

CCAJ News

Vol.280

2020年7月号

Contents

◇ 2020年度 定時総会を開催
2019年度 事業活動報告
新役員紹介

◇ 新入会員紹介
◇ パワーハラスメント防止措置について
◇ Message From CCAJ『情報調査委員会』
◇ CCAJ スクールの新型コロナ予防措置

2020年度 定時総会を開催しました

2020年6月12日(金)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2020年度定時総会」を開催し、2019年度事業活動報告と収支決算ならびに理事選任について承認・可決されました。

2020年度の定時総会は、新型コロナウイルス感染症対策を十分に講じた上での開催となりました。参加者については1社1名をお願いするとともに、政府・地方自治体の要請も踏まえて恒例の懇親会は中止としました。なお、ご参加できなかった会員に対しては、当日の様様をライブでWeb配信いたしました。



定款に則り議長を務めた下村芳弘会長

会場では、参加者の座席の間隔を大きく離す配置にするとともに、マスク着用、入場時・退出時の手指のアルコール消毒をお願いいたしました。

初めての試みが多い中、会員各社のご協力によって定時総会を無事に開催でき、すべての議案が承認・可決されました。



議案を報告した石飛明事務局長

2020年度定時総会

第1号議案 2019年度事業活動報告・収支決算

第2号議案 理事選任について



2019 年度 事業活動報告

「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」に基づき定めた方針を一層強化した 2019 年度の事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

① 社会貢献

2019 年 9 月から総務委員会で、当協会が定めるガイドラインを、近年の法改正やコールセンター業務の実状に適合させるため、見直しを開始しました。2019 年度も 10 団体連絡協議会での内容を参考にしながら、自主規制を強化し消費者保護に向けて取り組みました。さらに、2020 年 4 月から適用される同一労働同一賃金の推進に向けて、企業横断的に各社の取り組み状況や課題を報告することで、業界として適切に対応し法令遵守に努めました。

「CCAJ News」の地方自治体のコールセンター誘致助成制度特集では、掲載自治体数が 182 となり、過去最多を更新し、本特集の読者アンケートではセンターの新設・移転時に重視すること等をヒアリングし、地方自治体にその結果を共有しました。また、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 in 宮城」では宮城県の担当官による基調講演を行いました。2017 年の札幌市、2018 年の福岡市に続き、3 年連続となり、地方自治体との情報交換や交流を深めることができました。

さらに「CCAJ News」2019 年 10 月号では、雇用制度・働き方、能力開発等、人材戦略に関する会員のアンケート結果を掲載し、関係するハローワークに本号を提供することで、業界の健全性をアピールしました。

一方で、コールセンターの業務が多様化・複雑化する昨今、生活者・働く方へ選ばれる業界となるためには、行政機関との連携のみならず、他の業界団体との交流を通じて、知見を得ることも求められます。

② 交流（つながる）

「第 8 回 CCAJ 会員交流会」には 185 名、「新春賀詞交歓会」には 283 名と参加者数はともに過去最多となり、2 つの親睦行事を通じて、会員の結束強化に努めることができました。

“協会を知ってもらう” “協会と触れ合う” ことを目的に「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」を新たに始め、テレワーク、消費税 10% 等タイムリーで話題性のあるテーマについて、会員をはじめメルマガ読者の実感等を公開・報告することで、協会に関心を持っていただけるよう取り組んでおります。

また、委員会では他の委員会の活動状況を報告・共有することにより、各委員会が現在注力している取り組みや検討している施策、抱えている課題を把握できることで、委員会間の連携や協役に役立てております。

一方で、会員満足度の向上においては各種アンケートから要望等を収集するも、協会活動全体に効果的に活かしていくには至りませんでした。また、協会の認知度向上においては協会活動を広く正しく知ってもらうために、「CCAJ News」を中心に報告・紹介をしてきましたが、より効果的に行うには、メールマガジン、Web サイト、Facebook 等協会保有のチャンネルも活用した PR が今後のテーマとなることを実感しました。

③ 相互研鑽（学ぶ）

「CCAJ ガイドブック Vol.29」では、CRM システムや音声認識技術によるデータの利活用に関する最新事例を紹介した他、コールセンター企業実態調査では 54 社の回答から業界の実態や成長を示しました。3 年連続で実施した生活者アンケートでは、コールセンターの利用意識に加えて、コールセンターに対するイメージについても初めてヒアリングしました。

