

CCAJ News

Vol.284

2020年11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」②

◇ CCAJ ガイドブック
Annual Report Vol.30

◇ 新入会員紹介

◇ コールセンター / CRM デモ & コンファ
レンス 2020 in 東京

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」② 先行企業に聞く人材育成におけるデジタル化とは

本号は前号から続き、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」第2弾です。本誌283号では、当協会会員等を対象に「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」に関するアンケートから、人材育成におけるデジタル活用の現状をご報告しました。

本号ではアンケート回答企業の中から、オンライン／リモート型による人材育成を積極的に取り組む会員企業を取材して、人材育成におけるデジタル活用の可能性を探っていきます。

◎ オンライン／リモート研修の対象者と内容

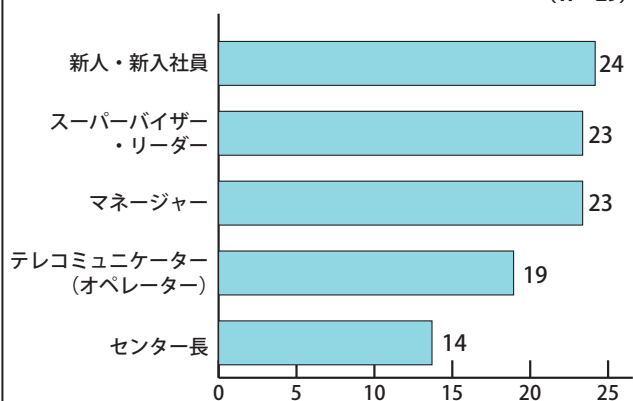
アンケートでは、オンライン／リモートによる研修（集合・座学・Off-JT）について、「従来から導入・実施」と「コロナ禍をきっかけに導入・実施」を選択した企業29社（283号4ページ

参照）に対して、オンライン／リモート研修の対象者および内容を質問しています。結果では、幅広いターゲットに対して、多くの研修を実施していることがわかりました。

そこで、人材育成におけるオンライン／リモートの活用事例と、成功に導くための取り組みについて、3社に伺いました。

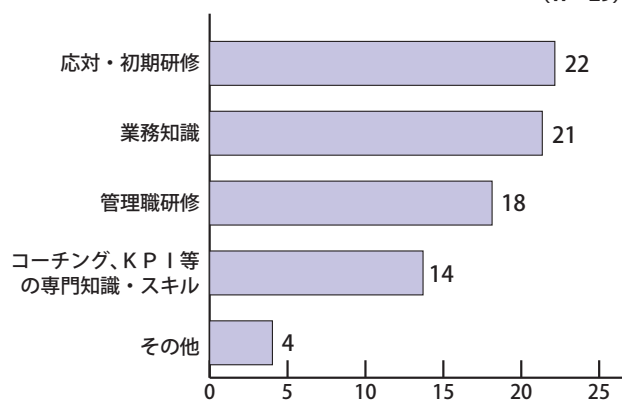
■ オンライン／リモート研修の対象者（複数回答）

(n=29)



■ オンライン／リモート研修の内容（複数回答）

(n=29)



◎ 新型コロナを追い風に在宅センター化を実現

株式会社グッドクロス

コールセンター事業に加えて、電子決済事業、印刷事業、留学支援事業などを展開する株式会社グッドクロスは、新型コロナ対策のために全スタッフの在宅化を実施。オンライン会議やeラーニングシステムを駆使して、セキュリティとクオリティを担保したセンター運営を続けています。

東京の本社と、昨年9月に開設した福岡県大牟田市にコールセンター拠点を持つ株式会社グッドクロス。在宅化への取り組みについて、同社取締役COOの石井通明さんは「コロナ禍以前から在宅化に取り組んでいましたが、あまり進んでいませんでした。それが新型コロナで急激に変わることができました」と話します。コールセンター事業部ゼネラルマネージャーの南條弘幸さんも「3月から在宅化を本格化するとともに、順次クライアントの説得に回りました。契約を打ち切られるかもしれないとの覚悟はありましたが、すべての依頼元から了承をいただきました」と振り返ります。石井さんによると「在宅ではセキュリティが心配されますが、ヘルプデスクやサポート業務など、受電時に顧客情報を取得する必要のない案件が多いこともプラスに働いたと思います」とのことです。



