

CCAJ News

Vol.276

2020年3月号

Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2020 開催報告

◇ SV 意見交換会 100 回記念特別企画を
東京で開催

◇ 2020 年度「CCAJ スクール」紹介

◇ 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 2020

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～

2月20日(木)、21日(金)の両日、東京都千代田区のアーバンネット神田カンファレンスで、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020』を開催しました。今回も関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスした事例をご紹介いただき、延べ51社287名が受講されました。2日目のセミナー終了後には懇親会を開催しました。

◎ CCAJ セッション 1

『みんながハッピーになる対応品質を考える ～品質改善の正解は一つではない～』

●モデレーター (株)NTTネクシア サービス統括本部 事業企画部門 主査 水森 敬子 氏 (写真左)

●スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー 北野 吉彦 氏 (写真中)

(株)QVCジャパン カスタマーサービス&エクスペリエンストレーニング&クオリティマネージャ 鳥井 宏和 氏 (写真右)



お客様、従業員、企業の3つの立場のすべてがハッピーになる対応品質を目指すことでお客様満足につながるとの観点から、スピーカー各社の事例をもとに、改善やセンター構築の進め方について議論が進められました。

最初にモデレーターから問合せ内容や業種でお客様が求める対応品質は異なり、企業戦略から導き出したあるべき姿の実現が品質改善につながるという解説がありました。

WOWOW コミュニケーションズからは、コンシェルジュデスクとアウトバウンドセールスの立場から、“あるべき

姿の共有”“改善のPDCA サイクル”“センター管理者の育成”の品質改善で重視する3つの要素について、モニタリングシートの活用、

品質調査とフィードバック、管理者研修など具体的な取り組みが紹介されました。QVC ジャパンからは、迅速で正確な受注が求められるビジネスモデルに合わせた“お待たせしないセンター”としての接続品質に加えて、快適さを提供する対応品質も実現している取り組みが紹介されました。

続いて、対応品質の管理と評価シート等の活用、事前期待を超える対応、ES 向上のためのモチベーションアップへの取り組みなどが紹介されました。



◎ CCAJ セッション 2

『チャットサポートによって起こる、顧客対応の変革

～何故、今、チャットサポートなのか～

- モデレーター アルファコム(株)執行役員 垣内 隆志氏 (写真左)
- スピーカー アスクル(株)カスタマーサービス & エンゲージメント LOHACO エンゲージメント 山田 和樹氏 (写真中)
(株)東京スター銀行 チャネル統括本部 コミュニケーションセンター センター長 宮田 隆弘氏 (写真右)



チャットやLINEなど、文字によるリアルタイムコミュニケーションを利用したサービスを提供する企業が急増。目的に合わせた導入ができれば効果が大きいチャットについて、事例を中心とする紹介がありました。

最初にモデレーターのアルファコムから、チャットシステムを提供する立場から検証したチャットの導入状況や満足度に関する分析などが紹介されました。

アスクルからは、法人向け通販サービスのソロエルアリーナとアスクル、個人向けサービスのLOHACOにおける

チャットボットと有人チャットの活用状況が紹介されました。先行導入したLOHACOでは、売上伸張による問い合わせ増加に対応するため、まずLINEでのチャットボットを採用。その後、有人チャットを開設し、両者をシームレスに連携することで効果を上げているとの紹介がありました。

東京スター銀行の事例では、店舗やオンライン相談など、担当者となぐことを意識した誘導を目的に有人チャットを開設。さらにチャットボットを導入したことで有人対応の負担軽減につながり、満足度評価の向上と、チャット経由でのVOCによる改善にもつながったとの解説がありました。



◎ CCAJ セッション 3

『CX 向上のためのポイント ～オペレーションからCXを考える～』

- モデレーター りらいあコミュニケーションズ(株)金融本部 戦略企画部 課長代理 畑 加奈子氏 (写真左)
- スピーカー (株)生活総合サービス カスタマーサービス部 リーダー 奥条 達也氏 (写真中)
チューリッヒ生命 CRM 部 カスタマーケアセンター長 三浦 俊一氏 (写真右)



先進技術の導入を含めたCX向上への取り組みは、センターの大きなミッションの1つです。本セッションでは、CS、CX関連の取り組みについて、各社のオペレーション事例の発表が行われました。

