

# CCAJ News

Vol.278

2020年5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②

- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ CCAJ の Web サイトを  
リニューアルしました！
- ◇ Message from CCAJ
- ◇ 「会員ニュース」 ページのご案内

### 【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える②

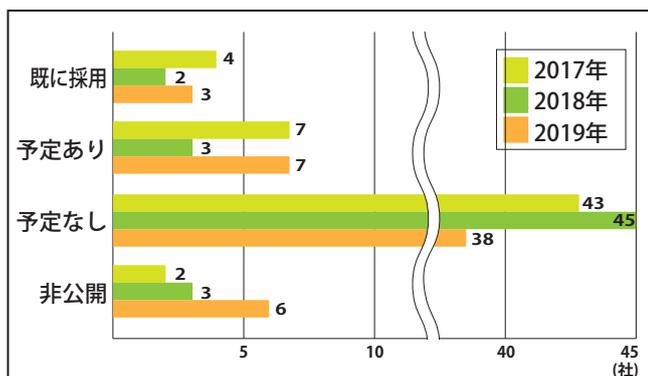
## 在宅勤務（ホームエージェント）を実現するソリューション

働き方改革や優秀な人材の確保などの効果から期待されてきたテレワークですが、今般の新型コロナウイルス感染症対策において、在宅を中心とするテレワークは、BCP と従業員の安全・健康の観点からも重要であるとの認識が深められています。一方で、緊急時におけるコールセンターの役割は大きく、社会基盤維持のためには不可欠な存在でもあります。コールセンターを維持するためのテレワークの導入は、社会の要請といえるのではないのでしょうか。

そこで、2020年2月発行の275号に引き続いて『コールセンターにおけるテレワークを考える』と題した特集をお送りします。今回は、会員企業が提供する在宅勤務に適したソリューションを中心にをご紹介します。

#### 在宅テレワーク導入における懸案事項

当協会の情報調査委員会では、毎年、『コールセンター企業実態調査』を実施していますが、「在宅テレコミュニケーターの有無」について、2019年度は回答企業の79.2%が「在宅



2017年度 N=56 / 2018年度 N=53 / 2019年度 N=54

テレコミュニケーターの採用予定なし」としています。

さらにその理由としては「セキュリティ上の問題」「労務管理上の問題」「品質管理上の問題」が上位を占めています。

#### ■採用予定がない理由（複数回答）

①セキュリティ上の問題	32社
②労務管理上の問題	21社
③品質管理上の問題	15社
④現場マネジメントが困難	9社
⑤社則・規定上不可	6社
⑥クライアントの要望	3社
⑦費用対効果が見込めない	1社
⑧その他	3社

これらの懸案事項を解決できるソリューションについて、サポート会員の皆さまにアンケートを実施しました。その中から、3社のサービスを中心にをご紹介します。

## ◎楽天コミュニケーションズ株式会社

電気通信事業者として幅広い法人向けサービスを提供する楽天コミュニケーションズ株式会社には、さまざまなコンタクトセンター向けソリューションがあります。その中から、在宅勤務によるテレワークに適した『コネクト・ストーム』と『コネクト 2.0』を紹介します。

### ◆コネクト・ストーム (Connect Storm)

インバウンド、アウトバウンドに加え、オムニチャネルに対応するクラウド型の CTI サービスです。中規模から大規模まで網羅し、カスタマーエンゲージメントの強化が可能です。

#### コネクト・ストームとは

**概要**

- 西ヨーロッパでシェア第1位、様々なアワード受賞歴を持つ英国 Content Guru 社が開発を担当
- 10年間のクラウドサービス経験を持つ楽天コミュニケーションズが提供するオムニチャネル対応の次世代コンタクトセンターソリューション
- グローバルに顧客数百社、金融や公益企業を含む豊富な導入事例に裏付けられた信頼性と可用性

