一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

CCAJ News

Vol.277
2020年4月号

Contents

◇2020年度 事業活動計画
◇コンタクトセンター Q&A
◇SV意見交換会100回記念特別企画を大阪で開催
◇センター見学会開催報告
◇新入会員のご紹介

2020年度 事業活動計画

2020年2月4日(火)に開催された2019年度第7回理事会において、2020年度の事業活動計画が承認されました。CCAJ Newsでは、「2020年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。なお、掲載している写真は2019年度の活動の模様です。

Ⅰ.2020年度 事業活動方針

東京オリンピック・パラリンピックの開催、5Gの商用化開始といった新しい時代の到来を予感させる2020年度は、当協会の基軸である「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」のひとつの集大成として、以下の方針のもと、会勢拡大を図り、業界のさらなる健全な発展に向けて、会員と手を取り合って事業活動を推進していきます。

❶ 社会貢献

経済産業省・総務省をはじめとする官公庁ならびに関係団体との連携から、特定商取引法や個人情報保護法等の関連法規の改正・動向等を迅速・敏感にキャッチするとともに、生活者のライフスタイルやコミュニケーションの変化に合わせた自主的な規制を強化していくことで、生活者が困ったとき、知りたいときに安心して利用できる・利用したいと思えるコールセンターを目指してまいります。

2020年4月から施行される同一労働同一賃金は会員一丸となりコールセンターに関わるステークホルダーで継続的に知恵を出し合い、働く人・企業の双方にとって最善の対応をしていくことで、他の業界の模範となるよう努めてまいります。

さらに東京オリンピック・パラリンピック開催や5G商用化開始は、テレワークやデジタルシフトの促進につながります。非対面・エリアフリーのサービス・コミュニケーションで成長してきたコールセンターのビジネスモデルを進化させることで、地域・地方の活性化に貢献すべく、地方自治体との連携も強化してまいります。

2019年度定時総会(2019年6月6日開催)

❷ 交流（つながる）

当協会には３つの会員種別が存在していることを受け、会員企業がコールセンター事業やビジネスとどのような関連があるかを調査し情報提供することで、会員同士の連携に寄与してまいります。

またアンケート調査のみならず、時代の流れを注視し、会員がその時々に寄せてきた声を敏感に感じ取ることで、将来的な業界の課題や協会への真の要望・期待を捉え、事業活動に反映してまいります。

さらに会員とのリレーション向上のため、協会報「CCAJ News」、メールマガジン、Web サイト、SNS といった協会が保有するあらゆるチャネルを強化すること、また、他団体との交流により業界をリードする上での知見を学び、活かすことにより、会員に様々な活動を広く正確に周知し、参画いただくことで、会員としての価値向上に努めてまいります。

第８回 CCAJ 会員交流会
（2019 年 10 月 29 日開催）

❸ 相互研鑽（学ぶ）

デジタルトランスフォーメーションが加速する中、「人」と「テクノロジー」をそれぞれ単体で捉えると、コールセンター運営は困難となることから、コールセンターの現場を知る企業と IT・システム提供企業とが相互に学び、人が使いこなせるノウハウを熟成させる。加えて、働く環境・制度を充実させて人材が定着し、高いスキルを持つ優秀な人材を育成する。これからのコールセンターは、こうしたノウハウとスキルをお客様へのサービスに反映し、品質の向上を図るとともに、CX を実現させていくことで、企業内・社会におけるプレゼンスの向上を目指します。

そのためには、IT・テクノロジーを効果的・効率的に活用するマネジメント、最高のサービスが提供できる人を育て定着させる等、人によるマネジメントが一層重要になります。

コールセンターの進化に合わせ、求められる人材を再定義し、業界をリードし中心を担う人材を育て、輩出してまいります。

新春賀詞交歓会（2020 年 1 月 8 日開催）

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020
（2020 年 2 月 20 日・21 日開催）

Ⅱ．具体的な事業活動計画

1 倫理の確立と綱領の普及・推進

①日本コールセンター協会電話相談室

主に特定商取引法の電話勧誘に関する消費者からの相談・アドバイス業務を行う。

②ガイドラインの適正化、普及・啓発による自主規制の強化

法改正や社会情勢に応じ、コールセンター業務の多様化・複雑化に適合するため、次の３つのガイドラインを改定し、普及・啓発する。

❶「コールセンター業務倫理綱領」
❷「コールセンター業務倫理ガイドライン」
❸「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」