モデレーターによるCXの定義や全体像、CXとデジタルシフトなどの解説に続いて、各社の取り組みが紹介されました。“ていねい通販”を運営する生活総合サービスは、企業理念の“ありがとうが集まる通販会社”を目指したCS向上の取り組みを紹介。ネット上でのさまざまなタッチポイ

ントにおけるファンづくりに加えて、自社への招待やランチ会の開催など、リアルでのコミュニティづくりが紹介されました。さらに、従業員の笑顔づくりのための環境面での改善や、権限委譲などのES向上施策が紹介されました。

2017年からグループ内でNPSを導入しているチューリッヒ生命からは、現場主体で取り組んでいるCX向上のための3つの施策が紹介されました。応対話法の改善や顧客のタイプ別対応などの“コール品質”の向上、IVRとSMSの連動やチャットボットの活用などの“Web施策”、CSR主体の“Culture”への取り組みなど具体的な事例が示されました。



◎ CCAJ セッション 4

『採用がスムーズになる時代はもう来ない、離職を減らした実践事例をご紹介します』

- モデレーター ギグワークスクロスアイティ(株) 営業統括・製品営業部 アドバイザー／シニアエキスパート 佐藤 光章 氏(写真左)
- スピーカー 大和ライフネクスト(株) コールセンター営業部 部長 小峰 久芳 氏(写真中)
- CENTRIC(株) 感情解析研究室 副室長 久保田 啓介 氏(写真右)



採用難が続く中、優秀な人材やリーダーを育成することで定着につなげる離職対策は、さらに重要となっています。本セッションでは、自社の取り組みに活かせるような実践事例の紹介がありました。

モデレーターによる、求人や離職の状況、離職者の声などのデータ分析に続いて、スピーカー 2 社の事例が紹介されました。大和ライフネクストからは、人事制度の活用と従業員の声を聞くことで実現した ES 向上について説明がありました。派遣社員中心だった 3 年前との比較で、自社採

用による直接雇用を 80% まで増加。給与の見直しや目標設定と評価制度の導入、従業員の声の収集などの職場環境の改善により、

離職率の劇的な低下を実現。その成功には、経営陣の理解が最も重要だったとの説明がありました。

CENTRIC は、同社が提供する“音声感情解析”技術と自社センターでの活用事例を紹介。音声から顧客の感情を識別して可視化して業務改善につなげるだけでなく、従業員の情動を分析することで、業務適正に合った配置、離職傾向の早期発見、マネジメントの改善や研修への活用などを実現し、離職抑制につながっているとの報告がありました。



◎ CCAJ セッション 5

『チャット導入で効果を出すには？ AI x 人のハイブリッド対応が生む可能性』

- モデレーター モビルス(株) 代表取締役社長 石井 智宏 氏(写真左)
- スピーカー アニコム損害保険(株) 経営企画部 部長 小川 篤志 氏(写真中)
- (株) エーアイスクエア 営業部 部長 岩崎 圭介 氏(写真右)



チャット導入が進む一方、満足な結果が得られない企業も出てきています。本セッションでは、ユーザー企業・システム開発・AI 開発という異なる立場からチャットサポートの有効活用について議論しました。

モデレーターによる AI チャットボットへの期待や有人チャットとの連携による効果などの説明に続き、AI 開発を行うエーアイスクエアから、チャットボットの種類やメリット比較、導入効果といった具体的な分析が示されました。さらに有人チャットにおける応対ログを AI で自動要約・分

類することでの活用方法と、導入事例が紹介されました。

ペット保険のシェア No.1 のアニコム損害保険を子会社に持つアニコムホールディングスでは、チャットボットを使った LINE 経由での保険金請求システムを導入し、書類作成の効率化を実現。さらに、LINE の有人チャットで獣医師に直接相談できる“どうぶつホットライン”を開設し、保険加入者から高評価を得ているとの説明がありました。

また、セッション中にモデレーターの LINE 公式アカウントを使って要望や質問を受け付けるという試験的な取り組みも実施され、受講者からの多くの質問が寄せられました。



『新人離職防止・CS／NPS 向上の秘策？ ～社内認定制度の構築～』

●モデレーター (株)CCカレッジ 代表取締役 河合 晴代 氏 (写真左)

