

CCAJ News

Vol.283

2020年10月号

Contents

◇特集「コールセンターにおける
ニューノーマルな人材育成を考える」①
オンライン/リモートによる人材育成の実態

◇コンタクトセンター Q&A
◇新入会員紹介
◇Message From CCAJ『人材育成委員会』
◇オンライン「CCAJ 会員交流会」告知

特集「コールセンターにおけるニューノーマルな人材育成を考える」① オンライン/リモートによる人材育成の実態

スマートフォン普及によるテキストコミュニケーションの主流化、AI・RPA・音声認識等のテクノロジーの進化は、コールセンターのデジタルシフトを進展させ、今般のコロナ禍により一層拍車がかかりました。

チャネルにおいてはチャットや SNS 等を加えたオムニチャネル化、就業環境では在宅やサテライトオフィスによるリモートワーク、顧客体験においては AI・音声認識を活用した高精度な顧客分析と高品質なサービスの提供など、デジタル化の成果が表れています。一方でコールセンターの人材育成においては、デジタルの活用がどれ程浸透しているのか未知数であります。

そこで、関係各社に「コールセンターにおけるオンライン/リモートによる人材育成」についてアンケートを実施しました。アンケート結果をもとに本号と次号に渡り、「コールセンターにおけるニューノーマルな人材育成」を特集します。

◎「コールセンターにおけるオンライン/リモートによる人材育成」アンケートについて

新型コロナウイルス感染症の影響により、企業やコールセンターでは人材育成や研修の在り方が課題となり、厚生労働省から「新しい生活様式」が提示されたことから、ニューノーマル・ウィズコロナに適応した人材育成を思考する上でアンケートを実施しました。

本アンケートでは、当協会のインハウス会員、エージェンシー会員、および 2019 年度に「CCAJ スクール」を受講した非会員企業を対象にしました。

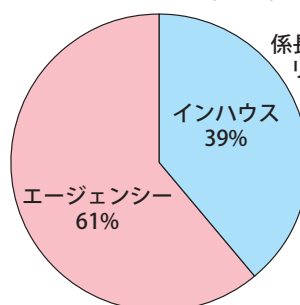
本特集でアンケート結果を共有することで、コロナ禍における集合・対面型の人材育成の実施方法やオンライン/リモ

ート型の導入・実施など、各社・センターのベンチマークとしての活用を期待します。

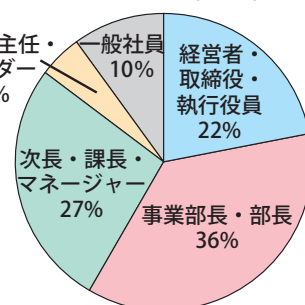
時期：2020年7月16日～8月14日

回収：アンケート票ファイルに記入し、eメールで提出。または Web アンケートで回答。

■ 回答企業の種別 (n=41)



■ 回答者の役職 (n=41)



