの維持がより重視されるようになっているとの現状判断がありました。

それに対して、AI を導入することで課題克服を目指す 2 社の、事例紹介がありました。NTT データ・スマートソーシングからは、プライベートクラウドを利用した、AI による音声認識によるリアルタイムテキスト化技術が紹介されるとともに、導入結果と現時点での課題が示されました。

トランスコスモスからは、独自のソリューション型サービスの紹介と、音声認識、感情分析、応対全件自動評価など、具体的な取り組みの説明がありました。

受講者の声

【基調講演】

・県としてどのような支援を行っているかが網羅的に分かる講演だったと思います。

・宮城県としての取り組みを一括で知ることができて大変有り難く感じました。当社として活用すべき制度があると思います。

【CCAJ セッション①】

・共通の問題に対し、どういった手段を取ると効果的か、アイデアをいただいた内容であった。

・昔ながらの取り組み方では今の時代において、人材の確保に不足があることを常々感じていますが、具体的な施策とその効果について伺え、参考になりました。限りあるリソースをどう活かすか、まだまだできることがあると感じました。

【CCAJ セッション②】

・お客様の期待に応えることはもちろんであるが、それを超えたサービスや対応が求められていることが理解できた。

・モデレーターの方のコントロールにより、フォーカスして考えやすかったです。CX に関する具体的事例が多く参考になりました。

【CCAJ セッション③】

・AI による効率化・工数削減に関して、とても魅力的な内容でした。導入までの課題も知ることができ、改めて自身の業務を確認したいと感じました。

・AI による活用事例が分かりやすく、新人の定着にもつながるように感じた。応対者のストレスが緩和される効果が期待できると思う。

【セミナー全体】

・コンタクトセンターの現状からこれから求められていることまで、多くの実例をもとにした説明で大変分かりやすかった。

・全体を通して、各社の工夫や実際の取り組みを知ることができ、今後の参考にしたい点が見つかりました。

セミナー終了後に懇親会を開催しました

セミナーが終了した後に、セミナー出演者と受講者による懇親会を開催しました。川田哲男理事の乾杯の発声に続いて懇親会がスタート。情報交換や参加者間でのネットワークづくりなど、充実した時間となりました。

川田哲男理事

《CCAJ 会員 宮城協議会 (14 社)》【アイウエオ順】※ は幹事会社

- (株) アイヴィジット
- (株) アイカム
- (株) NTTデータ・スマートソーシング
- (株) NTTネクシア
- (株) NTT東日本サービス
- キューアンドエー（株）
- (株) KDDIエボルバ
- スリープログループ (株)
- トランスコスモス (株)
- 富士通コミュニケーションサービス (株)
- プルデンシャル生命保険 (株) ※
- (株) ベルシステム24
- (株) マックスコム
- りらいあコミュニケーションズ (株)

最新号！
『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.29』

年に１回発行している『CCAJ ガイドブック』を今年も 11 月に発行します。今号では、「最新テクノロジーによってコンタクトセンターにおけるデータの利活用はどのような発展を遂げるのか」「生活者のコールセンター利用意識と実態」「EX（Employee Experience）向上への取り組み」「EX（Employee Experience）向上への道」の４つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、CCAJ 事務局宛にｅメール（office@ccaj.or.jp）または、電話でお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。

CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.29　CONTENTS

■特集 1【総論・ケーススタディ】最新テクノロジーによってコンタクトセンターにおけるデータの利活用はどのような発展を遂げるのか

先進的なデータの利活用の取り組みを進めているコンタクトセンターの事例から、取り組みの効果や現状の課題、今後の方向性などを探りました。　【取材先】アフラック生命保険（株）/ トランスコスモス（株）

■特集 2【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態

生活者がコールセンターを利用するのはどのような場面でどのような理由によるものなのか。生活者のコールセンター利用意識・実態を明らかにすることで、満足度の高いコールセンターの実現に資することを目的に生活者調査を実施しました。

■特集 3【座談会】EX（Employee Experience）向上への取り組み

EX 向上に積極的な施策を展開している企業の皆様がその内容を相互に紹介すると同時に、今後の取り組みについて伺いました。
〈出席者〉（株）クリエイトラボ /（株）プライムアシスタンス / りらいあコミュニケーションズ（株）
〈司会〉（株）エモーションテック　今西 良光 氏