石井通明さん、南條弘幸さん、大山なつめさん（左から）

オンラインツールは、スラック中心でZoomも使い分けています。自主学習はeラーニングASPを利用。動画とマニュアルで学習して、進捗をテストで自己チェックします。それを管理者が確認し、オンラインでフォローします。コンテンツは1案件あたり1～2時間で、全案件の半数以上を登録済みとのこと。また、案件内容の変化に合わせてコンテンツの変更を行いますが、更新が多いため動画を細切れに作って入

れ替えたり、別バージョンを追加していくなど、新たなノウハウも必要になってきているとのこと。

beecall 東京コールセンター センター長の大山なつめさんは「eラーニングの成否は、自ら学ぶことの大切さを認識できるよう意識改革を誘導することだと思います」。南條さんにテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のキャスト）の反応を伺うと「管理者とキャスト間の関係は構築できていますが、管理者や先輩が近くにいないため、すぐにアドバイスできないことがオンラインの難点です。また、キャスト間の連携が難しいため、気持ちの面で一人にさせないようにフォローしています」と話します。スラックの中に、業務や時間別の実務的なチャンネルに加えて、雑談部屋や褒めるだけの部屋を作ることによってコミュニケーションを活性化しています。

選択肢の中で目指す新しい人材育成

大牟田のセンターは100%在宅ではなく、センター運営も並行して継続してきました。南條さんによると「感染者が少なく、全員が自動車通勤という地域性もあって、センターの席数を半減して、残りを在宅勤務に変更しました。キャストの自宅環境やニーズに配慮したものです。現在、東京センターの移転を計画しており、移転後も10席程度は残す予定です。在宅が基本ですが、希望者や深夜勤など在宅に向かない業務の場合に、選択できる体制を整えていきます。また、センターは出社が必要な業務や対面研修の場所にもなります。新型コロナが落ち着いてきたら、いろいろな働き方を組み合わせながら、さらに良い職場環境を目指します」と話します。大山さんによると「在宅に向かない人もいます。安全・安心を守りながら自分で選択できることが必要です。リモート・在宅化を進めつつそういう部分にも目を配りながら、新しい人材育成に取り組んでいきたいと思います」とのことです。



社内報 BATTEN

グッドクロスでは、毎月、社内報「BATTEN」を発行しています。

2020年7月号では「コロナ後の働き方に関する座談会」を開催。働く皆さんの生の声を集めています。

<https://www.goodcross.com/batten>

◎ 正社員採用を前提にリモートワークを実現

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

札幌の本社を中心に、全国でコンタクトセンター業務を展開する株式会社アイティ・コミュニケーションズ。自社開発の IP-PBX・CTI システムと、正社員を前提とするコミュニケーション採用が特徴。現在、在宅によるリモートワークとセンター運営の両立でコロナ禍を乗り切っています。

新型コロナの影響について、株式会社アイティ・コミュニケーションズ人財マネジメント本部人財開発部部長の道場真弓さんは「業務内容による繁閑差の急激な拡大や、センター内での密を避けるための出社人員の削減などに加えて、クライアント企業の危機管理の一貫として、センター業務のリモートへの切り替えの依頼が来しました。そこで、リモートワークの一環として在宅化を進めました。働き方改革で、近い将来にはリモートの強化を目指していましたが、新型コロナがトリガーになりました。4月頃から準備を始めて、社内システムのリモート対応や、eラーニングやオンライン研修などを2週間くらいで準備しました」と話します。現在は、在宅勤務前提での平準化が進んでおり、各部署の環境に合わせて、すべて在宅勤務、センター勤務と在宅勤務の併用など、フレキシブルな就業形態になっています。