◎コロナ禍における集合・対面型の人材育成の実状

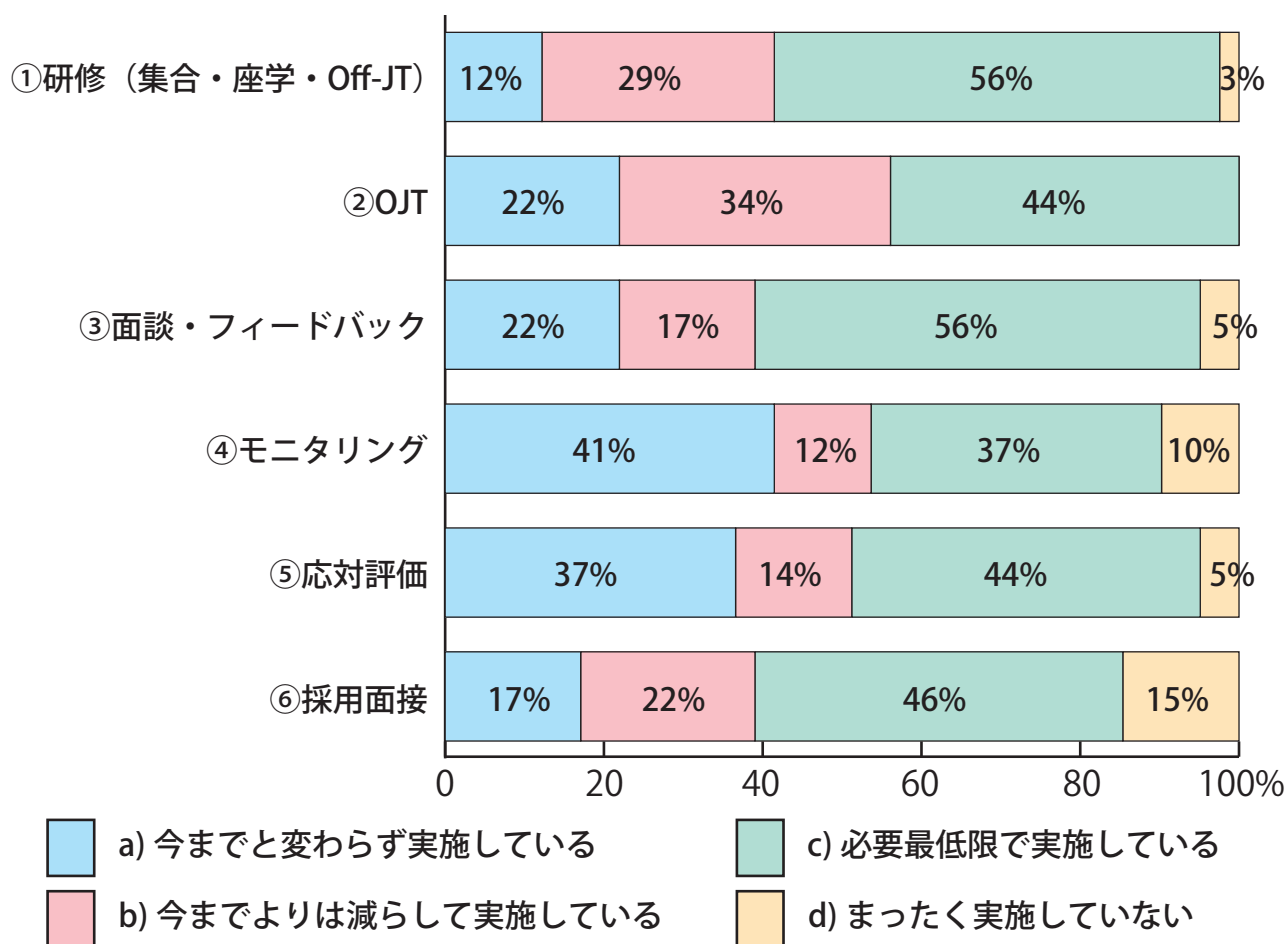
新型コロナウイルス感染症の影響がある中、集合や対面形式による「①研修（集合・座学・Off-JT）」「②OJT」「③面談・フィードバック」「④モニタリング」「⑤応対評価」「⑥採用面接」の実施頻度について伺いました。

「a) 今までと変わらず実施している」との回答が、「④モニタリング」で41%、「⑤応対評価」で37%と、他の人材育成活動と比較すると高い数値になりました。モニタリングや応対評価はQA担当が独自でできることもあり、コロナ禍における品質維持の有効な手法であることが伺えます。

一方で、「①研修」と「⑥採用面接」については、「a) 今までと変わらず実施している」との回答が、それぞれ12%、17%という数値で、20%を下回る結果となりました。研修においては3密（密集・密接・密閉）の回避、採用面接では外部との接触を避けるといった、従業員の健康・安全を優先した状況が伺えました。

コロナ禍前と実施頻度は異なるものの、回答企業の90%以上が採用面接を除いた人材育成活動を継続していました。コロナ禍でコールセンター運営が逼迫している状況下でも、お客さま志向と品質維持のため、人材育成を大切にする姿勢が見て取れました。

■ コロナ禍における集合・対面型による人材育成活動の実施頻度 (n=41)