「CCAJ メールニュース」は主に行政動向の周知を続け、2019 年 12 月には通巻 300 号を配信しました。

2008年に開始した「SV意見交換会」は2019年10月の開催で通算100回目を迎え、参加者は延べ134社649名になりました。100回を記念した特別企画を東京・大阪で実施し、あわせて82名が参加しました。さらに同会のレポートを活用したコールセンターQ&A集も提供しました。「CCAJスクール」は「AI企画・導入・活用」「AIチャットボット」「ナレッジマネジメント」と3つの講座を新設し、いずれも好評であったことから、2020年度の継続が決定しました。さらに、集客増に向けて関連業界にPRしたことで、新たな企業の受講者も獲得できました。

研修・セミナー事業は、新型コロナウイルス感染症の煽りを少なからず受け、「CCAJスクール」は3講座が中止になる等、計画に対し20%下回る結果となりました。同様に「CCAJコンタクトセンター・セミナー2020」は、申込総数に対し15%の申込取消が発生しました。

依然、新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、5Gの商用化やAIの進化を受けて、コールセンターではテクノロジーを効果的に活用しながら、ハイタッチなコミュニケーションの実現が期待されます。そのためには、コールセンター業務の変化に応じた職務の再定義や、人によるマネジメント力の向上が求められ、人材育成の必要性・重要性を再認識しました。

2020年度は、「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、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。

■ 事業の実施概要

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
内容：電話勧誘に関する消費者からの苦情・相談業務
- (2) 関連法規およびガイドラインの周知・徹底
内容：特定商取引法、消費者契約法、働き方改革関連法等の関連法規や当協会のガイドラインについて、各種媒体や講座等を通じて周知・徹底
- (3) ガイドラインの適正化に向けた検討
内容：「コールセンター業務倫理綱領」並びに「コールセンター業務倫理ガイドライン」改定の検討
- (4) 同一労働同一賃金に関する情報交換会
内容：参加各社の取組状況と課題について
- (5) 10団体連絡協議会
内容：特定商取引に関する法律が改正されたことに伴い、自主規制強化に向けた取り組み等について、関係する10団体で協議会を定期開催

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) 「第8回 CCAJ 会員交流会」開催
開催日：2019年10月29日 参加者：185名

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.29」発行
発行：2019年11月 部数：10,000部
- (2) 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2019 in 宮城」開催
開催日：2019年9月25日 受講者：115名

- (3) 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2020」開催
開催期間：2020年2月20日～21日 受講者：285名
- (4) 「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」実施
訪問先：アメリカ合衆国(サンディエゴ・ワシントンD.C.)
期間：2019年10月20日～26日 参加：20名(11社)
- (5) 「コンタクトセンター見学会」実施
開催日：2020年1月24日
見学先：(株)QVCジャパン 参加：10名(10社)

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJスクール」開催
回数：44回(東京37回・大阪6回・沖縄1回)
講座：18講座(新設3講座) 受講者：610名
- (2) 「コールセンター基礎講座」開催
 - ① 東京開催
開催日：2019年5月23日／2019年11月12日
受講者：69名／46名
 - ② 大阪開催
開催日：2019年7月3日 受講者：35名
- (3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施
9回(東京5回・大阪4回) 参加者：140名
特記事項：東京・大阪で100回記念企画を開催し、82名が参加
- (4) 「新人マネージャー勉強会」実施
新人マネージャーを対象とした全4回の勉強会
開催地：東京(3回)・大阪(1回)
参加者：12名(12社)

(5)「AI・デジタルコミュニケーション（ノンボイス）時代に求められる人材」の研究

AIやデジタルコミュニケーションを活用した今後のコンタクトセンターの在り方（方向性）を示し、求められる人材の資質・スキルを研究

5 統計調査、需要予測

(1)「2019年度コールセンター企業実態調査」実施

実施期間：2019年7月11日～8月9日

対象：エージェンシー会員101社 回収：54社

(2)「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」実施

回数：4回 対象：メールマガジン読者

内容：「テレワーク」「台風・大雨時における出社について」「消費税10%」「年末」

6 内外の諸団体との情報交換及び協力

(1) 関係機関との交流

(2) 関係機関からの周知・調査等の協力

7 広報・宣伝活動

(1)「CCAJ News」発行

発行：毎月 部数：1,200部

(2)「CCAJ メールニュース」配信

配信：随時(16回配信) 配信者数：6,304名(2020年3月末)

特記事項：2019年12月に通巻300号を配信

(3)「入札情報」配信

内容：省庁・地方自治体等のコールセンターに関する入札情報の提供 配信：172件

(4) 会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

掲載数：283件

(5) プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

配信：8回

8 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員拡大に向けた諸施策の展開

(2) 会員間の交流を目的とした活動

①新春賀詞交歓会

開催日：2020年1月8日 参加：283名(96社)