**特長**

- 真のクラウドシステムで実現した、99.999%の可用性
- 1席~10,000席を超える大規模運用や突発的なスパイク需要にも耐える拡張性と信頼性
- クラウドシステムながら様々な外部システムとの機能連携が可能な柔軟性
- 環境依存の無いブラウザベースのオペレーションUI
- コール/メール/チャット/ SNS / SMS との連携により単一UIでオペレーションを完結
- 自由設計が可能なレポート機能で高品質なCC運用をサポート

Rakuten Communications  
CONTENTGURU

#### 《主な特徴》

1. オムニチャネル対応
2. 1 席から 10,000 席を超える大規模運用が可能で、突発的なスパイク需要にも応じる拡張性
3. エンタープライズレベルの信頼性
4. CRM や WFM など、他の製品との柔軟な連携が可能
5. AI を活用したチャットボットや IVR の実装が可能
6. ワンストップサービスの提供

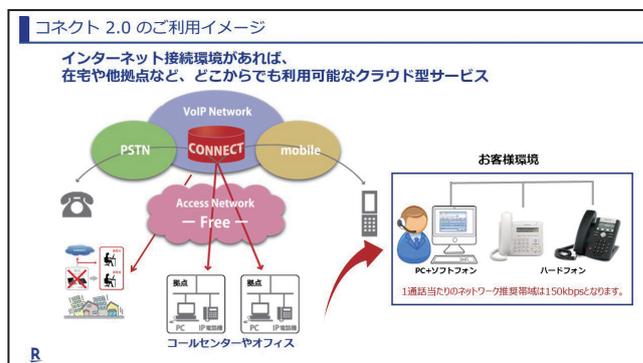
#### 《テレワークに適した機能について》

在宅勤務での利用におけるメリットについて、担当者に伺いました。「品質管理という側面になります、通常のコールセンターでは SV が目視でオペレーターの動作ステータスを管理しています。在宅時には目視での確認ができないため、レポート画面を見ながらの管理にとどまります。コネクト・ストームの場合は、リアルタイムレポートが瞬時に反映されることから、即座にオペレーターへの支援、サポートが可能です。

また、ヒストリカルレポートも単純な数値の羅列だけでなく、集計されたデータをビジュアル化する自動生成機能もあります。その画面を瞬時に遠隔地にいる管理者とも共有できるため、運用上の変更の際でも次なる手立てを打ちやすい点がメリットとも言えるでしょう」

### ◆コネクト 2.0 (Connect 2.0)

簡単、スピーディ、フレキシブルなクラウド CTI サービスです。インターネット接続環境があれば、どこからでも利用できるため、在宅や他拠点での利用に適しています。



#### 《主な特徴》

1. 初期費用を低減。月額のみで利用可能
2. 1 か月単位でのライセンス増減が可能
3. 利便性の高さ：Head Up Display(専用アプリケーション)
4. トータルサポート

Head Up Display は、保留、転送など、オペレーターのすべての動作を管理者側で操作できる専用アプリケーションで、在宅とセンターの両方を柔軟にコントロールできます。

#### ③利便性：Head Up Display(専用アプリケーション)

■業務効率を高めるデスクトップアプリケーション  
保留、転送、バグ保留等、オペレーションを全て操作できます。

**HUD機能一覧**

- 内線使用状況
- 内線回チャット
- ドラッグ&ドロップ保留・転送
- プレセンス機能
- ログイン・ログアウト
- 通話監視
- ささやき
- Webフォンチャット (CRMとの連携)
- 取り込み通話

オペレーターへの指示は管理者のデスクトップ上で全てコントロール可能!!