●スピーカー (株)ジュピターテレコム カスタマーセンター統括部 浦和カスタマーセンタースーパーバイザー 渡辺 育男 氏 (写真中)

(株)アサイアンカスタマーケア クオリティマネジメント シニアマネージャ 松森 紀子 氏 (写真右)



センターでは裏方と見られがちなトレーナーと QA 担当者にスポットライトをあてて社内認定制度を立ち上げた 2 社の事例紹介をもとに、継続的な人材育成が可能なる仕組みづくりについて議論が進められました。

モデレーターによる離職抑制の中でも新人の離職防止は重要であり、トレーナーの役割が重要との指摘から、ジュピターテレコムの体系的なトレーナー養成プログラムを含めた認定制度が紹介されました。“受講者視点”“会社視点”“研修の組立”の 3 つの認定ポイント、試験の概要と判定、導

入後の離職率の変化、メリット等が示されました。“受講者視点”の 1 つに“伝えた”ではなく“伝わる”研修が重要との指摘があり、最初の認定トレーナーの 1 人でもある同社の渡辺氏による両者の違いを示した実演がありました。

続いて、CS・NPS を向上させるためには“お客様にとっての満足”が重要であり、QA の育成が求められるとの視点から、アサイアンの取り組みが紹介されました。より高いスキルを持つ人材を育成するため、2 段階・4 つの試験で評価する QA 認定試験を実施。価値観の理解、具体的な表現、見本の実践という QA としての要件が示されました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 受講者の声

- ・品質改善は弊社の取り組み課題の一つであり、他社の事例を伺いたいと思っていましたため、スピーカー 2 社が具体的に教えてくださり、とても参考になりました。
- ・CX 向上につながる取り組みは、日頃の細やかな部分が全てつながっているのだと思いました。
- ・チャットボットの導入になかなか踏み切れないと常々感じていたが、もっと簡単に始められるのではないかという気持ちになった。
- ・2 日間の全てのセッションテーマが興味のあるもので、それぞれが個性のある内容で、会社に持ち帰って活用させていただきます。



全セミナー終了後に懇親会を開催しました

すべてのセミナーが終了した 2 日目に、セミナー出演者と受講者による懇親会を開催しました。

懇親会に参加した出演者の皆様のご紹介に続いて、本セミナーを企画した事業委員会の大木伸之委員長の挨拶と乾杯の発声でスタート。各セッションの内容に関する意見や情報交換、参加者間でのネットワークづくりなど充実した時間が過ぎ、下村芳弘会長の中締めで閉会となりました。



大木委員長



下村会長

SV 意見交換会 100 回記念特別企画を東京で開催！

～参加者には「コールセンター Q&A 集」をプレゼントしました～

人材育成委員会が企画・実施する「スーパーバイザーによる意見・情報交換会（SV 意見交換会）」は、2008 年 11 月 18 日に第 1 回を開催してから、2019 年 10 月 8 日の開催で通算 100 回目を迎え、延べ 134 社・649 名の皆様にご参加いただきました。同委員会では、コールセンターのマネジメントや人材育成のやりがい・楽しさを改めて知る機会にしてみたいとの思いから、100 回を記念した特別企画を 2019 年 11 月 28 日に中央大学駿河台記念館で開催しました。

【東京開催】 学んで！ 振り返って！ ディスカッション！

～モチベーション向上のために、会社がすべきこと・私ができること～

日時：2019 年 11 月 28 日（木）13：00～16：00

会場：中央大学駿河台記念館（東京都千代田）

参加：27 社 56 名

ミニ講義・個人ワーク・グループワークを通して、「モチベーション」について学び、情報交換をしました。

最初のミニ講義では、モチベーションの定義を確認し、内発的動機・外発的動機などを整理することで、モチベーションを正しく理解しました。その上で、個人ワークで「テレコミュニケーターのモチベーションが下がる要因」や「これまで行ったモチベーション維持・向上施策」を書き出し、グループ内で共有しました。