(3) 各種イベント後援・協賛

会員数（2019年度末）

225（正会員 216、賛助会員 9）

※事業活動報告の詳細は、協会Webサイトの「定款・財務報告」からご覧いただけます。

新役員紹介

2020年度定時総会では、新たに5名が理事に就任しました。
(敬称略、あいうえお順)



株式会社 NTT 東日本サービス
代表取締役社長

伊藤 保彦



株式会社 NTT ネクシア
代表取締役社長

高美 浩一



東京ガスカスタマーサポート
株式会社
代表取締役社長

長谷部 圭一



株式会社
かんでんCSフォーラム
代表取締役社長

森本 章文



株式会社 KDDI エポータル
代表取締役社長

若槻 肇

新入会員のご紹介

Support

株式会社エーアイスクエア

代表取締役 石田 正樹
 東京都千代田区岩本町 3-9-3 フォレスト秋葉原ビル 8F
<https://www.ai2-jp.com/>



弊社は、最先端の自然言語解析技術でコンタクトチャネルの自動化・高度化をご支援しております。

自動応答サービス「QuickQA」は、OP 支援システムや AI チャットボット、自動要約・分類サービス「QuickSummary」は、対話結果の分析や FAQ 作成支援にご活用いただいております。

今後も、最先端の技術を組み込んだ高性能な国産エンジンを、どなたでも学習作業が可能な簡便な管理ツールで、チャットや音声などチャネル問わず連携可能な形態にて、リーズナブルに提供してまいります。

新入会員のご紹介

Agency

スリーコール株式会社

代表取締役社長 天野 利泰
 東京都新宿区西新宿 4-16-13 西新宿 MK ビル 3 階
<https://www.three-call.com/>



即断・即決・即行動を行動理念とし、2017年の設立から4年足らずではありますが、新宿駅周辺に合計で300席以上のセンターを設け、多種多様な委託案件をお任せいただけるようになりました。

今後は西日本センターの開設や、在宅コールセンターの運営も視野に入れております。

架電業務も受電業務のどちらも得意としておりますので、電話でのお困りごとがありましたら、まずはご相談下さい。

新入会員のご紹介

Support

マイクロストラテジー・ジャパン株式会社 **MicroStrategy**

プレジデント 森島 俊行
 東京都千代田区平河町 2-6-1 平河町ビル 7F <https://www.microstrategy.com/jp>

マイクロストラテジーは1989年の創業から、コールセンター様をはじめ様々な業種・業界において高度な分析機能をご活用いただいております。31年以上にわたりビジネスインテリジェンス ソフトウェアの開発、販売、保守、教育並びに導入支援コンサルティングサービスをご提供してまいりました。

お客様のCX向上をご支援するため、マイクロストラテジーはさらなる進化を遂げています。最新版 MicroStrategy 2020 では、業界唯一の革新的テクノロジーである HyperIntelligence をさらに強化し、コールセンター様のより一層の業務短縮化・効率化、それにとまなう CS 向上をご支援しております。

協会の活動を通し、会員の皆様方とともに、コールセンター業界の発展に尽くしてまいります。

2020年6月1日より パワーハラスメント防止措置が事業主の義務となります

2019年「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）」が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止対策が事業主に義務づけられました（中小事業主は、2022年4月1日から義務化されます。それまでは努力義務です）。

職場のパワーハラスメントについては、2016年に厚生労働省が実施した「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年以内にパワーハラスメントを受けたことがあると回答した者は32.5%であり、また、都道府県労働局における「いじめ・嫌がらせ」の相談件数も2018年度には8万件を超え、対策は喫緊の課題となっています。

改正された労働施策総合推進法において、職場におけるパワーハラスメントについて事業主に防止措置を講じることを義務付けています。併せて、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いも禁止されています。

パワハラ の定義 ～職場におけるパワハラ の3要素

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる

- (1) 優越的な関係を背景とした言動であって、
 - (2) 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
 - (3) 労働者の就労環境が害されるものであり、
- (1)～(3)までの3つの要素をすべて満たすものをいい、客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については該当しません。

職場におけるパワハラ の3要素 と具体的内容

(1) 優越的な関係を背景とした言動	業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされるものに対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの。
(2) 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、またはその態様が相当でないもの。
(3) 労働者の就労環境が害される	当該言動により労働者が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。 この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当です。

事業主及び労働者の責務・講ずべき措置

事業主及び労働者の責務として、次の事項に努めることが法律上明確化されます。

【事業主の責務】

- ・職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないこと等これに起因する問題（以下、ハラスメント問題）に対する労働者の関心と理解を深めること
- ・雇用する労働者が他の労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うよう研修を実施するなど、必要な配慮を行うこと