#### 《導入事例》

コネクト 2.0 を在宅でのテレワークで活用されているユーザー事例の概要をご紹介します。

##### ・導入以前の問題点

在宅オペレーターが自宅からアウトバウンドコールを実施していましたが、通話状況、通話内容が確認できず、センターから一元管理が可能なシステム導入を検討していました。

##### ・コネクト 2.0 による改善点

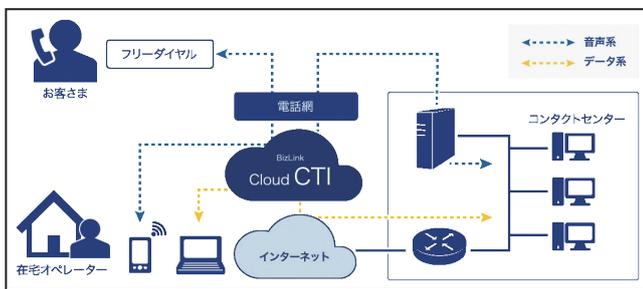
インターネット環境があればどこからでも利用可能なコネクト 2.0 を採用し、一元管理を実現。通話記録や通話内容が即時で確認可能となり、現在では約 30 カ所で在宅業務を実施しています。

◎エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

企業向けのデータセンターサービスとテレビ会議サービスの運用力を強みとするNTTビズリンク株式会社では、多くのコンタクトセンターソリューションを提供しています。その中から、『ビズリンククラウドCTI』と『ビズリンクチャット対応ソリューション』を紹介します。

◆ビズリンククラウドCTI

小規模対応が可能で高性能なクラウド型CTIサービスです。多様な働き方に対応しており、在宅業務でも活用できます。感染症や自然災害などの外部要因に負けない事業継続性の確保に貢献するソリューションです。



《主な特長》

【簡易な操作方法】

導入済みユーザーは、ログイン時「内線番号」に利用可能なモバイル端末の電話番号をいれるだけで利用できます。

【セキュリティ】

在宅でのコールセンター業務であっても、セキュアな環境で利用できます。受電した際にテレコミュニケーターが利用するモバイル端末側には、顧客の電話番号など個人情報は保存されません。また、発信した際もコールセンターの電話番号が表示されます。通話履歴などは通常通りサーバー側で保存され、アプリケーション上で確認できます。さらに、テレワーク環境下のパソコンと同社のデータセンター間の通信は暗号化されていて、セキュアに利用できます。

《導入事例》

働き方改革のために、サポートコールセンターの在宅勤務を実現した事例をご紹介します。

- ・目的：リモートワークによる人材活用、社員の満足度アップ
- ・導入の背景：育児や介護を行っているテレコミュニケーターに対して、在宅勤務などさまざまな働き方に対応できる仕組みを取り入れ、熟練テレコミュニケーターや優秀な人材を確保することを目指した取り組みです。

- ・導入の決め手：在宅テレコミュニケーターもコールセンターと同様の機能が利用できるため、従来どおりのお客さま対応が可能。社員の多様な働き方に対応することで確保した人材を、在宅テレコミュニケーターとして活用できます。

◆ビズリンクチャット対応ソリューション

在宅勤務も含め、幅広く有人チャットを提供するソリューションです。

在宅時に適しているポイントについて担当者からは「音声よりもチャットの方が生活音などの心配がなく、在宅勤務として導入することへのハードルは低いのではないのでしょうか」との説明をいただきました。



《在宅でのテレワークに適した機能》

- ・権限設定機能で、それぞれのテレコミュニケーターに合った業務に絞った運用が可能です。
- ・管理者モニターやエスカレーション機能、回答テンプレート(ナレッジ共有)機能で、在宅による遠隔での業務も安心です。
- ・テレコミュニケーターの処理件数、待機時間などのレポート機能で、勤怠管理ができます。
- ・在宅勤務は、パソコンとインターネット環境があればよいので、準備が簡単です。



## ◎ベリントシステムズジャパン株式会社

ベリントでは、「顧客エンゲージメントを変革」をコンセプトに、多くのコンタクトセンター向けソリューションを提供しています。その中から、在宅でのテレワークに向けた製品をピックアップし、《セキュリティ》《労務管理（稼働時間・シフト等）》《品質管理》の3つのポイントにおける機能と特徴をご紹介します。