■特集 4【有識者インタビュー】EX（Employee Experience）向上への道

昨今、社会全体で働き方改革の必要性が高まり、企業には従業員にとってより合理的・人間的で、かつやりがいや成長を実感できる働き方の実現が求められています。今回は（株）NTT ソルコ（現：（株）NTT ネクシア）の代表取締役社長などを歴任され、コールセンターの人材マネジメントに関する造詣が深い、情報工房（株）コンタクトセンターアカデミー フェロー 武藤弘和氏に、コールセンターで考えられる EX 向上へのアプローチなどについて、お話をうかがいました。

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く ～コールセンターで活躍する人材育成のポイント～

当協会が主催しているコールセンタースタッフのための研修「CCAJ スクール」を活用されている企業に、人材育成の方針、具体的な施策、CCAJ スクールを受講された効果などを伺いました。　【取材先】キューアンドエー（株）/ 東芝 IT サービス（株）

[調査報告]2019 年度 コールセンター企業実態調査 報告　※ 下部に調査結果の一部を掲載

[協会情報]CCAJ 活動状況（2018 年 10 月～ 2019 年 9 月）　CCAJ 会員一覧など

2019 年度 コールセンター企業実態調査 結果（一部）

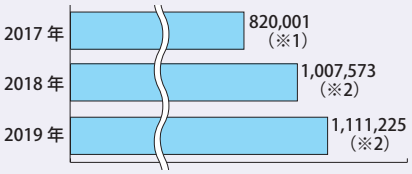
コールセンター企業の基礎データとして、協会のテレマーケティングエージェンシー会員を対象に、毎年調査を実施（2017 年度までは「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」の名称）。

今年度は対象企業 101 社のうち 54 社よりご回答いただきました。

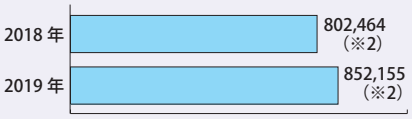
詳細は CCAJ ガイドブック　Annual Report Vol.29 をご覧ください。

●アンケート結果（抜粋）

■売上高合計（百万円）



■ 2018 年と比較可能な 35 社の売上高合計（百万円）



※ 1：コール／コンタクトセンター関連の売上高
※ 2：総売上高

■スーパーバイザーの配置
（一人のスーパーバイザーあたりのテレコミュニケーター数）

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネージメント・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 Q&A

回答者

富澤 美奈子 氏

トランスコスモス株式会社
DEC 統括 DCC 総括
オペレーションマネジメント本部
品質管理統括部 品質保証部
シニアマネージャ

CCAJ スクール
「モニタリングの基礎知識と成果のあがる
フィードバックスキル」講師

Q **コールセンターで QA（品質管理）を担当しています。モニタリングフィードバックを月に 1 回、全テレコミュニケーター（以下 TC）に実施しているのですが、何度フィードバック（以下 FB）しても一向に改善しない TC がいます。FB 時の留意点を教えてください。**

A 本題に入る前に FB の目的を再確認しましょう。

「FB の目的は改善点を見つけて伝えること」という声を聞いたことがありますが、目的と手段が混在しているように思います。

ビジネスの形態や業種によって詳細は異なりますが、目的は TC が成長し、お客様にご満足いただき、今後も商品やサービスをご利用いただく応対を実現するためです。改善点を伝えることはその手段の一つです。

FB 者が目的を適切に認識した上で実施しましょう。

さて、本題です。TC は経験値も課題も性格も十人十色で一概に言えないため、ここでは FB する側の確認点を 3 つ記載します。

① TC がネガティブ、受け身になっている
→モチベーションマネジメントが機能していない

FB の目的を理解せずに TC に“ダメ出し”をすることがメインとなっていないか、自信につながるような話ができているか振り返りましょう。

毎回“ダメ出し”しかされないとネガティブな感情になり、モチベーションは上がらず成果にもつながりにくくなります。できていることは具体的に褒めることも忘れずに行います。改善点と褒めることのバランスも注意が必要です。改善目標は消化できる 3 つまでを目安にしましょう。