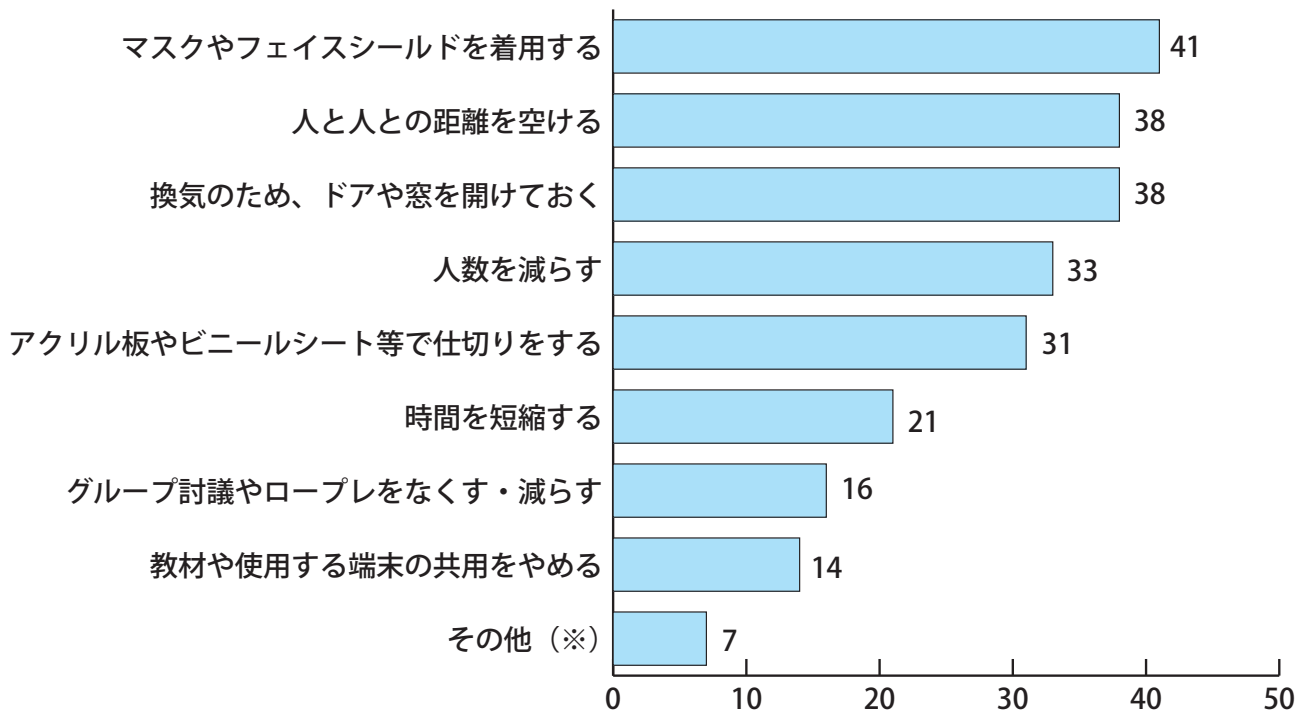


続いて、集合・対面型の人材育成活動を行う際の感染症対策について伺いました。

「マスクやフェイスシールドを着用する」は、回答企業の全てが行っていました。「人と人との距離を空ける」「換気のため、

ドアや窓を開けておく」「人数を減らす」が上位となり、3密環境の改善を重視していました。また、コストや手間がかかる「アクリル板やビニールシート等で仕切りをする」も31社が行っており、感染防止を強化する状況が見えました。

■集合・対面型の人材育成活動を行う際の感染症対策 (n=41、複数回答)



●その他 (※)

- ・研修の e-learning 化
- ・2拠点のうち、東京は管理者を含め8割以上在宅化し、出社2割で配席を含め対面はほぼ無し。福岡は出社6割程度、研修も原則リモート化。最小限のOJTに留めております。

- ・職場の消毒、検温、フロアの分離
- ・使用したデスクのアルコール拭き
- ・Zoom を利用する
- ・手指消毒の義務化、共用部の消毒
- ・指し棒を購入し画面やマニュアルの見方を指し棒で案内する