### 在宅エージェントとコンタクトセンターの最適化

コロナウイルスの発生により、多くのコンタクトセンターが仮想コンタクトセンターになることを余儀なくされています。その結果、多くの問題が提起されました。最も挑戦的な課題の1つは、在宅エージェントをリアルタイムにモニタリングし、コンプライアンスに準拠し、標準サービスが提供できているかを確認することです。またマネージャーにとっては、顧客対応の潜在的な問題を事前に防ぎ、在宅エージェントにタイムリーなコーチングを提供することができるかが重要です。

#### ソリューション

- 全通話録音・録画
- デスクトップ&業務プロセス分析
- 会話音声分析
- WFM
- パフォーマンス管理



#### 導入効果

- 高度にコンプライアンス対応した仮想のコンタクトセンターを実現
- 高いサービス基準を維持する
- マネージャーは、全体が把握できるGUIとリモート運用における可視性が高くなる
- 在宅エージェントのコーチングが在勤と同様に効果的に実施可能
- サービスの低減を防止

#### ◆ Verint 全通話録音

##### ● 通話録音

《セキュリティ》機能：在宅エージェント用の電話機、携帯電話などの全通話を録音する。

特徴：情報漏洩等に対して迅速な対応が可能になるだけでなく、不正の抑止力になる。

《品質管理》機能：通話録音を行うことにより、応対品質評価が可能になる。

特徴：すべての通話を録音することにより、応対品質の維持が可能になる。

##### ● 画面録画

《セキュリティ》機能：録音開始と同時にパソコン画面を録画できる。

特徴：パソコンの操作を録画することでデータ取り扱いの記録、不正抑止。

《品質管理》機能：録音開始と同時にパソコン画面を録画し後処理も録画できる。

特徴：通話中の品質評価だけでなく、後処理作業の品質評価も可能になる。

#### ◆ Verint デスクトップ&業務プロセス分析

##### ● デスクトップ分析

《セキュリティ》機能：パソコンの操作状況を記録することで、セキュリティ違反などの検知につながる。使用アプリケーションやそのワークフローのレポートが可能。

特徴：パフォーマンスの良いエージェントと悪いエージェントの端末操作の分析により、応対品質を向上させることができる。

《労務管理（稼働時間・シフト等）》《品質管理》機能：パソコンの稼働時間が分かるため、パソコンを立ち上げていても、動作が無いときなどは、非動作時間（非作業時間）として可視化が可能になる。

特徴：稼働時間内のアプリケーションの可視化が特徴。

#### ◆ Verint ワークフォースマネジメント

##### ● WFM

《労務管理（稼働時間・シフト等）》機能：コールセンターのサイト毎の管理のみならず、在宅ワーク時の状態管理・状態遷移を実現。

特徴：情報漏洩等に対して迅速な対応が可能になるだけでなく、不正の抑止力になる。

#### ◆ Verint 会話音声分析

##### ● 会話音声分析

《セキュリティ》機能：全通話を認識し、文字化し、その分析が可能。

特徴：NGワードの登録やトレンドの分析によりセキュリティ違反の検知能力が特徴。

《品質管理》機能：音声認識の結果をもとに自動的に応対品質評価が可能。

特徴：少数の抽出モニタリングでなく、すべての通話を、自動評価することで、問題／被疑通話の発見の確率が上がり、網羅性が高くなる。

#### ◆ Verint パフォーマンス管理

##### ● パフォーマンス管理

《品質管理》機能：電話系のKPIやWFM、音声分析等の様々なKPIとその実現率であるパフォーマンスをほぼリアルタイムで表示することが可能。

特徴：さまざまなKPIを同一に管理することで、より高いパフォーマンスマネジメントが可能になる。

#### パフォーマンス管理 - 在宅エージェントを含めたコンタクトセンターの管理

**状況**

在宅エージェントをうまく活用すれば、コンタクトセンターと従業員の両方にメリットがあります。しかしコンタクトセンターが適切なツールを備えていないと、リモートで仕事をさせるエージェントの管理は簡単ではありません。

