

# CCAJ News

Vol.275

2020年2月号

## Contents

- ◇【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える
- ◇新入会員のご紹介
- ◇2020年「新春賀詞交歓会」開催報告
- ◇協会日誌

### 【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える 人材の確保と定着のためのテレワーク環境整備

働き方改革やBCPの観点から注目を集めてきたテレワーク。柔軟な就労環境による人材の確保や定着、目前に迫った東京オリンピック・パラリンピック開催時の混雑緩和などを目的に、さらなる普及が推進されています。

本誌でも、Vol.171（2011年6月号）とVol.172（2011年7月号）の2号にわたって「コールセンターとテレワーク」と題した業界関連レポートをお届けしました。しかし、その後の動向を見ると、コールセンターの在宅勤務に関しては導入があまり進んでいないようです。そこで、一般社団法人日本テレワーク協会のご協力をいただきながら、コールセンター業界におけるテレワーク実現の方向性についてレポートします。

#### テレワークについて

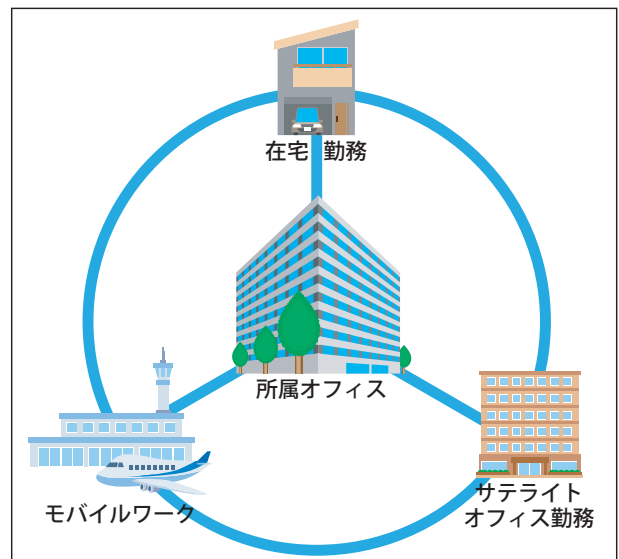
最初に、テレワークの定義と分類、導入の意義、一般企業における導入状況などを見てみましょう。

##### ◎テレワークとは

「tele = 離れた所」と「work = 働く」をあわせた造語で、ICTを活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。また、テレワークを行う人をテレワーカーと呼びます。

雇用形態から、企業雇用の「雇用型テレワーク」と個人事業主の「自営型テレワーク」があります。雇用型テレワークは、「在宅勤務」「モバイルワーク」「サテライトオフィス勤務」に分類されますが、コールセンターのオペレーション業務においては、在宅勤務とサテライトオフィス勤務の2つが考えられます。

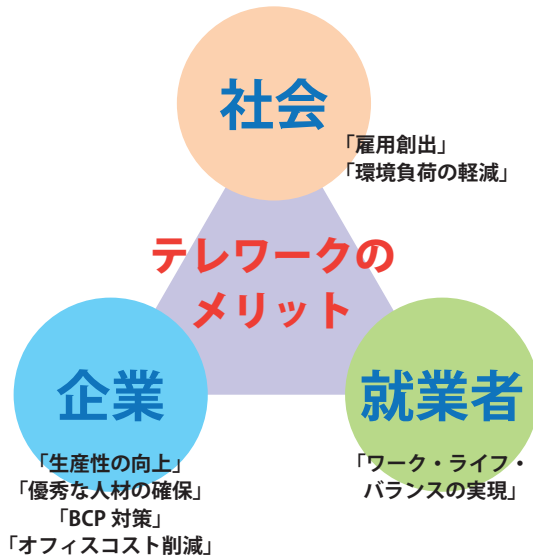
【図1：テレワークの形態】



## ◎テレワークの効果

テレワークの効果は、多岐にわたりますが次の7つに集約できます。企業にとって「生産性の向上」「優秀な人材の確保」「BCP対策」「オフィスコスト削減」、社会にとって「雇用創出」「環境負荷の軽減」、個人にとって「ワーク・ライフ・バランスの実現」です。