また、TC が自発的な改善意欲を持つにはオーナー意識を高めることも重要です。FB 者が一方的に話して決めた目標は“やらされている感”を抱きがちです。TC 自身に考えてもらい、話してもらう流れにしましょう。主役は TC です。

② 改善点の原因を特定できていない
③ 対策が原因と合っていない、具体性がない

この 2 つは一緒にご説明します。

まず、できない原因を把握します。原因によって対策が異なるからです。

例えば、「必要な場面でお礼の言葉が言えない」TC がいたとします。「お礼の必要性を理解していない」「タイミングがわからない」「できていない自覚がない」等、原因は様々です。

必要性を理解していないなら、必要性の説明、考えることから始めます。タイミングがわからないなら、シチュエーション別に書き起こしの配布やロープレを行うのも一つの方法です。

また、対策が「がんばります」「気を付けます」で終わっていませんか？

これで改善する TC は少数です。

「●●の注意点を書きだして毎朝確認する」「品質の高い TC の音声を確認してポイントを書き出す」など具体的な行動レベルまで検討しましょう。

適切なスキルで FB をしてこそ、品質向上につながります。まず上記 3 点の振り返りをしてみましょう。

富澤講師が担当する講座の詳細は、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

株式会社富士薬品

富士薬品

代表取締役社長　高柳 昌幸
埼玉県さいたま市大宮区桜木町 4 丁目 383 番地

当社は 1930 年（昭和 5 年）2 月に富山県富山市で配置薬販売事業を創業し、その後 1954 年（昭和 29 年）4 月に埼玉県さいたま市に本拠を移しました。

製造から販売までの製販一貫体制を確立し、また、医療用医薬品の開発につきましては、高尿酸血症治療薬「トピロリック錠」の新薬開発に成功し、2013 年（平成 25 年）9 月より製造販売を開始致しました。配置薬販売事業とドラッグストア事業という 2 ウェイの販売チャンネルと、それを支える医薬品製造事業という製販一貫体制のビジネスモデルがあります。これからも、このビジネスモデルを大切にして、お客様の健康というニーズに即応できる「複合型医薬品企業」として、精進努力してまいります。

新入会員のご紹介

Agency

アデコ株式会社

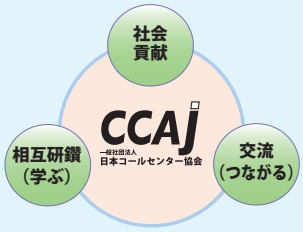
Adecco

代表取締役社長 川崎 健一郎
東京都千代田区霞が関 3-7-1 霞が関東急ビル
https://www.adecco.co.jp/

20 年以上の豊富な経験と実績を持つアデコのアウトソーシング。これまで受託した案件は、延べ 12,000 件を超え、1,000 名以上の大型案件を含めた 300 件以上のプロジェクトを常時、安定運営しています。変革と品質の二つを求めるお客様の業務を丁寧に分析し、人財会社ならではの多様な人財と RPA やその他最新テクノロジーを組み合わせた最適な運営方法をご提案いたします。コールセンター業務は、お客様インハウスとアデコの池袋 BPO センターでの受託の両方で対応が可能です。どうぞお気軽にお問合せください。

一般社団法人日本コールセンター協会　入会のご案内

当協会は、「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」を基軸とし、各種活動を通じて、様々な側面から業界をサポートしています。コールセンターの健全な発展に向けて、一緒に業界を盛り立てていただける企業のご入会をお待ちしております。



□入会の主なメリット

- 会員交流会や賀詞交歓会などの懇親の場を通じて、ネットワークを広げることができます。
- コールセンターに特化した研修やセミナーなどに会員価格で参加でき、スキルアップを図れます。
- 会員限定の「SV 意見交換会」「コンタクトセンター見学会」「新人マネージャー勉強会」などに参加でき、他社との研鑽が図れます。
- 自社のニュースリリースを協会 Web サイト上に掲載することで、製品・サービス等の PR ができます。