**ソリューション**

- ブラウザベースおよびモバイルアプリのサポート
- KPIパフォーマンスを表示するためのエージェントとスーパーバイザーのインターフェイス
- 個々のエージェントとグループの毎日のKPI更新
- コーチングやトレーニングアプリケーションを組み合わせた

**導入のメリット**

- テレワークをする在宅エージェントに、KPIの目標と比較したパフォーマンスと、1つ1つに対するランク付けの方法を通知できる。
- パフォーマンスの低い在宅エージェントのコーチングセッションをセットアップ、実施、追跡、フォローアップするための効果的な方法をマネージャーに提供。
- 管理者が個人や組織の進捗状況、運用状況を包括的に見るための集中型ダッシュボードを提供。

## ソリューション・アンケート結果から

3月9日から13日まで、サポート会員のうち、IT・システムを提供している企業向けにアンケートを実施しました。短期間で15社から回答いただきました。前出の3社に加えて、掲載許可をいただいた会員のソリューションの概要をお伝えします。

### ①日本アバイア株式会社

**Avaya Spaces**：クラウドベースのミーティング・コラボレーションアプリ。ブラウザ上で動作するので端末へのインストール不要、スマホアプリも提供。テレワークで使用する小型スピーカーホン、カメラ、ヘッドセットなどのデバイス類も提供。

### ②ポリコムジャパン株式会社 (Poly)

ヘッドセット、スピーカーフォン、カメラ、ビデオ会議デバイスを提供。

### ③ジェネシス・ジャパン株式会社

**Genesys Cloud**：在宅エージェントの勤務形態も可能なコンタクトセンターのクラウドサービス、兼ユニファイドコミュニケーション・コラボレーションのクラウドサービス。

### ④GN オーディオジャパン株式会社

テレワークで必要不可欠であるWEB会議、携帯での通話で利用するヘッドセット、スピーカーフォン。

**ヘッドセット**：働き方にあったヘッドセットで生産性向上をサポート / **スピーカーフォン**：持ち運びができるコンパクトサイズでいつでも、どこでも会議を実現。

### ⑤日本電気株式会社 (NEC)

#### ●働き方見える化サービス Plus

在宅・サテライトなどテレワークでの勤怠管理を支援。業務体系を見える化し、プロジェクトの進行も共有。

#### ●NEC Cloud DaaS

どこからでもオフィスと同じ業務ができるデスクトップ仮想化サービス。月額課金で利用可能。

#### ●持ち出しPC情報漏えい対策ソリューション

PC内データの自動バックアップと、PC紛失・盗難時の遠隔データ消去やPCの早期発見を支援するソリューション。

#### ●RemoteView

PC/Android/iPadから会社のパソコンをセキュアに遠隔操作できるリモートアクセスサービス。

#### ●ThinclST

NEC独自のシンクライアント専用OSでWindows PCをシ

ンクライアント端末化。私有PCや社有PCを有効活用し、在宅勤務やモバイルワークに必要なセキュアなPC環境を構築。

### ⑥株式会社リンク

- ・クラウド型ビジネスフォンサービス
- ・クラウド型CTI/コールセンターシステム
- ・モバイルフォンの内線化サービス

業界全体での先進的なICT導入状況を考えると、懸案事項をクリアできれば、在宅勤務導入の可能性も高まります。会員同士の連携の意味も含め、必要に応じてご紹介した各社にご相談をされてはいかがでしょうか。