コロナ禍において、集合・対面型の人材育成活動を行う上でお困りになったことも伺いました。

大別すると「会場・会議室の広さ」「研修の人数・回数」「スタッフへの配慮」の3つとなりますが、いずれもソーシャルディスタンスの確保に起因します。

会場・会議室の広さでは、“従来よりも2～3倍のスペースが必要”“研修会場の複数確保”など、研修の人数・回数では、“1回あたりの人数を減らすため回数と人件費のアップ”“講師の工数増加”などが挙げられました。

その他、採用に関しては求職者がリモートツールを利用できない、訪問面接で応募者が来社しない割合が増えたなどがありました。

■集合・対面型による人材育成活動で困ったこと

＜会場・会議室の場所・広さ＞

集合研修で距離を空けた座席にするために必要な広さの部屋の確保

ソーシャルディスタンスの観点から、研修会場を複数確保す

る事が必要となり、会場確保に苦慮する事が多くなった

＜研修の人数・回数＞

研修時間を短くはできず、人と人との距離を空けたり、人数を減らさなくてはならず、講師側の研修回数が増えた
集合研修の人数（1回あたり）を減らすことで、研修本数と人件費のアップ

＜スタッフ・参加者への配慮＞

集合研修を実施する際の、参加者の抵抗感の払拭
実施環境について不安の声があがること

◎オンライン／リモート型の人材育成の実施状況

テレワークの推進、テレビ・Web会議システムの普及など、場所を選ばず仕事ができるようになってきている中、コールセンターの人材育成において、オンライン／リモート型がどれ程度導入・実施されているのでしょうか。

「a) 従来から導入・実施している」と「b) コロナ禍をきっかけ

けに導入・実施している」を合わせた、オンライン/リモート型を導入・実施している回答企業は、上位から「⑦eラーニング」で73%、「①研修」で71%、「③面談・フィードバック」で59%という数値になりました。

「b) コロナ禍をきっかけに導入・実施している」を見ると、「①研修」の59%が最も高く、「③面談・フィードバック」の41%と続きます。いずれもコールセンターの人材育成においてベースとなる手法であることから、早期に取り入れたことが見て取れます。