【図2：テレワークのメリット】



さらに働き方改革の観点では、厚生労働省の「テレワークではじめる働き方改革」でテレワークのメリットとして以下の項目を挙げています。

### ◇企業にとってのメリット

- ・人材の確保・育成
- ・業務プロセスの革新
- ・事業運営コストの削減
- ・非常時の事業継続性（BCP）の確保
- ・企業内外の連携強化による事業競争力の向上
- ・人材の離職抑制・就労継続支援
- ・企業ブランド・企業イメージの向上

### ◇従業員にとってのメリット

- ・ワーク・ライフ・バランスの向上
- ・生産性の向上
- ・自律・自己管理的な働き方
- ・職場との連携強化
- ・仕事全体の満足度向上と労働意欲の向上

きちんとしたテレワーク環境が実現すれば、“社会”“企業”“就業者”のいずれにもメリットがある働き方と言えるでしょう。

導入企業としては、テレワークを含めた柔軟な就労環境を提供することで、より多くの人材の確保・定着が期待され、

企業のイメージアップにもつながります。

## ◎一般企業の導入状況

総務省の「平成30年通信利用動向調査」によると、“テレワークを導入している企業”が19.1%、“導入予定がある企業”が7.2%という結果になっています。テレワークの形態別の導入状況は以下の通りで、企業ごとにいろいろなテレワークのパターンを組み合わせ利用しています。

- ・在宅勤務……37.6%
- ・モバイルワーク……63.5%
- ・サテライトオフィス勤務……11.1%

となっており、通信利用動向調査でも、「テレワーク導入企業はゆるやかな増加傾向にある」と報告されています。

## 先進的な取り組みについて

増加傾向を見せるテレワーク導入企業の中で、先進的な取り組みを行う企業に対して、総務省と厚生労働省がそれぞれの観点での表彰を行っています。令和元年度の受賞企業も発表されましたので、ご紹介します。

### 総務省：テレワーク先駆者百選・総務大臣賞表彰

テレワークの導入・活用を進めている企業・団体を「テレワーク先駆者」として、さらに十分な利用実績等が認められる場合に「テレワーク先駆者百選」として選定・公表しています。「テレワーク先駆者百選」のうち、特に優れた取組には総務大臣賞を授与しており、令和元年度の総務大臣賞は以下の通りでした。

- ・アフラック生命保険株式会社
- ・シックス・アパート株式会社
- ・明豊ファシリティワークス株式会社
- ・リコージャパン株式会社

### 厚生労働省：輝くテレワーク賞

テレワークの活用によって労働者のワーク・ライフ・バランスの実現において顕著な成果をあげた企業等を「テレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰～輝くテレワーク賞～」として表彰します。

令和元年度のテレワーク推進企業等厚生労働大臣表彰は以下の通りでした。

- 《優秀賞》・大同生命保険株式会社
- 《特別奨励賞》・株式会社キャスト
- ・東急株式会社
- ・株式会社リコー
- ・リコーITソリューションズ株式会社
- 《個人賞》・特定非営利活動法人チルドリン徳島 角香里氏

さらに、今回、情報提供とインタビューでご協力いただいた一般社団法人日本テレワーク協会でも、「テレワーク推進賞」を設け、優れた企業や団体等を顕彰しています。

### テレワーク推進賞

第20回を迎えた「テレワーク推進賞」では、『働く人が幸せになる社会へ』をテーマにテレワーク実践事例および促進事例を募集し、テレワーク推進賞審査委員会による審査の結果、以下の通りの受賞となりました。