## その他のテレワーク導入のための関連情報

テレワーク導入のためのベーシックな資料として、総務省から『情報システム担当者のためのテレワーク導入手順書』が公開されています。企業のシステム担当者、総務・人事部内担当者向けに、テレワークの基礎知識や導入プロセス、ルールづくりなどの実務的な知識・方法をわかりやすく解説した手順書になっています。テレワークの適正な環境をつくるために『テレワークの全体像』『セキュリティ対策』『ルールの整備』『ICT環境の整備』など実際の導入プロセスに即して解説されています。システムなどの新規導入に関しては『ICT環境の整備』の章において、導入手順の例が示されています。

- ① 現在のICT環境の確認
- ② テレワーク環境の方式選択・各種ツールの選択  
環境・ツール導入のためのサービスの選定
- ③ 導入に必要な期間の確認
- ④ 導入中の業務の停滞箇所・要調整箇所の確認
- ⑤ 導入期間の全社周知  
(システムの利用に関する従業員向け研修)
- ⑥ システム導入～システムの実際の稼働

関連する情報とともに総務省のサイトで公開されています。

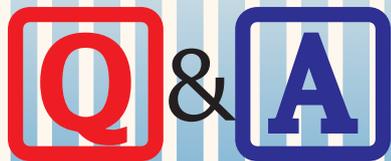
さらに、本誌275号でご協力いただいた一般社団法人日本テレワーク協会のサイトにも、新型コロナウイルス対策も含めたさまざまな情報がアップされていますので、ご参照ください。

なお次号では、在宅でコールセンター業務を行う企業や、先進的な取り組みを続ける自治体など、テレワーク導入事例をご紹介します。

コミュニケーション・ヒューマンリソース  
センターマネジメント・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** クレーム対応法について指導するとき、テレコ  
ミュニケーター（以下TC）に対してお客様の  
話を傾聴するように伝えています。TCは指導した手順  
通りに対応を進めているのですが、いつも同じような  
トークになっており、共感の姿勢が伝わらないよう  
に感じられます。効果的な指導方法を教えてください。

**A** クレーム対応では、お客様の「物理的ニーズ」  
と「心理的ニーズ」の両方をケアする必要があります。  
「物理的ニーズ」とは、物品やサービスの不具合  
に対する要求のことで、社内の対応方針に沿って対応  
することで解決を図ります。一方、「心理的ニーズ」とは、  
お客様がその事象に対して抱いた感情からくる要求のこ  
とで、同じ事象でもお客様が抱く感情は人によってさま  
ざまです。このケースでは、個々のお客様の「心理的ニ  
ーズ」を深く読み取って対応する力を強化することをお  
すすめします。

モニタリングをしていると、お客様が「商品が届かない」  
とおっしゃると「ご不便をおかけして～」、「担当者の感  
じが悪い」に対しては「ご不快な思いをおかけして～」と、  
汎用性の高いトークだけで受けとめている対応を耳にす  
ることがありますが、これでは十分な共感を表すことは

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）」

～お客様の信頼を増強するための  
クレーム対応の基本を学ぶ～ 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

難しいのです。

クレームの場合、多くのお客様は、物理的ニーズだけ  
でなく、「自分がこんな気持ちになったことをわかってほ  
しい」と思って電話をかけてこられます。お客様の主張  
や発言の中から、感情を察するトレーニングが有効です。

例えば、「わざわざスタッフに聞いて購入したのに、サ  
イズが合わなかったのよ」というお客様の一言からは、「サ  
イズが合わずに困る」に加えて、「スタッフを信用してい  
た」「絶対に間違いたくなかった」「手間を惜まず、細  
心の注意をはらって購入した」のような感情も察するこ  
とができます。

そのうえで、受けとめた感情を言語化するとよいでしょ  
う。「スタッフを信頼いただいていたにも関わらず」や「わ  
ざわざご確認いただきましたのに」をプラスして、「ご迷  
惑をおかけして大変申し訳ございません」を伝えると、  
寄り添う姿勢が加わり、共感度合いがアップします。美  
辞麗句である必要はなく、気持ちを言葉にすることで、  
感情がこもり、伝わりやすくなります。