リモート環境のいち早い構築には、自社開発の「Navi-Telephony Plus」も大きな役割を果たしました。「管理者は音声認識機能を活用したテキストでのモニタリングが可能で、同時に複数の会話内容を把握できます。在宅勤務時でも、ウィスパリングやチャット、転送や三者通話などですぐにフォローできるため、安心して働ける環境になっています。いわば、離れた場所でも寄り添えるシステムです」。その他にも、AI連携による FAQ といった、ナレッジ提案機能なども充実しているとのこと。顔認証システムやログ操作取得などの新機能も実装予定で、さらなるセキュリティ強化などのブラッシュアップも続けています。

トレーナーや管理者もさらなるスキルアップを

同社の方針では正社員採用が前提で、出勤・マルチスキル・部署異動が条件となります。現在は、オンラインなどのリモートと出社での OJT を組み合わせた研修が進められているそうで、同じく人財開発部サブマネージャーの高橋実希さんは「ス



高橋実希さん、道場真弓さん（左から）

キルアップ研修などは、これまで全員が集合して行ってきましたが、少人数分割での複数回開催など大きく変化しています。またオンライン研修は、他拠点の講師でも手軽に集団講習が行え、すべての拠点から参加可能なため参加者が増えています。受講者の評判も高いのですが、不安もあるようで、集団のオンライン研修後に個別にフォローするための計画的な面談を実施しています」と話します。

さらに、教える側も新しい取り組みで戸惑うこともあると道場さんは話します。「これまで培ってきたトレーナーのスキルをオンラインでも活かしていくのは、まだ発展途上です。場数を踏むことで新しいノウハウも蓄積されて、さらに充実していくことを期待して取り組んでいます」。さらに、キャリアアップでも管理する側の難しさを感じているとのこと。リモートでは難しい、数字以外の他の要素をどう見極めていくのが今後の課題の一つと指摘します。

現在は、全員が在宅の部署もできて、そのためのリモートワーク中心の新規募集もスタート。今後は、リモート勤務者の専用のオンライン講習や eラーニング環境の整備が続けます。さらに、道場さんは「システム強化や研修内容の充実だけでなくトレーナーや管理者の育成も不可欠です。どんな環境や立場であれ、同じ教育、人材育成ができるように準備を続けますので、それぞれの立場で、熱い気持ちと気迫を持って仕事に対応して欲しいと望んでいます」とのことです。



新型コロナ対策では、3密を避けて消毒を繰り返すだけでなく、執務室へのウィルス持ち込みを排除するため、靴裏を消毒するマットを設置しています

◎ 新卒者教育で新たなノウハウを獲得

株式会社 TMJ

毎年、全国から新卒者を採用している株式会社 TMJ は、今年の入社時の新人研修をすべてリモートで実施しました。急激な変化の中、さまざまな取り組みを積み重ねることで見つけた新たなノウハウや経験を、全社的な社内研修に活かしています。

株式会社 TMJ 人材本部人事戦略部 TMJ ユニバーシティ課長の福田陽子さんによると「1 月から新型コロナの感染状況を注視し、2 月には大人数の集合研修を延期しました。その他にも、4 月に予定していた新卒採用 10 名の受け入れと研修方法について検討を重ねました。最終的に健康・安全面を最優先するため新入社員研修をリモートへ切り替える決断をしました」とのこと。本来 4 月 1 日に予定していた入社式を 4 月 13 日に延期し、その間に新人研修のオンライン化を進めるとともに、新入社員が在宅勤務するための準備を進めました。TMJ ユニバーシティの山田敬三さんは「研修で予定していた課題図書や既存の教育資料を、急遽送付。各自が提出したレポートにて進捗管理を行いました。また、4 月初旬はノートパソコンの貸与前だったので、それぞれの通信環境を使った Zoom でのオンラインサポートを行いました」と話します。