《会長賞》日本電気株式会社

株式会社 WORK SMILE LABO

《優秀賞》

【テレワーク実践部門】コニカミノルタジャパン株式会社、TRIPORT 株式会社、ヤマトシステム開発株式会社

【テレワーク促進部門】長崎県壱岐市

《日本テレワーク協会特別奨励賞》

【テレワーク実践部門】株式会社ありがとうファーム

《奨励賞》

【テレワーク実践部門】岩井コスモ証券株式会社、株式会社サンエイ、第一三共株式会社、株式会社ポーラ

【テレワーク促進部門】静岡市、ワウテック株式会社

(各賞 50 音順)



一般社団法人日本テレワーク協会 事務局長 富樫 美加氏

域に呼び込み、地域の関係人口・交流人口を増やそうという取り組みがあります。単に休暇を過ごすだけでなく、地域を「研修」「業務のための合宿」「地域課題の解決プロジェクト」などを行う場として活用する場合があります。さらに、サテライト型のセンターで地域の住民に ICT 研修を施し、その後テレワークのできる業務を発注するという形態もあります。

富樫事務局長によると「自治体は、これまでのような企業誘致だけでなく“仕事の誘致”と“人の誘致”も目指しています。テレワークによるアウトソーシングは仕事が地方に出てきてくれる典型的なビジネスモデルであり、ロケーションは問いません。地方では、能力や人材があっても仕事がないというケースが多く見られますが、人と仕事を自治体や地元企業が仲介することで、地域に住む人がテレワークで仕事を受託しやすくなります。仕事が安定して確保できることで、企業にも移住者にもアピールしやすくなります。働き方への改革意識が進めば、このシステムはさらに有効になると思います。すでにその中に、コンタクトセンター関連業務も入ってきています」

成功事例の1つが長野県立科町における働き方改革のためのテレワークの実現です。2019年4月に開設した立科町テレワークセンターを核に「社会福祉型テレワーク」の実現に向けて、「キャリアを分断せずに働ける職場づくり&環境づくり」を目指しています。オフィスや住居などの初期費用がほぼ0円で体験できる「おためしテレワーク@たてしな」をはじめ、町をあげてテレワークによる地方創生に取り組んでいます。

「立科町では、テレワークセンターで、デスクワーク、B to B のアウトバウンドコール等を受託しています。これらの業務受託は、主に、この分野での先駆者である長野県塩尻市が官民協働で設立した（一財）塩尻市振興公社のテレワーク推進

### 地方でのテレワークの進捗状況

テレワーク推進賞の受賞企業・団体を見ると、幅広い対象となっています。そこで、一般社団法人日本テレワーク協会事務局長の富樫美加氏に同賞の役割と近年の動向をうかがいました。

「テレワーク推進賞は、大手企業に限らず、苦勞しつつも成果を上げている地方企業や中小企業、地方自治体などにも光を当てることで、多様な働き方のできる社会の実現を目指すものです。特にこの1～2年での地方自治体のテレワークへの注目度は高く、さまざまな取り組みの中で成功事例もたくさん出てきています」

自治体に取り組む目的は大きく2つ、「地域企業へのテレワークという働き方の導入」と「テレワークによる地域活性化」です。テレワークによる地域活性化としては、テレワークが可能なサテライト型のセンターを作り、ワーケーション（work + vacation の意、休暇時にテレワークを活用し一部時間就労する労働形態、これによって日本でも長期休暇が取りやすくなると期待されている）によって都市部の企業や就業者を地

事業に協力する形で行われています。塩尻市振興公社のテレワーク推進事業とは、地域の ICT 人材育成と、育成を受けてスキルが付いた方を個人事業主として、公社が受託した都市部の企業の事業を委託するというものです。今や塩尻市のワーカーだけでは受託量を賅えきれないほど事業が成長しており、テレワークを推進する自治体間のネットワークも実現しつつあるのです」