「自分の気持ちをしっかり理解してもらえた」とお客様  
に感じていただけることで、よりスムーズなクレームの  
解決を図ることができるよう、トレーニングを継続して  
ください。

## コールセンタースタッフのスキルアップ研修「CCAJ スクール」開講中!

「CCAJ スクール」は外部の公開講座ならではの長を活かし、毎年多くの方が受講しています。

**ポイント1** 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びます。

**ポイント2** 定期開催されているので、業務の繁忙に合わせて計画的なスタッフ育成が行えます。

**ポイント3** 他社との情報交換・交流が良い刺激となり、受講者の成長につながります。

講座の内容や日程等は「CCAJ スクール」Web サイトよりご覧ください。 [https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

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

# CCAJのWebサイトをリニューアルしました!

～会員専用ページにもお得な情報が追加されました～

新年度がスタートした2020年4月1日に、協会Webサイトをリニューアルしました。

社団法人日本テレマーケティング協会（JTA）から、一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）として名称改め新たな歩みをはじめた2012年1月に協会Webサイトをマイナーチェンジしましたが、今回はデザインやレイアウトを一新し、新たなコンテンツを追加するなど、情報発信の強化に努めました。

ぜひ新しくなったCCAJ Webサイトをご活用ください。 <https://ccaj.or.jp>

## 【ポイント1】

### PC・スマホ・タブレット等のマルチデバイス環境に対応

コールセンターはセキュリティの関係上、外部へのアクセスが制限されている場合があります、社内から協会Webサイトをご覧になれない方もいらっしゃいました。そこで、社外からご覧になる上で、コミュニケーションや情報収集で利用する端末はスマホが主流となっていることから、ユーザビリティを考慮し、PCだけでなく、スマホやタブレット等にも見やすく・読みやすく表示されるようにしました。



## 【ポイント2】

### 『CCAJ News』の人気企画などの新たなコンテンツを追加

『CCAJ News』の人気企画「地方自治体のコールセンター誘致助成制度」や「コンタクトセンターQ&A」は、『CCAJ News』のバックナンバーとして公開していましたが、もう一度読みたいという時に探しにくいということがありました。そこで、ページを新設し最新情報がすぐにご覧になれるようにしました。さらに、「会員交流会」や「コンタクトセンター見学会」のページも新設したことで、協会活動の全てがWebサイトから確認できます。



## 【ポイント3】「会員専用ページ」をご存知ですか？

委員会が調査・作成したレポート、ガイドラインの解説書、メインコンテンツに付随する情報や“ちょっと便利なデータファイル”などを、会員特典として「会員専用ページ」に公開しております。今回のリニューアルを機に、「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」「SV職務定義」「コールセンターの課題・問題100回で積み重ねた解決策」を追加しました。会員企業に所属する方であれば、どなたでもユーザー名とパスワードを取得することでご利用になれます。

### ■コンテンツ一覧

CONTENTS	
1. SV意見交換会レポート	2011年度以降に実施された74回分のSV意見交換会のレポート（発言録）を公開しています。
2. 地方自治体のコールセンター誘致助成制度（エクセルデータ版）	コールセンター誘致助成制度の一覧表をエクセルデータで提供しています。カスタマイズに便利です。
3. 個人情報保護に関するガイドライン（解説つき）	「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」の各条文に事例などを加え、分かりやすく解説しています。
4. コールセンター/テレマーケティング用語集（エクセルデータ版）	Webサイトで公開している用語集をエクセルデータで提供しています。カスタマイズにより、活用の幅が広がります。
5. コールセンター基礎力問題集	用語集をベースに作成した問題集で、全105問をエクセルデータで提供しています。利用ガイドもごさいます。
6. コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担	コールセンター運営に必要なマネジメントの内容を洗い出し、それをどの職位・部署が担うかを、標準モデルとして作成しました。
7. スーパーバイザー（SV）職務定義	コールセンターのスーパーバイザー（SV）の職務を、10のスキルに基づき設定しました。
8. コールセンターの課題・問題100回で積み重ねた解決策	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。