福田陽子さん



山田敬三さん

4 月 13 日には、社内と同じネットワーク環境を使ってオンライン入社式を実施します。その後は、オンラインでの集団研修、e ラーニング化した自主学習用のコンテンツの活用によるオンライン研修が進められます。TMJ ユニバーシティの山本朝美さんによると、「予定していた新人研修用の資料を活用してコンテンツを作りました。また、アナウンサーが発信する独自メソッドなど役に立つであろう YouTube 映像も活用しました」。オンラインでのコミュニケーションツールは、

Microsoft Teams を活用。複数のディスカッションルームを立ち上げ、グループ別のディスカッションもオンラインで行いました。山本さんによると「対応関連のロールプレイングも実施したところ、リモート環境が電話に近いことに気づいて、むしろ対面よりも向いているのではないかと感じました」と話します。



山本朝美さん

独自ノウハウとして社内外へ発信

同社では、今期開催予定の定期研修はリモートのみにになり、今後もオンラインと e ラーニングが中心となる予定とのこと。山本さんは「e ラーニングでは、すでに 80 コンテンツ以上が揃い、さらに拡充に取り組んでいます。既存のパワーポイントに動画を取り込んだり、音声を追加することで、無理なく増やしてきました。オンライン化によって違う拠点や部署との社内コミュニケーションが増えたと好評です」と話します。また、コンテンツ改定・開発が増加する中で、ファシリテーションに卓越するメンバーや研修動画制作に長けているメンバーなど、秘めていた才能の発掘にも繋がったといいます。

今後の取り組みについて福田さんは「どんなシチュエーションでも人材育成を達成しなければいけない立場にあります。そのためには全社的な情報共有の中で新たなノウハウの蓄積や公平な研修提供が必要です」と話します。今回の新人研修も、昨年の採用決定時から現場のマネージャーの意見を取り入れながら積み上げてきた研修プランがあったからこそ乗り切れたとのこと。オンライン化を推進するにあたり多くの苦勞がありましたが、それが独自のノウハウにもつながっています。山本さんは「いずれは外部研修のアウトソーシングプログラムにまで育てていきたいですね」と意気込みを語ります。