## コールセンター業界の状況とテレワーク活用の可能性

コールセンター業界におけるテレワークの実施状況はどのようになっているのでしょうか。

当協会が実施した各種調査の中で、“在宅テレワーク” 関連のアンケート結果を見ると、本誌の 2019 年 10 月号で報告した「会員の人材戦略に関するアンケート」では、“テレワーク(在宅勤務)” 制度がある企業は 20 社 / 32.2% (62 社回答) という結果でした。サポート企業での取り組みやコールセンター業務以外にも含まれるため、前出の「平成 30 年通信利用動向調査」における一般企業の在宅勤務導入状況の 37.6% に近い数値ですが、業界全体での先進的な ICT 導入状況を考えて、さらなる浸透も期待できるのではないのでしょうか。

一方、2019 年度「コールセンター企業実態調査」では“在宅テレコミュニケーターを採用している” 企業が 3 社 / 6.3% (48 社回答) となっています。在宅勤務でのオペレーション業務に関しては、セキュリティ・情報漏洩への懸念、品質管理上の問題などの理由で、導入があまり進まない状況と考えられます。

富樫事務局長によると、テレワーク導入時に押さえるべき基本的なポイントとしては、「情報セキュリティ対策」「労務管理」「人の意識改革」「仕事の切り出し」の 4 つがあるとのこと。そのうちの労務管理や意識改革については、コールセンター業界は多様な雇用形態による人材活用、地方分業などを進め、先行的と言えるでしょう。

「情報セキュリティ対策」に関しては、一般企業の在宅勤務時のセキュリティの担保の場合は情報漏洩への対策がメインになります。そのため、シンクライアントを使った仮想化やリモートデスクトップの利用などよりセキュアな環境を構築するか、重要な情報自体を在宅勤務者には見られなくするかの選択になります。一方、顧客の個人情報を扱うコールセンター業務の場合のセキュリティを考えると、必要な情報以外を扱

えない環境にすることが中心になるのではないのでしょうか。

富樫事務局長は 4 つめの「仕事の切り出し」が重要だと指摘します。「テレワークで何を実現するのか狙いを絞らないと、正しいところにはたどり着けません。目的や業務内容が明確になれば、セキュリティも含めた対応が容易になります。コールセンター業務の成功例では、NTT コムチェオ(株)が、在宅コールセンターを活用した契約者向けのテクニカルサポートを行っています。販売などの業務も行っていましたが、クレジットカード情報などが必要な場合にはコールをセンターに戻すことで、セキュリティを担保しています。在宅テレコミュニケーターも、会社側との調整の中で自分の都合に合わせて働ける時間を調整できるなどの柔軟性に加えて、本来業務に集中できるため満足度も上がります。現状では、戻されたコールへの対応はセンターが対応していますが、今後は RPA の活用やチャットボットによる自動応答などと組み合わせることで、人による対応はより高度な内容へとシフトすることができます。最新技術と組み合わせることで、在宅コールセンター構築の可能性もさらに広がるのではないのでしょうか」

同社では、在宅での業務だけで家計を支える方も多く、自分の都合に合わせて働ける時間を選ぶことができ、スキルが稼ぐ力につながると好評とのこと。ヒアリング力と応対力が高く、サポートとしての引き出しの多い人はセンター側にとっても頼りになる人材です。高い給与だけでなく無理せず働きたいというニーズに対して在宅勤務も選択肢に加えることで、囲い込みが可能となるのではないのでしょうか。

また、社内やクライアント企業の理解促進に関しては、自動車メーカーの取り組みを紹介していただきました。「その企業ではモバイルワークは禁止で、在宅勤務だけを推進したいという特別な要望がありました。在宅勤務導入の決定はそれぞれの組織長が行うということだったのですが、懸念する方が多かったこともあって、本社に疑似テレワークコーナーを作って在宅の状況を社内で体験してもらいました。するとこれまでなかなかテレワークの導入に同意しなかった組織長も納得するようになったとのこと。状況説明だけだとハードルが高いこともありますが、何らかの形でテレワークで働く姿を目にする機会があれば理解も進むと思います。一斉に在宅勤務の導入は難しいので、小さな範囲で半年くらいテストして不具合を直してからテレワークに取り組んでいくことが良いと思います。その間により多くの人の理解を得られれば、