SV意見交換会レポート	2011年度以降に実施された74回分のSV意見交換会のレポート（発言録）を公開しています。
地方自治体のコールセンター誘致助成制度（エクセルデータ版）	コールセンター誘致助成制度の一覧表をエクセルデータで提供しています。カスタマイズに便利です。
個人情報保護に関するガイドライン（解説つき）	「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」の各条文に事例などを加え、分かりやすく解説しています。
コールセンター/テレマーケティング用語集（エクセルデータ版）	Webサイトで公開している用語集をエクセルデータで提供しています。カスタマイズにより、活用の幅が広がります。
コールセンター基礎力問題集	用語集をベースに作成した問題集で、全105問をエクセルデータで提供しています。利用ガイドもごさいます。
コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担	コールセンター運営に必要なマネジメントの内容を洗い出し、それをどの職位・部署が担うかを、標準モデルとして作成しました。
スーパーバイザー（SV）職務定義	コールセンターのスーパーバイザー（SV）の職務を、10のスキルに基づき設定しました。
コールセンターの課題・問題100回で積み重ねた解決策	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。

## Message From CCAJ

### 【事業委員会の活動をご紹介します】

### 人材育成の場や業界の最新情報を提供し、業界の健全な発展を目指します

事業委員会は、コールセンタースタッフの教育研修(CCAJスクール)やセミナー、海外コンタクトセンター視察ツアーなどを通じて、業界全体の底上げに寄与する活動を行っています。

2020年度は、CCAJスクールではAI、ナレッジマネジメント関連講座をレギュラーで開催するとともに、新たに出張講座を実施します。また『CCAJガイドブック Vol.30』では掲載情報の充実を図ります。

#### 事業委員会活動について

開催：毎月1回

委員：大木伸之(委員長)、西村道子(副委員長)、有山裕孝、井戸克哉、内田嘉彦、菊川大輔、甲田雄一郎、小林優子、佐々木大治、高橋志保、永井等、橋本佳子、伏井信之、藤原隆志、正木寛人、山下聡、横田聡(17名)

担当：1.CCAJコンタクトセンター・セミナー、2.CCAJガイドブック、3.CCAJスクール、4.コールセンター基礎講座、5.CCAJスタディーツアー(海外視察)



CCAJガイドブック Vol.29 表紙



CCAJコンタクトセンター・セミナー



CCAJスクール

## みんな知りたい最新動向！ 会員のニュースを協会ホームページに掲載しています

会員の皆様の新商品やサービス、プライベートセミナーの開催やセンター新設などのニュースをご紹介しますコーナーを、協会ホームページに設けています。

2010年から、協会のホームページでは「会員ニュース」のページで、会員の皆様からのニュースリリースを掲載しています。掲載を希望される皆様の増加に伴い、このページを閲覧される方も増えています。

2020年度から「会員ニュース」をより多くの皆様にご覧いただけるようにしました。

- ① ホームページのリニューアルに伴い、「会員ニュース」のページだけでなくトップページ「TOPICS」にも掲載します。
- ② 毎週配信している協会のメールマガジン「CCAJからのご案内」で紹介します。
- ③ 「協会 Facebook」で掲載したニュースをシェアします。

「会員ニュース」ページ(以下URL)をご参照のうえ、ぜひ貴社のニュースをご提供ください。

[https://ccaj.or.jp/ccajnews/member\\_news.html](https://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news.html)



◎これまで本誌に掲載していた理事会・委員会報告は、協会のWebサイトで順次公開しています。

◎ 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.278

(2020年5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 URL: <https://ccaj.or.jp>