③コールセンターに関連する法規の周知・徹底

特定商取引法、消費者契約法、民法等の改正や動向、個人情報の保護や適正な利活用など、早期に情報提供し対応を促す。

2 コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

①「CCAJ 会員交流会」の開催

最新テクノロジーの動向等について、相互研鑽と交流の機会を提供する。

②新技術の動向に関する情報提供

AI、RPA など人を支援するテクノロジーの有効活用に関する情報を収集し提供する。

3 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

①「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.30」の発行

最新トレンド、コールセンター企業実態調査、生活者調査等、公益性のある内容を掲載することで、有益な情報提供と協会の認知度向上に努める。

②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 」の地方開催

地方中核都市において、その地域に拠点を置く会員を中心に、各地の実状に則したイベントを開催する。当該地の地方自治体と連携し、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。

2019 年 9 月 25 日に仙台で開催したコンタクトセンター・セミナー

③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021」の開催

センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、実際の運営に携わっている方がパネルディスカッション形式で、事例等を共有する。

④「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の実施

会員ニーズに基づいた視察テーマと視察先等を企画し、海外コンタクトセンターの実態、最新事情等を学び、参加者間の交流を図る視察を実施する。

⑤「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的とした見学会を首都圏ならびにコンタクトセンター集積地で各 1 回開催する。センター集積地では、地方自治体との連携を検討する。

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

4 人材の育成と雇用の創出

①「CCAJ スクール」の開催

コールセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的とした研修を年間 52 回開催する。2019 年度に新設した AI 概論、チャットボット、ナレッジマネジメントの 3 講座をレギュラー化する他、有人チャット講座や企業内研修も実施する。

CCAJ スクール「スクリプト・FAQ 作成講座」

2019 年度 新講座「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」

②「コールセンター基礎講座」の開催

コールセンター概論、最新トレンド、関連法規・ルールといったセンターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学ぶ講座を年間 3 回開催する。

③「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が日頃の取り組みや課題、悩み等を共有・意見交換する座談会を、年間 9 回開催する。

④「新人マネージャー勉強会」の開催

経験の浅いマネージャーやマネージャー候補者が、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流することで、本人の成長や自社センターにプラスの効果をもたらすことを目指す勉強会を開催する。東京に加え、他地域での実施やセンター見学会の併催等も企画する。

新人マネージャー勉強会

⑤ 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

最新テクノロジーの活用とオムニチャネル化が進展するコンタクトセンターにおいて、今後の業務の変化を見極め、職位毎の役割を再定義し、活躍できる人材に求められる資質・スキルを研究する。

⑥雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

働き方改革関連法に関して企業横断的に取り組みや課題を情報交換し、労使双方に最善な対応を行い、法令遵守を徹底する。また、地方自治体の雇用・就労支援策の情報提供により、業界の人材不足・採用難や定着に対する改善策を見出す。

5 統計調査、需要予測

①「コールセンター企業実態調査」の実施

エージェンシー会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数等の基礎データを調査し提供する。

②「会員基礎データ調査」の実施

企業情報やコールセンターの状況等、会員の実態を把握するための調査を行い、取りまとめた情報を会員に提供し、各種活動に活用する。

③「ちょっと知りたい コールセンターワンポイントアンケート」の実施

メールマガジンの読者を対象に、話題やトレンドに関するWeb アンケートを実施・報告することで、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

6 内外の諸団体との情報交換及び協力

①経済産業省、総務省、消費者庁、厚生労働省等との情報交換・要請対応

②地方自治体との情報交換・連携

③公的団体、10 団体連絡協議会との情報交換・連携

7 広報・宣伝活動

①「CCAJ News」の発行

活動報告や特集企画、地方自治体の企業誘致施策、会員への取材等を掲載した会報誌を毎月発行する。また、協会の認知度向上と会勢拡大、業界のイメージアップを目指した対外的 PR としての活用と、本誌自体の認知度向上に努める。

②「CCAJ メールニュース」等の配信

メールマガジンで、公的機関のタイムリーな情報の発信や協会活動の周知を行う。また、省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

③協会活動・会員動向の周知を目的とした広報活動

マスメディアへの情報提供、Facebook による情報発信、Web サイトでの会員のニュースの掲載等を通じて協会を PR する。また、Web サイトのリニューアルにより情報発信を強化する。