導入にも弾みが付くと思います」

## 日本のテレワークの今後について

最後に、今後のテレワークの動向を富樫事務局長にうかがいました。「日本人の働き手が減少する中では、企業が働き方の柔軟性を高め、多様な人材に労働に参加してもらうことが必要です。兼業・副業が認められるようになったことで、それぞれのスキルを活かすためにも、テレワークへのニーズはさらに高まるでしょう」

また、近年急増している台風や大雨被害をはじめとする災害への対応として、テレワークによるビジネスの分散化でのBCPへの期待もさらに高まってきているようです。災害時でもコールセンターが機能しているということは企業にとっても重要なことで、センターやシステムなどのインフラだけでなく、労働力の分散化も大きなメリットになるでしょう。

さらに、地方での動向に関しては、「東京オリンピック・パラリンピック開催はテレワークの導入・浸透の大きなきっかけになりました。東京都でもテレワーク推進センターを開設したり助成金を出すなど積極的に取り組んでいます。オリンピック・パラリンピック終了後も柔軟な働き方が残ったというもう1つのレガシーになって欲しいという希望があります。そういった変化が、まだ不十分ですが少しずつ地方にも波及しはじめており、来年度からは全国的にテレワークへの取り組みが加速することを期待しています。テレワークの機運が高まる中で、分散業務や人材育成に高度なノウハウを持つコールセンター業界の活躍の可能性は大きいでしょう」とのことです。

SVやマネージャー、QAが複数の地方拠点を同時にハンドリングする環境は、サテライト型のテレワークと捉えられると富樫事務局長は指摘します。その環境をさらに進めて、在宅勤務や、複数のサテライトオフィスでの勤務といったテレワーク関連の選択肢を増やすことができれば、働き方の柔軟性が増すだけでなく、テレコミュニケーターには会社には人材として大事にされているという気持ちも伝わります。それが優秀な人材の雇用・定着にもつながるでしょう。

「テレワークの活用によって、子育てや介護支援をされている方、障がい者雇用が進むことも重要ですが、シニアのテレワークにも期待が持てます。シニアは過去の実績があって、通勤費も不要で、働きたいというモチベーションもあります。安心して任せられるだけでなく、教育などの負担や手間の軽減



にもなります。雇用する人材の多様性は、すでにコールセンターでは取り込まれてきたことでしょうから、そのノウハウを別のビジネスモデルでも活用できると思います。センターという拠点があり、情報セキュリティも整備されています。細かな労務管理やモチベーションアップなどの意識改革のノウハウもあるので、テレワークという切り口で、現在のコールセンター業務以外にも広げていくのもおもしろいと思います。日本全体の働き方改革のためにも、新しいモデルケースになっていただくことを期待しています」

業務におけるテレワークの利用や導入に関しては、下記の政府や都が設置するテレワーク相談センターで、無料で相談を受けることができます。

厚生労働省 テレワーク相談センター  
<https://www.tw-sodan.jp/>

東京都 東京テレワーク推進センター  
<https://tokyo-telework.jp/>

これらのwebサイトには、セミナーや事例、助成金の情報が掲載されているので、一度アクセスしてみたいはいかがでしょうか。

今回は、一般企業の動向も含めたテレワークの現状と、コールセンター業界の可能性について取材を行いました。在宅勤務も含めたテレワークへの前向きな取り組みは、新たな業界の発展の可能性につながるものと期待されます。引き続き、関連する企業や自治体の先進的な取り組みも含めたレポートをお届けしたいと思います。

### ●参考資料

#### ◎日本テレワーク協会

- ・日本テレワーク協会のサイト  
<https://japan-telework.or.jp/>

#### ◎総務省

- ・テレワーク情報サイト
- ・平成30年版情報通信白書

#### ◎厚生労働省

- ・テレワークではじめる働き方改革  
テレワークの導入・運用ガイドブック

## 新入会員のご紹介

Support

### ビジネステクノクラフツ株式会社



代表取締役社長 吉岡 順元

東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋 3F <https://btcinc.co.jp/>