グループ替えを行った後、モチベーションアップの方法として「肯定的な言葉を使う」こと、「褒める・認める」



ことについて解説がありました。それを受けて、「つい言うってしまう否定的な言葉」を肯定的な表現に言い換えるワークを行い、グループで意見交換

しました。さらに自社センターのテレコミュニケーターの良いところを各自で挙げて、褒めるスキルを学びました。

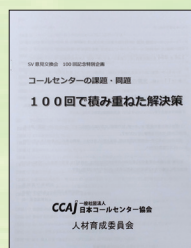
最後に「SV としてどのようなセンターにしていきたいか」についての抱負をグループで共有しました。



【コールセンター Q&A 集】コールセンターの課題・問題 100 回で積み重ねた解決策

「コールセンターの課題・問題 100 回で積み重ねた解決策」は、100 回の SV 意見交換会で取り上げたテーマに基づき 11 に分類し、実際の場面に応じた課題とその解決策を掲載しています。課題は 150、解決策は 1,414 におよびます。すべての課題と解決策は SV 意見交換会の参加者と人材育成委員をはじめとするファシリテーターの方々の発言をもとにまとめています。印刷するとちょうど 100 ページになります。

会員限定でご提供しますので、ご希望の方は日本コールセンター協会 事務局までご連絡ください。



<分類>

- ①モチベーション、②テレコミュニケーターの育成、③モニタリング&フィードバック、④スーパーバイザーの育成、⑤採用・定着、⑥顧客満足向上（CS）、⑦アウトバウンド、⑧メール対応、⑨チャット対応、⑩ナレッジ、⑪ AI

2020 年度「CCAJ スクール」は 5 月からスタートします！

～ デジタル時代のコンタクトセンターに向けた新設 3 講座がレギュラー化 ～

コールセンター／コンタクトセンタースタッフのための研修「CCAJ スクール」の 2020 年度スケジュールが決まりました。

ベーシックコース 6 講座、専門コース 12 講座を東京、大阪、札幌、沖縄に、2020 年度は福岡を加え、合計 52 回開催します。2019 年度に新設し好評を博した「AI の企画・導入・活用」「AI チャットボット」「ナレッジマネジメント」の 3 講座もレギュラー化し、各 2 回を実施する他、「有人チャット」講座の新設も予定しています。

コールセンターの高度化や高品質化、スタッフのスキル向上に向けて、ぜひ「CCAJ スクール」をご活用ください。



【ポイント 1】

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

好評につき、2019 年度に新設した 3 講座をレギュラー化し、各講座 2 回の開催を予定しています。

①「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（AI コンサルタント）

日程：2020 年 6 月 9 日（東京）、2021 年 1 月 22 日（東京）

②「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）

日程：2020 年 7 月 3 日（東京）、2021 年 2 月 19 日（東京）

③「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）

日程：2020 年 7 月 7 日（東京）、12 月 4 日（東京）



【ポイント 2】

受講企業に聞いた「CCAJ スクール」が選ばれる理由

◎**専門性** コールセンター運営に専門・特化した“知識・スキル”を体系的かつ実践的に学ぶことができる。

◎**計画的な人材育成** 1 年間のスケジュールが公開され、定期的に開催しているので、コールセンターの繁忙に合わせて、スタッフの育成を計画的に行える。

◎**外から刺激を受ける** 社内研修だけでは自己流になるので、外から新しい視点・知識・情報を収集できる。他社との学び・交流が自身のレベルの把握と、良い刺激につながる。



【受講者の主な声】

- コールセンターのマネージャーの立場として、運用していくための考え方・モニタリングの意味などを学びました。今まで作成してきたスクリプトや音声評価についてあいまいだった所が受講したことで、確信に変わったものがあります。自社に戻って本日の研修を生かしていきます。
- 社内研修とは異なり、様々な会社の方が参加されるため、各社の意見を聞くことで見識が広がる。講師の説明も実体験を交えた内容であるため、より理解度が深まった。
- AI チャットボット講座のグループワークで実際に「教師データ」登録やチューニングの作業を行えたため、実運用にあたって人員や時間を考えるための材料にできた。

新入会員のご紹介
Support

沖電気工業株式会社

事業部長 西田 慎一郎
東京都港区虎ノ門 1-7-12
<https://www.oki.com/jp/>

OKI

Open up your dreams

OKI は 1881 年に、創業者の沖牙太郎が日本で初めて電話機を製造し、日本最初の通信機器メーカーとして誕生しました。

1996 年に「CTstage」（シーティーステージ）の販売を開始して以来、20 年以上に渡り日本のコールセンター様向けにソリューションを提供し続け、多くのコールセンター様にご利用いただいています。