4 月習得知識とスキル目標			
2020年4月28日までの習得目標（知識・概念・技能）一覧			
項目	内容	習得状況	備考
1	新卒採用の概要	○	
2	新卒採用のフロー	○	
3	新卒採用の面接	○	
4	新卒採用の採用決定	○	
5	新卒採用の入社式	○	
6	新卒採用の研修	○	
7	新卒採用のフォローアップ	○	
8	新卒採用の評価	○	
9	新卒採用の改善	○	
10	新卒採用のまとめ	○	
11	新卒採用の振り返り	○	
12	新卒採用の報告	○	
13	新卒採用の発表	○	
14	新卒採用の質疑応答	○	
15	新卒採用のフォローアップ	○	
16	新卒採用の評価	○	
17	新卒採用の改善	○	
18	新卒採用のまとめ	○	
19	新卒採用の振り返り	○	
20	新卒採用の報告	○	
21	新卒採用の発表	○	
22	新卒採用の質疑応答	○	
23	新卒採用のフォローアップ	○	
24	新卒採用の評価	○	
25	新卒採用の改善	○	
26	新卒採用のまとめ	○	
27	新卒採用の振り返り	○	
28	新卒採用の報告	○	
29	新卒採用の発表	○	
30	新卒採用の質疑応答	○	
31	新卒採用のフォローアップ	○	
32	新卒採用の評価	○	
33	新卒採用の改善	○	
34	新卒採用のまとめ	○	
35	新卒採用の振り返り	○	
36	新卒採用の報告	○	
37	新卒採用の発表	○	
38	新卒採用の質疑応答	○	
39	新卒採用のフォローアップ	○	
40	新卒採用の評価	○	
41	新卒採用の改善	○	
42	新卒採用のまとめ	○	
43	新卒採用の振り返り	○	
44	新卒採用の報告	○	
45	新卒採用の発表	○	
46	新卒採用の質疑応答	○	
47	新卒採用のフォローアップ	○	
48	新卒採用の評価	○	
49	新卒採用の改善	○	
50	新卒採用のまとめ	○	
51	新卒採用の振り返り	○	
52	新卒採用の報告	○	
53	新卒採用の発表	○	
54	新卒採用の質疑応答	○	
55	新卒採用のフォローアップ	○	
56	新卒採用の評価	○	
57	新卒採用の改善	○	
58	新卒採用のまとめ	○	
59	新卒採用の振り返り	○	
60	新卒採用の報告	○	
61	新卒採用の発表	○	
62	新卒採用の質疑応答	○	
63	新卒採用のフォローアップ	○	
64	新卒採用の評価	○	
65	新卒採用の改善	○	
66	新卒採用のまとめ	○	
67	新卒採用の振り返り	○	
68	新卒採用の報告	○	
69	新卒採用の発表	○	
70	新卒採用の質疑応答	○	
71	新卒採用のフォローアップ	○	
72	新卒採用の評価	○	
73	新卒採用の改善	○	
74	新卒採用のまとめ	○	
75	新卒採用の振り返り	○	
76	新卒採用の報告	○	
77	新卒採用の発表	○	
78	新卒採用の質疑応答	○	
79	新卒採用のフォローアップ	○	
80	新卒採用の評価	○	
81	新卒採用の改善	○	
82	新卒採用のまとめ	○	
83	新卒採用の振り返り	○	
84	新卒採用の報告	○	
85	新卒採用の発表	○	
86	新卒採用の質疑応答	○	
87	新卒採用のフォローアップ	○	
88	新卒採用の評価	○	
89	新卒採用の改善	○	
90	新卒採用のまとめ	○	
91	新卒採用の振り返り	○	
92	新卒採用の報告	○	
93	新卒採用の発表	○	
94	新卒採用の質疑応答	○	
95	新卒採用のフォローアップ	○	
96	新卒採用の評価	○	
97	新卒採用の改善	○	
98	新卒採用のまとめ	○	
99	新卒採用の振り返り	○	
100	新卒採用の報告	○	

コロナ禍の中、明確な育成スケジュールとさまざまな工夫で新人教育を推進しています

◎ オンライン／リモートによる研修について (アンケート結果より)

アンケートでは、オンライン／リモートによる研修を実施している 29 社から、オンライン／リモート研修のメリットとデメリット、独自の取り組みを伺いました。その中の一部をご紹介します。

■ オンライン／リモート研修のメリットとデメリットを教えてください。

メリット

● 場所／日程・時間

- ・ 場所の確保やスケジュール調整が容易である。
- ・ 全国各地に点在するメンバーへの実施が可能。在宅環境でも実施可能。
- ・ 研修スペースを必要としない。
- ・ 動画研修では受講者も自由に研修日程を設定できる。

● コスト／効率化

- ・ 研修受講に関わる交通費・宿泊費が抑えられ経済的である。
- ・ 動画研修においては講師の負荷が軽減される。

● フレキシブル

- ・ 収録した研修コンテンツの再利用が可能。 オンデマンドの利用が可能。
- ・ 研修内容を動画にすることで、研修する側の事情に関わらず各自が都合の良い時に受講できる。
- ・ 長時間稼働するセンターでは、さまざまな時間帯に勤務するメンバーともリモート会議ができ、以前よりもフレキシブルに意思疎通ができる。

デメリット

● 通信環境／設備

- ・ システムトラブルやコロナ禍による在宅者が増えたことで、ネットワークが不安定になり、音声・画像が乱れがち。オンライン型研修に慣れるまで回数を重ねる必要がある。
- ・ 場所によって機密情報を話せない。

