

CCAJ News

Vol.285

2020年12月号

Contents

- ◇ 第9回 CCAJ 会員交流会を開催
オンラインで開催した講演会に
220 名が参加しました

- ◇ 特集「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」アンケート結果報告
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ コールセンター基礎講座告知

第9回 CCAJ 会員交流会を開催 オンラインで開催した講演会に 220 名が参加しました

CCAJ 会員交流会は、2012 年に会員間の最新情報の共有と相互のコミュニケーションを目的にスタートしました。従来は、講演会と懇親会を東京で開催していましたが、第9回を迎えた今回は、新型コロナの影響を受けて講演会をオンラインで開催しました。懇親会の開催を見合わせましたが、220 名の皆さまにご参加いただき、有意義な活動となりました。ニューノーマルを目指す協会活動の一環として、新たな形式で開催した会員交流会の模様をお伝えします。

開会の挨拶 会長 下村 芳弘 15:00～15:10

新型コロナウイルス感染症はすべてにおいて多大な影響をもたらし、コールセンター事業においても急速な変革を求められる事態になりました。社会インフラとして事業継続を期待される一方で3密の解消が求められるという相反する実態が生じました。そこで当協会では、コロナ禍の難局を乗り越えるために「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」を定めました。会員の皆さまの適切な対応で、今ではコールセンター従業者に対してエッセンシャルワーカーとの評価を得るまでになりました。コールセンターを守り、運営し、さらなる機能強化を進めていただいている会員企業の皆さまに感謝を申し上げます。これからもコロナ



禍によってコールセンターに寄せられる期待やニーズを追い風に、他業界に先駆けてアフターコロナ、ニューノーマルへの適応を目指していきますので、協会活動へのご支援・ご鞭撻をお願いいたします。

講演会 15:10 ~ 16:40

コロナ禍はコールセンターのデジタルシフトを加速させ、With コロナに適応したコールセンター運営が見えつつあります。今後は「社会のインフラ」「働き方改革」といった世の中の期待や要請に応じた、ニューノーマルなコールセンターの姿を描き実現することが求められます。

今回のオンライン講演会では、会員企業2社からITやデジタルの最新事情について講演いただきました。これまでは会場から離れた地域や時間的な制約で参加できなかった会員に対しても情報共有できる機会となりました。また、Zoomの機能を活用して質疑応答を行うなど、ニューノーマルを目指す中での新たな取り組みとして、協会活動の一つの成果となりました。

講演企業ならびに、参加いただいた会員の皆さまに感謝を申し上げます。

講演会① 15:10 ~ 15:50

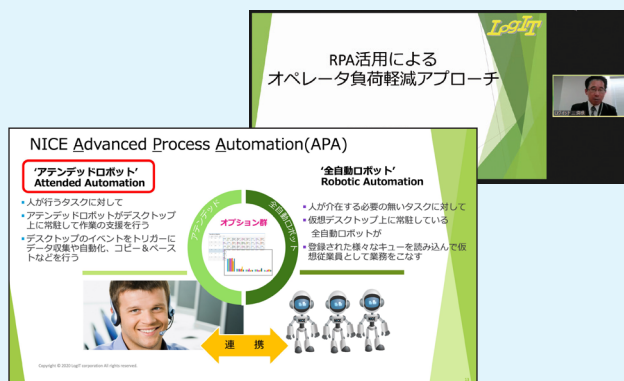
RPA活用によるオペレータ負荷軽減アプローチ

ログイット株式会社

ソリューション営業部 上席主任

三須 信幸 氏

RPAの普及が急速に進む中、導入・活用が進むバックオフィス業務に対して、コンタクトセンターのフロントオフィス業務では進展が遅かったり手つかずの状態が続いています。RPA適応の考え方として、負荷軽減を目的とする作業支援のためのアテンデッドロボットの紹介と、RPAによる人とロボットの協働・役割分担の提案がありました。



講演会② 16:00 ~ 16:40

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

サービスビジネス技術第2部

カスタマーコラボレーションビジネス推進課 課長

堀田 祐揮 氏

コロナ禍の影響で、企業には急速な変革や柔軟性が求められ、デジタルやITを活用するDX（デジタル・トランスフォーメーション）が加速しています。コミュニケーションのスペシャリストであるコンタクトセンターにも変革が迫られており、センターのDX化をどう進めていくべきか、ソリューションや活用事例を交えた紹介がありました。



《参加者の声》

- ・現在コンタクトセンターの効率化および研修システムの作成を検討していますので、大変勉強になりました。なかなか自動化が困難な分野ではありますが、逆に言うと今後も無くならない分野でもあると、改めて感じております。
- ・今後のコールセンターの存在価値を高めるために人材だけに頼ることなく、新たな時代のための挑戦が必要だと感じました。DX対応についてはもっと勉強したいと思いました。
- ・オンラインの開催でしたが、進行や登壇される方の入れ替わりなど大変スムーズで、受講しやすかったです。
- ・セミナーそのものはオンラインでも充分理解できたが、やはり、Q&Aを活発にするにはリアルな会場であることが望ましいと感じた。また、次回は、懇親会ができる状況になることを祈念している。