弊社は「IT プロジェクトにおける総合診断医として社会に貢献する」をミッションとする「システム開発もきっちりできるコンサルティングファーム」です。

少子高齢化による人材不足が深刻化する我が国ではDXやBPOが更に進むと予測されます。弊社が提供するBPEC分析サービスではDXやBPO実現に不可欠な業務分析を「短時間、低コスト、省労力」で実現します。また業務改革以外にもシステム化の企画・構想から設計・開発、運用まで、上下流一貫だからこそできる、お客様のニーズを的確・着実に実現するサービスをご提供します。

業務改革からシステム化構想・実現に至るまで、課題解決の推進にお困りの際には、お気軽にお問合せ下さい。

## 新入会員のご紹介

Inhouse

### 東京海上日動安心 110 番株式会社



取締役社長 小林 信昭

東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス 1 階

<http://www.anshin110ban.co.jp/>

TOKIO MARINE  
NICHIDO

当社は 1989 年に旧東京海上火災の夜間休日事故受付センターとして設立されました。

現在は東京海上グループのファーストコンタクトセンターとして、各種保険商品の事故受付や事故直後の初期対応、ロードサービスの仲介など、年間約 240 万件のお客様対応を行っています。センターは東京、大阪の 2 拠点体制でスタッフ総勢約 1000 名が 24 時間 365 日休みなく「お客様の“いざ”をお守り」し、いち早く安心をお届けすることを使命としています。また、長年培ってきた電話対応スキルやお客様対応ノウハウをもとに、東京海上グループ向けの研修を実施し、グループ各社の対応品質向上に貢献しています。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社レオコネクト

代表取締役社長 萩森 まさ子

東京都豊島区東池袋 1-12-5 東京信用金庫本店ビル7階

<https://www.leoconnect.co.jp>



Leo Connect

レオコネクトは、大手通信会社が運営する 450 種のお客様窓口センターを統制する直営カスタマ本部として 8 年間従事し、そのノウハウをビジネスモデルとして展開すべく、2018 年 3 月 1 日に（株）スカラ 66%（株）光通信 34% 出資の基、スカラ社の子会社として革新スタート。

スカラ社の SaaS/ASP サービス（基幹システム / コールシステム / サイト支援システムなど）のデジタルサポートと多種多様の業種に対応できるバックヤード専門企業のマッチング提案を強みに、「お客様のすべての声」から「経営 / 業務コンサル」の要素を持つ PDCA で「企業 / サービスの価値」を上げる業界初「カスタマコンサルティングファーム」です。

# 2020年「新春賀詞交歓会」

2020年1月8日(水)、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。

来賓・会員あわせて283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様様をご紹介します。

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



子年は十二支の最初で新しい物事や運気の始まる年と言われています。子孫繁栄の象徴であるねずみにあやかり、コールセンター業界もさらに繁栄する1年にしたいと思います。

4月には「同一労働、同一賃金」が適用されます。雇用形態が多岐に渡り、多様性を糧に成長してきたコールセンター業界には少なからず影響があります。遵法はもちろんのこと、会員相互に知恵を出し適切に対応することで「働きやすく働く人に魅力ある業界」としてチャンスに変えていきたいと思ひます。

もう1つが「人とテクノロジーが融合したコンタクトセンター運営」の実現です。顧客の行動や本音が可視化されるようになり、改めて「品質の向上」が求められます。

2020年は大きな変革の起点となることが予想されます。引き続き「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を基軸に、さらなる発展のために尽力しますので、ご協力をお願いいたします。

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



今年は東京オリンピック・パラリンピックが開催され、多くのお客様や選手の方が日本に集まることになります。経済産業省でも、輸送をはじめさまざまな対策を検討していますが、多様な働き方の先端を走っているコールセンターの皆様にも、在宅勤務や時差出勤などのご協力をお願いしたいと思います。