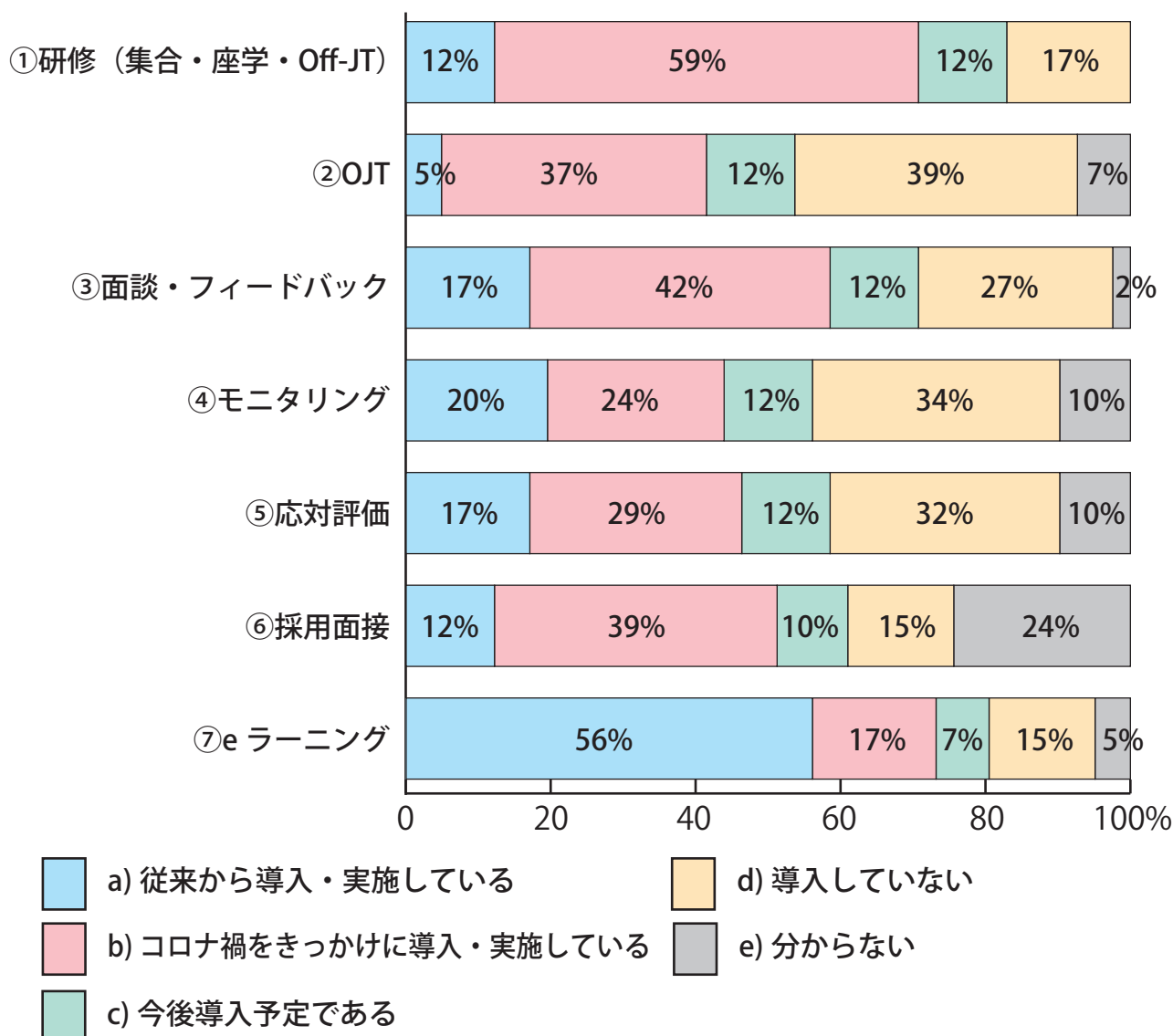
また、特筆すべきは「a) 従来から導入・実施している」との回答が56%と高い「⑦eラーニング」です。常に稼働しているコールセンターでは、同時に多数のスタッフを研修できないことや繁忙によるスキマ時間の利用、そして、FAQ、スク

リプト、マニュアル、VOCなどの豊富なデジタルナレッジが、eラーニングとの相性が良く、効果的な育成手法であることが分かります。

新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、日常生活や仕事においてWithコロナへの適応が求められます。コールセンターの人材育成活動においても、デジタルツールを積極的に活用できる余地があると考えられます。

次号 Vol.284 では、本特集第2弾として「先行企業に学ぶ人材育成におけるDXとは」を予定しています。すでにデジタルツールを活用した人材育成に取り組む企業の取材から、コールセンターにおけるニューノーマルな人材育成を考えていきます。

■オンライン/リモート型による人材育成活動の導入・実施状況 (n=41)



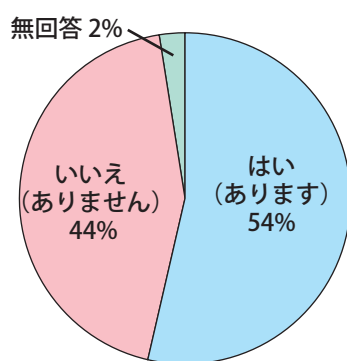
◎外部（社外）の

オンライン／リモート型研修の活用

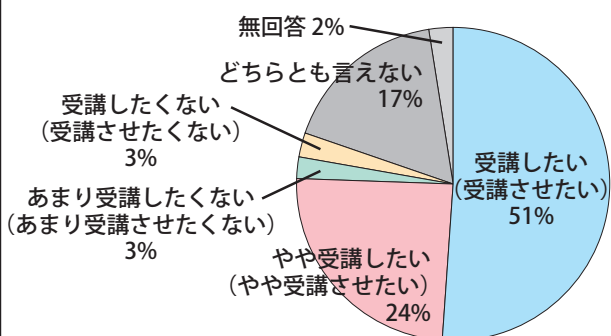
本アンケートでは、外部（社外）で行われている「オンライン／リモート型研修の活用について」も伺いました。なお、無料のオンラインセミナーは除外しています。