- ・事業主自身（法人の場合はその役員）がハラスメント問題に関する関心と理解を深め、労働者（※）に対する言動に必要な注意を払うこと

【労働者の責務】

- ・ハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に注意を払うこと
 - ・事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること
- ※ 取引先等の他の事業主が雇用する労働者や、求職者も含まれます

また、事業主は、以下の措置を必ず講じなくてはなりません。

- ◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
 - ・職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはいけない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
 - ・行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
- ◆相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
 - ・相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
- ◆職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ・事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ・再発防止に向けた措置を講ずること
- ◆そのほか併せて講ずべき措置
 - ・相談者・行為者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
 - ・相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること
 - その他、本法律において、職場にけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されます。

パワハラは大きく分けて6類型に分類されます 【出典:パンフレット「NOハラスメント 事業主の皆さまへ」(厚生労働省)】

 <p>脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言 精神的な攻撃</p> <p>上司が部下に対して、人格を否定するような発言をする</p>	 <p>暴行・傷害 身体的な攻撃</p> <p>上司が部下に対して、殴打、足蹴りをする</p>	 <p>業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害 過大な要求</p> <p>上司が部下に対して、長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる</p>
 <p>隔離・仲間外し・無視 人間関係からの切り離し</p> <p>自身の意に沿わない社員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする</p>	 <p>業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと 過小な要求</p> <p>上司が管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる</p>	 <p>私的なことに過度に立ち入ること 個の侵害</p> <p>思想・信条を理由とし、集団で同僚1人に対して、職場内外で継続的に監視したり、他の社員接触しないよう働きかけたり、私物の写真撮影をしたりする</p>

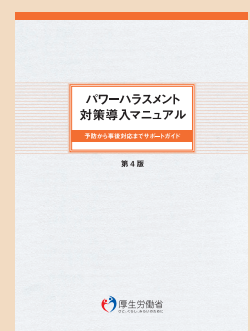
本法律を含め、ハラスメントの防止については厚生労働省のホームページ「職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント／妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント／パワーハラスメント）」をご覧ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

また、「パワーハラスメント対策導入マニュアル」を以下 URL よりダウンロードできます。

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

(従業員向け研修資料、アンケート調査票や就業規則のひな形などもございます)



Message From CCAJ

【情報調査委員会の活動をご紹介します】

業界に関する調査の実施・情報の収集や提供などを通じ

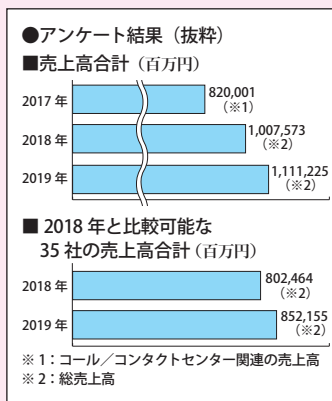
業界の現状や実態をご報告します

情報調査委員会は、コールセンター企業実態調査、コンタクトセンター見学会の実施、「CCAJ メールニュース」の配信などを通じて、最新情報の提供や、業界の交流を図る活動をしています。

2020年度からは、会員企業の基本的なデータを把握するために「会員企業基礎データ調査」を実施し、会員企業の動向をお届けします。



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

情報調査委員会活動について

開催：隔月1回

委員：加藤章雄(委員長)、有山裕孝、石井通明、小川範芳、岸田邦和、佐々木真美、佐藤光章、数藤卓歩、高橋一直、高原陽一、富永早穂子、中尾修、西島和彦、長谷川幸一、羽富健次、平田和義、丸山達哉(17名)

担当：1. コンタクトセンター見学会、2. コールセンター企業実態調査、3. 会員基礎データ調査、4. 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、5. CCAJ メールニュース、6. 新技術に関する情報提供

研修事業 (CCAJ スクール) における新型コロナウイルス感染症の予防措置について

当協会の「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」を基に、CCAJ スクール等の研修事業は、以下の予防措置を講じた上で実施して参る所存です。受講される皆様にもご協力いただくことがございますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

- ・講師、受講者、運営スタッフのマスク着用を必須とします。
- ・3密防止のため会場使用を定員の半数で実施します。
- ・一つの机への着座は一人とし、隣接する席の間は最低1m以上の距離を保ちます。
- ・教室内の喚起(空調使用とドアを開放)を実施します。 など

※ 予防措置は主なものを抜粋しましたので、詳しくは下記 URL をご覧ください。

https://ccaj.or.jp/ccajschool_announce_0604.pdf

今後の政府・地方自治体が定める行動計画に沿って、予防措置を随時見直していきます。参加にあたり、ご不明な点がございましたら、当協会事務局までご連絡ください。

◎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.280

(2020年7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