● 受講者の理解度・反応

- ・ 受講者のリアクションがわからない。講師の熱が伝わりにくい。
- ・ 一体感や微妙なニュアンスなどが伝わらない。

● コミュニケーション

- ・ ブレストが非効率で、雑談といったアンオフィシャルなコミュニケーションに至らない。

- ・ 対面より心理的な距離感や緊張感、それらによる疲労感を伴う。

● 研修内容の制限

- ・ 実機操作、セキュリティに課題がある。

■ オンライン／リモート研修に関して、貴社・センターならではの取り組みなどあれば教えてください。

- ・ 自社開発をしているオンラインでの品質改善システムがコロナ禍の事態で活用の幅が広がった。
- ・ リモート研修専用スタジオの設置。
- ・ 常に全体のチャットグループを組み、全員が同じ情報を共有できるようにしている。マニュアルも常に共有する。
- ・ 資料は事前展開でペーパーレスの徹底と研修カリキュラムとタイムチャートを決めて要点重視で実施するようにしている。
- ・ 幅広く研修を自分で選択できるような動画配信サービスを活用している。
- ・ システム安定化のため、カメラオフ状態で進行しているため、端的でわかりやすい表現を意識。
- ・ 集中力維持のため、1～1.5 時間に 1 回休憩を入れ、1 コンテンツあたり 2.5 時間程度と短めに設定。

＊

今回の取材でも、オンライン／リモートツールの活用、e ラーニングコンテンツの充実など人材育成におけるデジタル化の推進には、新型コロナと緊急事態宣言が大きく影響していたことがわかりました。非常時においても人を育てることを重視し、試行錯誤された 3 社の取材から「視覚効果や反復学習に優れている」「離れた場所でのロープレは現実に近い」「公平な学びの機会提供」などデジタル化の利点が挙げられた一方で、「日頃の気遣い・所作を含めた評価がしにくい」「自学自習の意識が必要」「横のコミュニケーションが取りにくい」といった課題も挙げられました。コールセンターにおけるニューノーマルな人材育成は、業務の特性とデジタル（オンライン／リモート）・リアル（集合・対面型）の長所・短所を考慮し、両者を組み合わせて行うことで、人材の早期育成や高スキルの取得など効果の最大化を実現することにあると考えます。ニューノーマル・ウィズコロナの中、新型コロナに負けずに発展を目指す姿が見えた取材になりました。

アンケート及び取材にご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。

最新号！

『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.30』

2020 年の『CCAJ ガイドブック』を本年 11 月に発行します。今号では、「社会インフラとして持続性が求められるコールセンターのあり方」「本格的高齢化社会の到来でコールセンターに求められる高齢者対応とは」「5G 時代の到来で注目される動画コミュニケーションの可能性」「生活者のコールセンター利用意識と実態」の 4 つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、CCAJ 事務局宛に e メール（office@ccaj.or.jp）でお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。



CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.30 CONTENTS

■特集 1【対談】社会インフラとして持続性が求められるコールセンターのあり方

社会生活の維持に欠かせない“インフラ”としての地位を確立しつつあるコールセンターが、コロナ禍の中でどのように持続性を確保していくのか。その方向性や課題などを対談を通じて探りました。

〈出席者〉（公社）消費者関連専門家会議 理事 植村知佐子氏／（一社）日本コールセンター協会 会長 下村芳弘
〈司会〉（一社）日本コールセンター協会 事業委員会 副委員長 西村道子氏【（株）アイ・エム・プレス 代表取締役】

■特集 2【ケーススタディ】本格的高齢化社会到来でコールセンターに求められる高齢者対応とは

本格的な高齢化社会の到来が現実視される中、コールセンターにとって高齢者対応の充実は急務です。多くの高齢顧客に対応し高い満足を得ている 2 社にお話を伺いました。〈取材先〉オイシックス・ラ・大地（株）、太陽生命保険（株）