協会の活動を通して、会員の皆様方とともに、大きな変革の時を迎えているコールセンター業界の発展に尽くしてまいります。

新入会員のご紹介
Agency

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

代表取締役社長 横道 浩一
東京都江東区豊洲 3-2-20 豊洲フロント7 階
<https://www.persol-pt.co.jp/>



PERSOL

パーソル プロセス&テクノロジー

弊社はパーソルグループの「ITO セグメント」中核会社として、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で人と組織の生産性を高めることを使命としています。

RPA や AI など駆使した最新のテクノロジーを提供し、お客様の様々なビジネスプロセスを変革することで、グループビジョンである「はたらいて、笑おう。」の世界を実現してまいります。

また、弊社のコンタクトセンターはインバウンド・アウトバウンド問わず、営業部門や人事、採用部門における煩雑な業務のアウトソーシングサービスをワンストップでもフェーズカットでも提供しています。

どうぞお気軽にお問合せください。

2020 年 5 月・6 月の「CCAJ スクール」スケジュール

開催日	講 座 名	講師名	開催地
5/19(火)	クレーム対応講座 基礎編	中尾 知子 氏	東京
5/21(木)～5/22(金)	育成スキル向上講座～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美 氏	東京
6/2(火)～6/3(水)	センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原 康子 氏	東京
6/4(木)～6/5(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	大阪
6/9(火)	コンタクトセンターにおける AI の企画・導入・活用講座	熊谷 彰 氏	東京
6/10(水)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子 氏	東京
6/17(水)	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	富澤 美奈子 氏	東京
6/23(火)～6/24(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	東京
6/26(金)	クレーム対応講座 応用編	中尾 知子 氏	東京

◎ 2020 年 7 月～2021 年 3 月までのスケジュールは Web サイトをご覧ください。

◎ 「有人チャット」講座も決まり次第、ご案内させていただきます。

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

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日程：1 月 8 日（水） 場所：ホテル
グランドパレス 出席者：11 名

【議題】入退会

【審議事項】3 社の入会を承認した。

広報委員会

日程：1 月 9 日（木） 場所：協会会議室 出席者：7 名

【議題】CCAJ News、2020 年度 事業活動計画、会員ニュース、Facebook、ニュースリリース

【討議概要】CCAJ News2020 年 4 月号では、協会の「2020 年度事業活動計画」をメイン記事にするとともに、同号より最終ページの協会日誌を Web サイトに移設することを決定した。2020 年度計画は、現在の事業活動を継続し、News や Web サイト等の媒体を活用して PR を強化していく。

人材育成委員会

日程：1 月 14 日（火） 場所：協会会議室 出席者：9 名

【議題】2020 年度 事業活動計画

【討議概要】2020 年度計画として「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」「AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究（AI・DC 時代の人材研究）」等の活動を行っていく。AI・DC 時代の人材研究ではセンターの職位毎の役割を再定義する。

情報調査委員会

日程：1 月 21 日（火） 場所：協会会議室 出席者：8 名

【議題】2020 年度 事業活動計画、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】2020 年度計画として、「コンタクトセンター見学会」「コールセンター企業実態調査」「会員基礎データ調査」「ワンポイントアンケート」「CCAJ メールニュース」「新技術の動向に関する情報提供」を行うこととし、実態調査では Excel 版の公開を検討する。

事業委員会

日程：1 月 23 日（木） 場所：協会会議室 出席者：9 名

【議題】CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020、CCAJ スクール、2020 年度 事業活動計画

【討議概要】2020 年度計画として、「CCAJ ガイドブック」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」「海外視察ツアー」「CCAJ スクール」「コールセンター基礎講座」を行うこととし、ガイドブックや海外視察ツアーレポート等のデジタルコンテンツ化による有効活用についても検討する。

次号予告

CCAJ News Vol.277 では、「CCAJ 2020 年度事業活動方針・計画」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.276 (2020 年 3 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ください)

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。

「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。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用ください。

【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：2020 年 5 月 25 日（月）13：30～17：40

●会場：エッサム神田ホール 2 号館（東京都千代田）

●定員：90 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.html>