8 本法人の目的を達成するために必要な事業

①広聴活動の実施

協会報や研修・セミナーでのアンケートに加え、適宜寄せられる会員の声を聴き、正しいニーズを把握し活動に反映する。それにより会員との良好な関係を構築する。

②会員拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、入会検討企業への訪問の徹底、リテンション活動の推進等を継続する。

③各種イベント協賛・後援

2020 年度 協会活動予定（2020 年 4 月 1 日～ 2021 年 3 月 31 日）

4 月　5 月　6 月　7 月　8 月　9 月　10 月　11 月　12 月　1 月　2 月　3 月

主要な活動

- 2020 年度定時総会【会員】
- CCAJ 会員交流会【会員】
- 新春賀詞交歓会【会員】
- コールセンター基礎講座（上期・東京）
- コールセンター基礎講座（下期・東京）
- コールセンター基礎講座（大阪）

- CCAJ コンタクトセンター・セミナー地方
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー
- CCAJ スタディーツアー
- CCAJ ガイドブック

CCAJ スクール

- 5/19 スタート（東京・大阪・札幌・沖縄・福岡で年間 52 回開催）

【新講座】「有人チャット」※ 決まり次第公開

会員向け勉強会　※ 会員限定で定期的に開催予定

- SV 意見交換会（年間 9 回）
- コンタクトセンター見学会（年間 2 回）
- 新人マネージャー勉強会（半年間全 4 回シリーズ）

情報提供

- CCAJ News （毎月発行）
- CCAJ メールニュース （随時配信）

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
中尾 知子 氏
株式会社 JBM コンサルタント
執行役員 主席講師

CCAJ スクール
「クレーム対応講座 (基礎編)
～お客様の信頼を倍増するための
クレーム応対の基本を学ぶ～」講師
「クレーム対応講座 (応用編)
～解決が難しいクレーム対応の研究～」講師

Q ここ数年で高齢のお客様からのお問い合わせが増えています。聞こえが悪い高齢のお客様に対して、つい大声になったり、言い争っているように話をしたりするテレコミュニケーター（以下 TC）がいます。このような TC に対する効果的な指導方法を教えてください。

A 昨今、多くのコールセンターから高齢のお客様対応に関するお悩み相談を受けます。超高齢社会の日本では、コールセンターにおける『お客様の高齢化対策』は重要課題の一つです。ぜひ、早期改善に努めていきましょう。

高齢のお客様と円滑にコミュニケーションをとるためには、高齢者の特性である「老化による聞こえ方、話し方、感じ方などの変化」を知り、その対応法を身につけることが大切です。

高齢になると高音域が聞こえにくくなると言われています。また、聞こえていても理解するのに時間がかかったり、理解できていなくても「はい、はい」と答えたりする傾向があることも報告されています。

時折、「ですから～」「先ほども申し上げましたように～」と TC が大声で話している応対をモニタリングすることがありますが、イライラして話をすると声高になり、かえって聞き取りづらさが増すため、注意が必要です。

最も有効な対応法は、『落ち着いたトーンの声』で話すことです。ただし極端に声を低くしたりする必要はありません。話すスピードを落とすことを意識し、句読点の『間』をほんの少しだけ長めに空けるとよいでしょう。あわせて、文頭や文節ごとの最初の音は、明瞭な発音を心がけてください。特に、サ行やハ行の摩擦音は聞き取りにくいので、気をつけましょう。

また、話をわかりやすくするためには、長文をなるべく避け、短めの文で話すことがポイントです。専門用語は避け、漢語より和語を多めに使うとよいでしょう。話の合間に、こまめに相手の理解度を確認する気遣いも重要です。

指導を行う場合は、これらのポイントを伝えたうえで、ロールプレイングによる音声表現のトレーニングを実施することが大切です。また、応対でイライラしがちな TC には、自身のイライラをコントロールするよう意識改善を促すことも有効な手段となるでしょう。