■特集 3【有識者インタビュー】5G 時代の到来で注目される動画コミュニケーションの可能性

5G（第 5 世代移動通信システム）の商用サービスが開始される中、コールセンターにおけるコミュニケーションにおいても動画対応の比重が高まることが想像されます。博報堂 DY グループ 4 社横断で、動画を使ったマーケティング効果の最大化を目指すプロジェクト「hakuodo.movie」のご担当者お二人に動画によるコミュニケーションの特性や留意点などについてお話を伺いました。

■特集 4【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態

生活者は、コールセンターをどのような場面でどのような理由で利用しているのか。また、新型コロナウイルス感染症の流行は、生活者のコールセンター利用にどのような影響を与えたのか。より社会的プレゼンスの高いコールセンターの実現に資することを目的に、生活者アンケートを実施しました。

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く～コールセンターで活躍する人材育成のポイント～

当協会が主催しているコールセンタースタッフのための研修「CCAJ スクール」を活用されている企業に、CCAJ スクールを受講されてどのような効果があったのか、人材育成の方針、具体的な施策などを伺いました。〈取材先〉（株）エイブル／オーナーズエージェント（株）

【調査報告】2020 年度 コールセンター企業実態調査 報告 ※ 下部に調査結果の一部を掲載

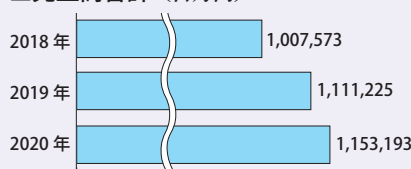
【協会情報】CCAJ 活動状況（2019 年 10 月～2020 年 9 月）CCAJ 会員一覧など

2020 年度 コールセンター企業実態調査 結果（一部）

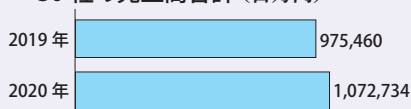
協会のテレマーケティングエージェント会員を対象に、コールセンター企業の基礎データを把握することを目的に毎年調査を実施。今年度は対象企業 100 社のうち 50 社にご回答いただきました。詳細は CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.30 をご覧ください。

●アンケート結果（抜粋）

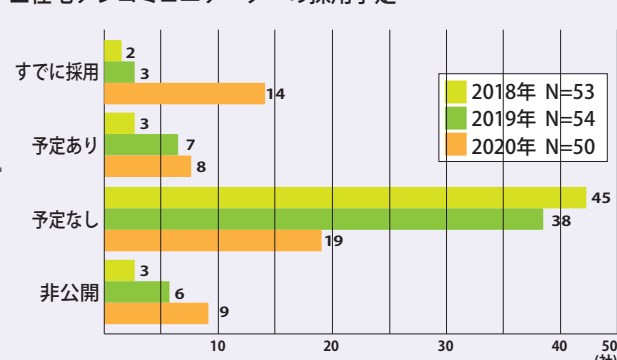
■売上高合計（百万円）



■2019 年と比較可能な 30 社の売上高合計（百万円）



■在宅テレコミュニケーターの採用予定



新入会員のご紹介

Support

Twilio Japan 合同会社



代表執行役員 社長 今野 芳弘

東京都千代田区麹町 6-6 東急四谷ビル 5F

<https://www.twilio.com/ja/>

弊社は800万人以上の開発者を擁し、顧客数は19万人以上に上っているグローバルカンパニーでございます。その特徴は、音声通話、メッセージング（SMS/ チャット）などの様々なコミュニケーション手段をアプリケーションやビジネスへ容易に組み込むことのできるコミュニケーションの領域にフォーカスを当てて成長を遂げてきた点にあります。特に在宅、任意のAIの活用、オペレータを補助し真にお客様にご満足いただく機能を実現するコンタクトセンターの構築に貢献しております。また既存コンタクトセンターの近代化にも貢献できます。弊社のFlex、コンタクトセンター構築のためのフレームワークはウイズコロナ、アフターコロナにおける皆様のビジネスをサポートいたします。皆様と共に次世代コンタクトセンターの世界を実現し、日本のITのモダン化に貢献できれば幸いです。どうか宜しくお願いいたします。