外部（社外）のオンライン／リモート型研修を受講したことがある企業は54%でした。今後の受講意向では、「受講したい（受講させたい）」「やや受講したい（やや受講させたい）」を合わせた回答は75%でした。今後さらに活用されていくことが期待されます。

■外部（社外）のオンライン／リモート型研修の受講（n=41）



■外部（社外）のオンライン／リモート型研修の受講意向（n=41）



また、外部（社外）のオンライン／リモート型研修の良い点、不安や懸念についても回答いただきました。良い点としては、「開催場所を問わない」「移動など時間の節約」「旅費・交通費の削減」といったオンライン／リモートならではのメリットが上位に挙げられました。

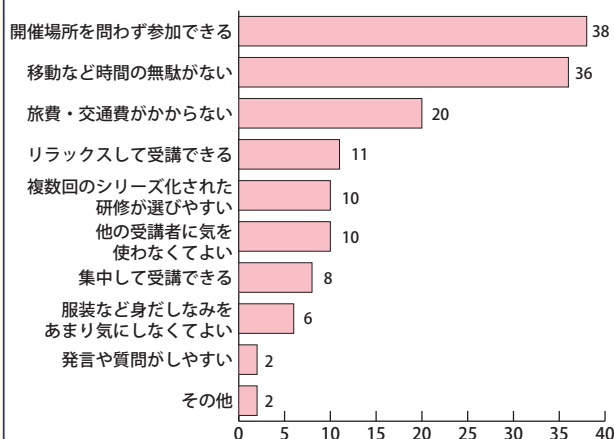
一方で、不安や懸念では、「受講者同士の交流がしにくい」「講師の温度感が伝わりにくい」「発言・質問がしにくい」「実

習がしにくい」といった、オンライン／リモートツールのリテラシーや研修内容に関わることが上位に挙がり、オンライン／リモート型の特性を加味した工夫や配慮が求められています。

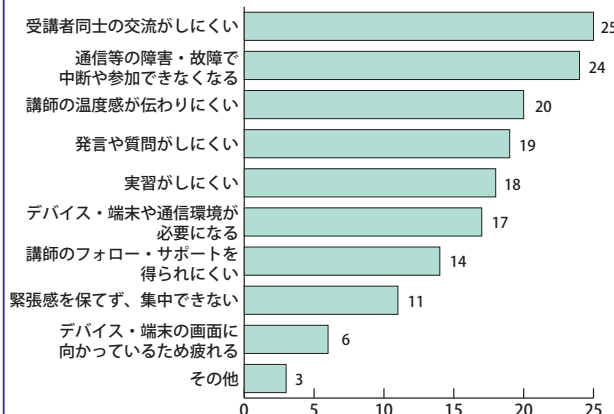
当協会では、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を十分に講じた上で、研修・セミナーを開催しておりますが、今後はオンライン型の研修も取り入れていきます。

9月9日～10日に「育成スキル向上講座」をオンライン型で実施し、CCAJスクールでは初開催となりました。また、「コールセンター基礎講座」も9月30日にオンライン型で開催します。その他、会員限定のSV意見交換会や新人マネージャー勉強会もオンラインで実施しておりますので、社内研修とあわせて、コールセンタースタッフの人材育成の一環としてご活用ください。

■外部（社外）のオンライン／リモート型研修の良いと思うこと（n=41、複数回答）



■外部（社外）のオンライン／リモート型研修の不安・懸念（n=41、複数回答）



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 (279号からの続き) 新たに立ち上げるコールセンターの業務構築に関わることから、テレコミュニケーターが使うFAQをゼロから作成することになりました。これまでの業務ではFAQの更新や改善をした経験がありますが、まだどのような問合せがありそうか、入ってくるのかが見当がつかない中、どのようなことに留意してFAQ作成を進めていけば良いか、教えてください。