高齢のお客様は、話の内容以上に TC の態度や語調に対して敏感なものです。人生の先輩と会話をしていることを忘れずに応対するよう、指導をすすめてください。

中尾講師が担当する「CCAJ スクール」スケジュール

開催日	講　座　名	開催地
5/19（火）	クレーム対応講座 基礎編　～お客様の信頼を倍増するためのクレーム応対の基本を学ぶ～	東京
6/26（金）	クレーム対応講座 応用編　～解決が難しいクレーム対応の研究～	東京
7/21（火）	クレーム対応講座 基礎編　～お客様の信頼を倍増するためのクレーム応対の基本を学ぶ～	大阪
9/8（火）	クレーム対応講座 応用編　～解決が難しいクレーム対応の研究～	大阪
12/11（金）	クレーム対応講座 基礎編　～お客様の信頼を倍増するためのクレーム応対の基本を学ぶ～	東京
2021/1/21（木）	クレーム対応講座 応用編　～解決が難しいクレーム対応の研究～	東京

大阪で「SV 意見交換会 100 回記念特別企画」を開催しました

～センター見学会と「ストレスとの上手なつきあい方」をテーマにワールドカフェを実施～

「スーパーバイザーによる意見・情報交換会（SV 意見交換会）」の 100 回記念特別企画第 2 弾を、2020 年 1 月 22 日に（株）森下仁丹ヘルスコミュニケーションズで開催しました。

SV 意見交換会の大阪開催は全 100 回のうち、42 回を数え、その特徴は会員企業にご協力いただき、座談会のみならず、コールセンター見学会も行っていることです。

今回の開催においても、（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させていただき、また、運営面においては人材育成委員に加えて、協力会社の皆様にもサポートしていただきました。

【大阪開催】 ストレスとの上手なつきあい方を学ぶ

～ コールセンターでイキイキ働く仲間を増やそう ～

日時：2020 年 1 月 22 日（水）14：00 ～ 16：30
会場：（株）森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
（大阪市中央区）
参加：12 社 26 名

（株）森下仁丹ヘルスコミュニケーションズの会社・事業概要、センターのミッション等の説明を受け、コールセンターを見学させていただいた後、「ストレスとの上手なつきあい方」について講義・グループディスカッションを通して学びました。

前半の講義ではストレッサ（原因）とストレス反応（結果）やコーピング（ストレス対処方法）など、ストレスについて正しく理解しました。その後、グループでストレス対処方法を書き出すワークを行い、最多のグループは 74 もの対処方法を出しました。

後半はワールドカフェ形式で、コールセンター特有のストレス原因とストレス反応について意見交換しました。苦情対応や業務量が多いなどのストレス原因に対して、早口になる、ミスが多くなるなどのストレス反応を挙げて整理することで、多くの気づきを得られたという感想をいただきました。

最後に各自で本日良かったことを 3 つあげてグループで共有しました。

＜参加者の声＞

- ストレス原因・反応のワークでは、他のコールセンターでも同じような悩みを抱えられている方も多く、対処法等を聞くことができて良かったです。ワークで同じテーブルの方と色々なお話をしたことが、一番のストレス発散になりました！！
- 沢山の方と意見を交換できて、ハッと気づくことも多く、今すぐ使えるアイディアもあり、仕事へのモチベーションも上がった。
- 他社のセンターを見学させて頂く機会はめったにないので、どのように仕事をされているかを見ることができ、大変参考になりました。

株式会社QVCジャパンの見学会を実施

情報調査委員会では、2020 年 1 月 24 日（金）、株式会社ＱＶＣジャパンのご厚意で、千葉県千葉市にあるコンタクトセンターを見学し、会員 10 社 10 名の方が参加しました。

QVC は 1986 年にアメリカのペンシルバニア州で生まれたテレビショッピングの会社です。Quality（品質）、Value（価値）、Convenience（利便性）を、徹底してお客様にお届けしようという理念がそのまま社名となっています。

その日本法人である QVC ジャパンの設立は 2000 年 6 月です。

（1）私たちは、常に QVC の代表として行動します。
（2）私たちは、常にお客さまにとっての最善を目指します。
（3）私たちは、常にお客さまをお待たせしないコンタクトセンターを目指します。

の指針のもと、テレビショッピングの番組同様に、コンタクトセンターも 365 日 24 時間稼働しており、迅速・正確なオペレーションを行うために在宅テレコミュニケーターを採用するなど、様々な工夫がされています。

お客さまからの声はいち早く番組に活かされ、放送中の商品にもお客さまからのお問い合わせ内容が反映されることもあります。

当日は、会社概要とコンタクトセンターの説明、テレビショッピング撮影スタジオとコンタクトセンターの見学をさせていただき、質疑応答にも担当セッションの方に丁寧にご対応いただきました。