新入会員のご紹介

Agency

Arte 株式会社



代表取締役 伊藤 真也

青森県青森市古川 1-8-2 倉内ビル 3F

<http://arte.aomori.jp/>

Arte 株式会社は 2018 年に青森県青森市に設立いたしました。

アウトバウンドのテレマーケティング支援の他、問い合わせ業務、カスタマー等のインバウンド業務まで行わせて頂いております。その他、コールセンターメディア運営、Web 制作、EC 制作や SNS 集客支援も行わせて頂いております。クライアント様のセールスマーケティングからオペレーション領域まで一貫してサポートが可能です。

またオペレーターの定着率の高さも弊社の強みでしてクライアント様との信頼関係を築き事業の成功と一緒に創っていきます。まだ 30 席程の規模ですが協会の皆様とも情報交換等させて頂きながらお役に立てればと思いますので何卒よろしくお願い致します。

新入会員のご紹介

Support

アイシェアテック株式会社



代表取締役 加藤 まどか

東京都渋谷区富ヶ谷 1-22-2

<https://isharetech.jp/>

弊社は、企業内ユーザー様からの IT 技術に関する様々なお問い合わせ・障害対応などのご要望に対し、高品質な IT サービスを提供しています。

グローバル化へのプロジェクト対応や、ビジネス構造が多様に変化するなかユーザー様とのコミュニケーションを大切にすることで、各社特有の課題を徹底的に分析し、改善・ご提案を行っております。

協会の活動や、CCA J スクールの教育を通して、コールセンター業界の高度なサポート技術を勉強させていただき、お客様満足度を高めていきたいと思っております。

コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2020 in 東京 (第 21 回) 11 月 12 日・13 日に池袋 サンシャインシティ・文化会館で開催

当協会も後援する「コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2020 in 東京」が、今年も 11 月 12 日・13 日の日程で、東京池袋のサンシャインシティ・文化会館で開催されます。

『5 年後の To Be ～変化と進化の時代に克つ「CX 戦略」』をテーマとして開催される同イベントは、多くのコールセンター関連企業が出展し、最新のシステムなどを紹介する展示会と、「5 年後のコンタクトセンター研究会」「事例 & ソリューションセミナー」などのコールセンターにかかわるセミナーで構成されています。

20 回目の開催となった 2019 年は、150 社・団体が出展し、2 日間で 1 万 601 名の方が来場されました。

<開催概要>

名称：コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2020 in 東京 (第 21 回)

会期：2020 年 11 月 12 日 (木)・13 日 (金) 10:00～17:30

会場：サンシャインシティ・文化会館 (東京・池袋)

主催：株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

詳細は以下 URL からご覧ください。

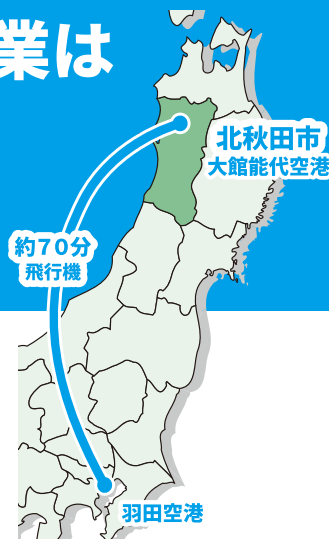
<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>



北秋田市ふるさと大使
Hello Kitty

コールセンター・IT関連企業は 北秋田市へ!

進出後もきめ細やかなサポートで対応します



人材確保

有効求人倍率 **0.37** (一般事務員)

※ハローワーク鷹巣2020年8月現在

お問い合わせ 産業部 商工観光課 | TEL:0186-62-5360 | E-mail:syoukou@city.kitaakita.akita.jp

©1976, 2020 SANRIO CO., LTD APPROVAL NO. L611282

◎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.284
(2020 年 11 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>