詳細は下記 URL をご覧いただくか、当協会事務局までお気軽にお問い合わせください。

https://ccaj.or.jp/profile/admission.html　【事務局】電話：03-5289-8891　e-mail：office@ccaj.or.jp

◎入会金：5 万円　◎年会費：20 万円（期中にご入会の場合は月割りとなります）

正会員数：207 社
（2019 年 10 月 1 日現在）

協会日誌

◆委員会報告◆

広報委員会

日程：9 月 5 日 (木)	場所：協会会議室	出席者：6 名

【議題】CCAJ News、会員ニュース、Facebook、ニュースリリース

【討議概要】CCAJ News では、「地方自治体のコールセンター誘致助成制度」特集の読者アンケート実施に向けて、対象者や質問内容について検討・決定した。協会 Facebook を利用した協会活動の PR 支援を検討し、各委員会へ活用を提案することとした。

総務委員会

日程：9 月 6 日 (金)	場所：協会会議室	出席者：10 名

【議題】開催概要の共有、2019 年度活動テーマ

【討議概要】委員会の目的や過去の開催実績を報告し、今後隔月で開催していくこととした。2019 年度は、協会が定めるガイドライン等の見直しを行っていくこととし、特定商取引法や個人情報保護法など関連法規の近年の改正状況を調査することとした。

人材育成委員会

日程：9 月 9 日 (月)	場所：協会会議室	出席者：11 名

【議題】SV 意見交換会 100 回記念企画、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、2019 年度活動計画

【討議概要】SV 意見交換会 100 回記念企画は、SV や育成担当者などを対象とし、モチベーションや人材育成をテーマに、講義・個人ワーク・グループディスカッションを取り入れた内容とする。同会レポートを活用し、センターの課題に対する 100 の解決策など「100」に関連した成果物も参加者に提供する。

情報調査委員会

日程：9 月 13 日 (金)	場所：協会会議室	出席者：12 名

【議題】コールセンター企業実態調査、会員基礎データ調査、コンタクトセンター見学会、ワンポイントアンケート

【討議概要】コールセンター企業実態調査は集計結果のコメントを検討した。会員基礎データ調査は質問の内容や方法を検討した。センター見学会はサポート会員の紹介に基づき見学先を選定する。ワンポイントアンケートは 2・3 回目のアンケートテーマを決定した。

事業委員会

日程：9 月 18 日 (水)	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掲載内容を検討・決定した。CCAJ スクールは「有人チャット講座の講師募集」と「企業出張講座のアンケート実施」を決定した。CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 は出演者の二次募集を行うことを決定した。

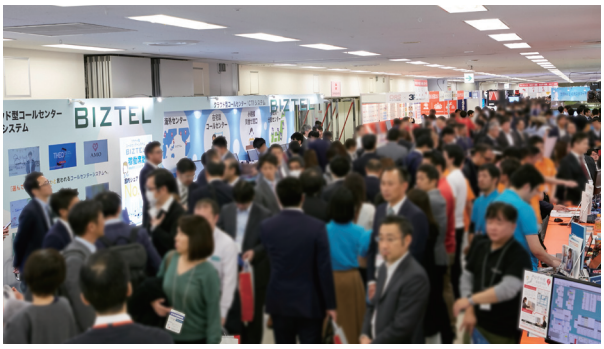
当協会が後援する『コールセンター／ CRM デモ & コンファレンス 2019 in 東京』が開催されます

会期中に最新号「CCAJ ガイドブック Vol.29」を会場入口で頒布します。

日程：2019 年 11 月 13 日 (水)・14 日 (木)
会場：池袋サンシャインシティ・文化会館
主催：リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、
　　UBM ジャパン

第 20 回を迎える『コールセンター／ CRM デモ & コンファレンス』。特別企画として "AI（人工知能）ゾーン" "ES 向上 / 働き方改革ゾーン" が設けられます。更に、基調講演や特別講演、各種ワークショップやセミナー等も数多く用意されています。ぜひお越しください。
《詳細はこちら》

https://www.callcenter-japan.com/tokyo/



昨年のイベントの模様（写真提供：主催者）

次号予告

CCAJ News Vol.273 では、「第 31 回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察 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

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.272（2019 年 11 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）