見学会終了後には場所を移し懇親会を行い、より深く熱い情報交換の場となりました。

※QVC ジャパン様には CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020 にもご出演いただき、CCAJ News2020 年 3 月号にも概要を掲載しています。併せてご覧ください。

《参加者アンケートより》

- 在宅ワークのシフト管理、採用基準など、具体的なお話が伺えました。
- リアルタイムにお客さまの要望・質問等に番組放送中に対応しているところが興味深かった。
- 各チーム役割・体制が明確であり、働きやすい環境が整えられていることがすばらしかった。
- 固定観念を払い、知見を得るためにも、様々な業種のセンターを見学できるように企画していただけると幸いです。

株式会社 QVC ジャパン本社

コンタクトセンター見学会について

コンタクトセンター見学会は、コンタクトセンターを運営されている企業様のセンターを見学させていただくことにより、センター運営の参考にさせていただくとともに、見学会受入企業ならびに見学会参加者との情報交換によって、センターの品質向上を図るための企画です。

年に 2 回、東京近郊及びコンタクトセンター集積地（東京近郊以外）で実施しています。

CCAJ News TOPICS

正会員数：216 社
（2020 年 3 月 10 日現在）

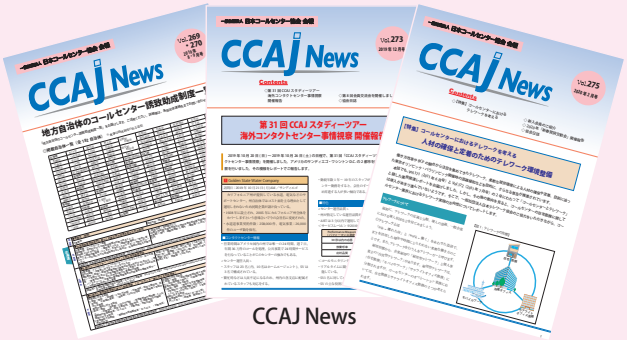
Message From CCAJ

【広報委員会の活動をご紹介します】

協会のメッセージ・活動を発信し、会員と社会との良好な関係を築きます

広報委員会は、協会報『CCAJ News』をはじめとするあらゆる媒体を通じて、内外に協会活動を正しく伝えていくことで、会員や社会との良好な関係を構築していくことを目指しています。

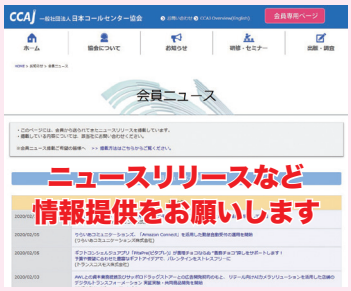
2020 年度は、より多くの方に読んでいただくために『CCAJ News』自体の認知度を高めていくこと、また、読者アンケートや日頃協会に寄せられる声を各種活動に反映していく広聴活動を強化していきます。



CCAJ News

広報委員会活動について
開催：毎月 1 回
委員：須藤大輔 (委員長)、池田忠 (副委員長)、形柳亜紀、川合裕一、黒川武広、杉山功、鈴木聡、冨澤由貴子、永井雅、宮坂南欧實、山岸隆士郎 (11 名)
担当：1.CCAJ News、2. 会員ニュース、3.CCAJ Facebook、4. メディアへのニュースリリース、5. 広聴 (VOC) 活動

協会の Facebook



会員ニュース

新入会員のご紹介

Support

株式会社ソフツー

代表取締役　鍾 勝雄
東京都中央区東日本橋 1-1-7 野村不動産東日本橋ビル 5F
https://www.softsu.co.jp/

BlueBean
Powered by Softsu

弊社は 2008 年の創業より、クラウド型のコールセンター CTI システムの開発および販売を現在まで 10 年以上にわたって続けてまいりました。

自由度の高い高機能 CTI を安価に提供することを主眼に、多くのお客様にご利用を頂いております。現在では契約ポータルサイト「BlueBean365」を展開し、最低利用期間ナシ、日割り計算の適用を実施することで、より手軽に CTI を導入できるようになりました。

多くのお客様の DX を実現すべく、ソフツーは常に進化を続けます。

◎理事会・委員会報告は 2020 年 4 月より Web サイトで順次公開します。

◎ CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。（無料）　https://ccaj.or.jp/ccajnews/

CCAJ News Vol.277
（2020 年 4 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 URL：https://ccaj.or.jp