さらに2025年には大阪・関西万国博覧会を控えており、日本が目指す新たな社会やイノベーションを世界にアピールすべく、頑張っているところです。こういった行事を通じて、日本が引き続きしっかりと力を付けて、世界諸国とともに経済を引っ張っていくことを期待しています。

お客様とのコミュニケーションが多様化する中では、コールセンター業界の役割は重要です。今後とも、貴協会の活躍を期待しています。



会長挨拶、来賓祝辞に続き、新入会員9社の紹介、長谷部英則副会長による乾杯、沖縄県からのお知らせ、柴田基靖理事による中締めと進りました。また当日は、北海道、青森県、秋田県、新潟県、熊本県、沖縄県、新潟市、下関市、福岡市、(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、(公社)日本広告審査機構、(公財)日本電信電話ユーザ協会、(一社)日本ダイレクトメール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

梅村 研 氏 祝辞



総務省では、電気通信サービスの消費者保護の取り組みを進めていますが、サービスの高度化や複雑化が進み、消費者がサービスの内容を正確に理解して選択することが非常に難しくなっています。特に、高齢者はその傾向が強く、トラブル事例が多く上がってきています。販売代理店などに消費者の知識やノウハウに応じた説明を求めています。このような状況や課題は電気通信サービス分野以外にも見られるものと思います。AI、IoT、5Gなどの最新技術を用いた複雑なサービスや商品がさらに普及することで様々なトラブルにつながると予想され、コールセンターの皆様が消費者に寄り添った対応をして課題を解決していただくことがより一層重要になります。業界全体の質の向上に向けて、さまざまな活動に取り組む日本コールセンター協会の皆様には、引き続き中心的・先導的役割を担っていただくよう期待します。

## 協会日誌

### ◆委員会報告◆

#### 事業委員会

日程：12月12日(木)	場所：協会会議室	出席者：7名
【議題】 CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020、CCAJ スクール		
【討議概要】 CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 では、セッション毎の打ち合わせ模様の公開、ダイレクトメールの送付先など集客策を決定した。CCAJ スクールでは、「有人チャット」講座の提案内容の審査、および2020年度の開催回数と開催地を決定した。		

#### 広報委員会

日程：12月13日(金)	場所：協会会議室	出席者：7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、2020年3月号のメイン記事を「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020」開催報告に決定した。また、来年度の年間計画として、オリンピックやデジタルシフト関連の特集を組むことや地方自治体誘致助成制度特集の見直し等を決定した。		

**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)

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020

### 開催迫る！

「お客様との絆を育むコンタクトセンター～人にしかできないこと、AIだからできること～」をメインテーマに「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020」を2月20日・21日の2日間にわたり開催します。

日程：2020年2月20日(木)～21日(金)

※21日(金)のセミナー終了後に懇親会を開催。

会場：アーバンネット神田カンファレンス(東京都千代田区)

1. AI、離職防止、チャット対応など注目のテーマを用意！
2. 多種多様な企業のセンター運営のエキスパートが出演！
3. 一つのテーマに多面的な切り口で事例を紹介！

出演者、受講料、申込方法などの詳細は以下 URL をご覧ください。

[https://ccaj.or.jp/event/contact\\_20200220.html](https://ccaj.or.jp/event/contact_20200220.html)

### 次号予告

CCAJ News Vol.276 では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 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

## CCAJ News Vol.275 (2020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：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)



北秋田市ふるさと大使  
Hello Kitty

# コールセンター・IT関連企業は 北秋田市へ！

進出後もきめ細やかなサポートで対応します

## 人材確保

有効求人倍率 **0.47** (一般事務員)

※ハローワーク鷹巣2019年4月現在

## 優遇制度

新規雇用 **最大 50万円**

※このほかにも**全国トップ級の優遇制度**を用意しています。



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

©1976, 2019 SANRIO CO., LTD APPROVAL NO. G601337