A 279号では、顧客の「Question」を捉える上で、顧客になってみることで、顧客の体験を辿り、どのシーンで困りごとや問題を抱えるかを推し量ることが重要とお伝えしました。今号では続きを解説します。

1. 顧客の「Q」を捉える

(ウ) 顧客との接点と気持ちを捉える

カスタマーエクスペリエンス・マップに書き出す顧客の連続的なそれらの体験には、「接点」と「気持ちのフラグ」を併記していくと良いでしょう。「接点」については、デバイスとチャネル、場所をそれぞれ分けることが重要で、例えば、スマホでチャットを利用、場所は電車の中(移動中)のように具体的にその情景を追えるようにしておきましょう。また「気持ちのフラグ」は、ポジティブ、ニュートラル、ネガティブの3つに分類しておきます。

(エ) 顧客の体験を辿り直し、気持ちの微細な変化に着目する

コールセンターに問合せする直前では、このままでは困りごとや問題が解決されないと感じていることが多いことから、顧客の連続的な体験を辿り直しながらその中で特にネガティブに振れる際の気持ちの変化を見つけていきます。そのポイントで、顧客が感じている気持ちをコトバで書き出します。ここでは「Q」をイメージする

回答者

水野 崇 氏

りらいあコミュニケーションズ株式会社
マーケティング部
コミュニケーションデザインマネジャー



CCAJ スクール

「顧客視点から考える、
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

ことなく、顧客になりきってその時に感じていることを
普段使いのコトバで短く表現します。

2. 「Q」を量産する

(ア) 顧客になりきって思い巡らし問合せを書き出す

顧客視点を維持したまま、先ほど普段使いのコトバで顧客の気持ちを表現したポイントを起点に「Q」を量産していきます。自社の商品・サービスの『何について、どのような問合せ』をしそうか、顧客になりきってそれまでの行動と気持ちに基づいて顧客のコトバで具体的な場面が思い浮かぶように、ありありと「Q」を書き出していきます。

(イ) 顧客が使うコトバでインデックスをつくる

それぞれのチャネルが持つ特性を踏まえ、量産した「Q」毎に「A」を当てるチャネルとしてより良い分担とその順番を再考します。この時、顧客が使うコトバでFAQのインデックス化を図っておくと、コールセンターの電話チャネルだけの利用でなく、WebサイトのQAコンテンツやチャットボット、有人チャット、メールなど非対面の他チャネルで広く活用できます。それら全体の「Q」から電話チャネルで対応すべき「Q」に絞り込み、その「Q」の総量を測りながら商品・サービスに関する「A」を作成していくことで、新たに立ち上げるコールセンターのFAQを準備できます。

このように、顧客の「Q」を捉え、その「Q」を量産する過程を経たFAQを持つことは、チャネルを跨ぐことを前提としたコミュニケーション設計やチャネル間の流れをより良くすることに活用できます。業務視点に強く引っ張られずに、顧客視点を維持し続けることにご留意いただければ、ナレッジマネジメントが顧客とのコミュニケーションをより良くし続けられる持続的な仕組みになっていくものと確信しています。

新入会員のご紹介

Support

株式会社マックスサポート

代表取締役会長 柳沢 知秀
 東京都新宿区西新宿 7-1-10 守矢ビル6階
<https://www.maxsupport.co.jp/>



弊社は、設立から 20 年ほど、物流、軽作業等ブルーカラーの人材派遣を行ってまいりました。

数年前から一般事務やオフィスワーク、ホワイトカラーの派遣を始め、現在は新事業としてコールセンタースタッフの派遣を行っております。年齢層が若くアクティブな登録スタッフが多数おり、スポットやレギュラー業務ともに人材の提供が可能ですので、この強みを活かしながら、コールセンター業界の発展に貢献していきたいと考えております。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社ピーエスシー

代表取締役 鈴木 正之
 東京都港区芝公園 2-2-18 オーク芝公園ビル <https://www.psc-inc.co.jp/>



ピーエスシーは Cloud・Smart Work・Support を主軸として、システムの導入からアプリケーション開発、セキュリティ、IT 資産管理、デジタルマーケティングまで手掛ける総合 IT 企業です。現在は働き方改革推進アプリケーションの提供やテレワーク無料コンサルティングなど、お客様企業の DX 化を推進しています。

【働き方改革推進「Teams×Coo Kai」PoC パッケージ】

<https://www.coo-kai.jp/office365/lp/teams poc.html>

【テレワーク無料コンサルティング】

■お問合せ先

<https://www.coo-kai.jp/office365/telework/consultation/> TEL: 0120-061-044 MAIL: insidesales@psc-inc.co.jp

新入会員のご紹介

Agency

ネクストリング株式会社

代表取締役社長 須藤 範丈
 東京都新宿区山吹町 352-22 グローサ・ユー新宿 7 階 <https://www.nextring.co.jp/>



当社では、声を使った仕事に関心のある人材を積極的に採用することで、他社との差別化を図っております。

例えば、MC、ナレーター、声優、芸人、役者など、声を仕事にするスペシャリスト達です。

こういった方々の多くは専門学校などで、基本的な発声方法やトレーニング方法などを学んでいます。

声を使う事に強い関心がある、表現する事が好き、という資質のある人材を確保し、その後の教育で開花させ「人財」となり、競合との差別化を図っています。

良くも悪くも黒子の存在であったオペレーターですが、声を使って表現する事に喜びを感じる当社のオペレーターには「アーティスト」の役割が期待されます。

Message From CCAJ

【人材育成委員会の活動をご紹介します】

ニューノーマルなコールセンターで活躍できる人材をともに学び考えませんか！

人材育成委員会は、現場の SV やマネージャーの学び・交流の場の提供や人材マネジメントに関する研究を行っております。SV 意見交換会や新人マネージャー勉強会はコロナ禍でもオンライン開催に移行し、機会の提供に努めています。

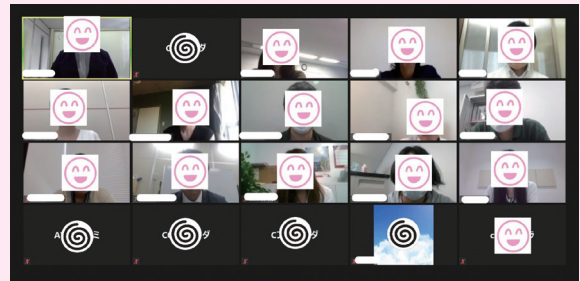
2020 年度は「AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究」に注力し、ニューノーマルなコールセンターにおける職務の再定義にチャレンジしています。

人材育成委員会活動について

開催：隔月 1 回

委員：松岡光恵（委員長）、森雅枝（副委員長）、山裕孝、大塚慶信、小山泉、齊藤利治、佐藤香、佐藤光章、柴山順子、仲江洋美、中野みのりこ、羽富健次、原口伸道、秀島麗、廣瀬知津、山本浩祐、山本朋子、吉沢晴美、若林京香（19 名）

担当：1.SV 意見交換会、2. 新人マネージャー勉強会、3.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、4. コールセンター用語集



SV 意見交換会オンライン開催

コールセンター/テレマーケティング用語集



コールセンター用語集

オンライン「CCAJ 会員交流会」参加者募集中！

今年で 9 回目を迎える「CCAJ 会員交流会」はオンライン開催とし、会員 2 社から最新事情について講演いただきます。開催地の都合からこれまでご参加できなかった会員をはじめ、多くのご参加をお待ちしております。なお、懇親会は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため見合わせることにしましたので、何卒ご了承ください。

<開催概要>

日時：2020 年 10 月 29 日（木）15:00～16:50

形式：オンライン講演会（Zoom ウェビナー）

対象：CCAJ 会員限定（参加費無料）

講演：①「RPA 活用によるオペレータ負荷軽減アプローチ」 ログイット株式会社 三須 信幸 氏

②「コロナ禍で変革するコンタクトセンターと DX 対応」 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 堀田 祐揮 氏

講演内容やお申し込み方法などの詳細は「会員交流会」ページよりご覧ください。

https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu.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.283
(2020 年 10 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 35 アキヤマビルディング 2 TEL：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>