特集「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」アンケート 結果報告

当協会では、緊急事態宣言の発令を受け、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」の3つの方針に基づき、2020年5月1日に「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」（以下、本指針）を策定・公開しました。

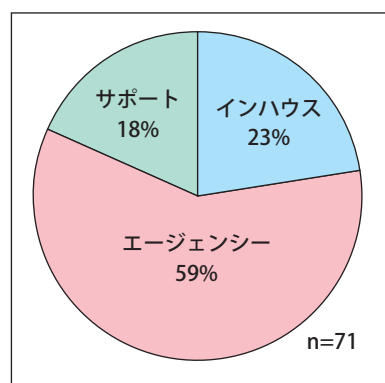
緊急事態宣言が解除され、経済活動が再開してきましたが、いまだ収束が見通せない中、今後の感染拡大の備えとコロナ禍における事業継続を目的に、本指針の活用状況や会員各社での感染拡大防止対策などについてアンケートを実施しました。本号ではその結果をご報告します。

【アンケート実施概要】

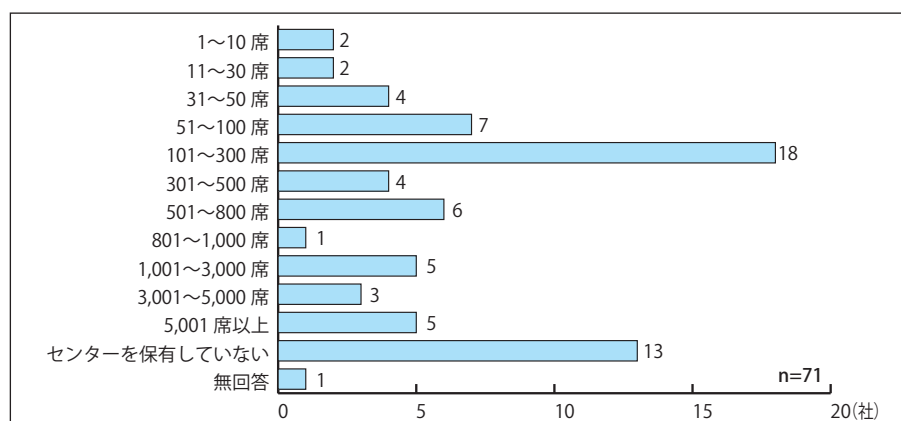
時期：2020年8月25日（火）～10月16日（金）
 主体：一般社団法人日本コールセンター協会
 総務委員会
 回収：1. アンケート用紙（データ）に入力し、
 eメールまたはFAXで提出
 2. Webアンケートで回答
 対象：一般社団法人日本コールセンター協会
 会員企業216社
 回答：71社

【回答企業の属性】

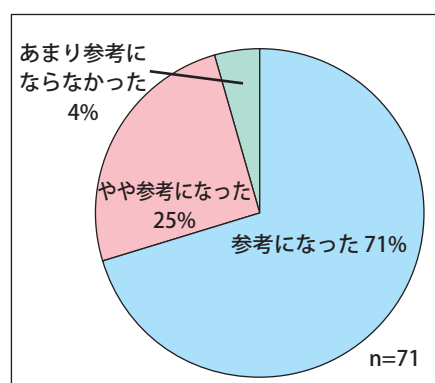
会員種別



保有するコールセンターの総席数

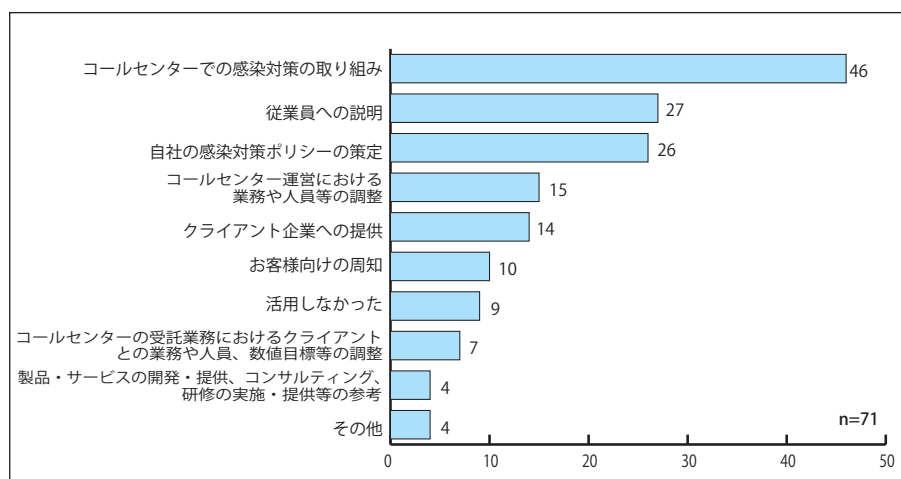


I. 本指針は参考になりましたか？



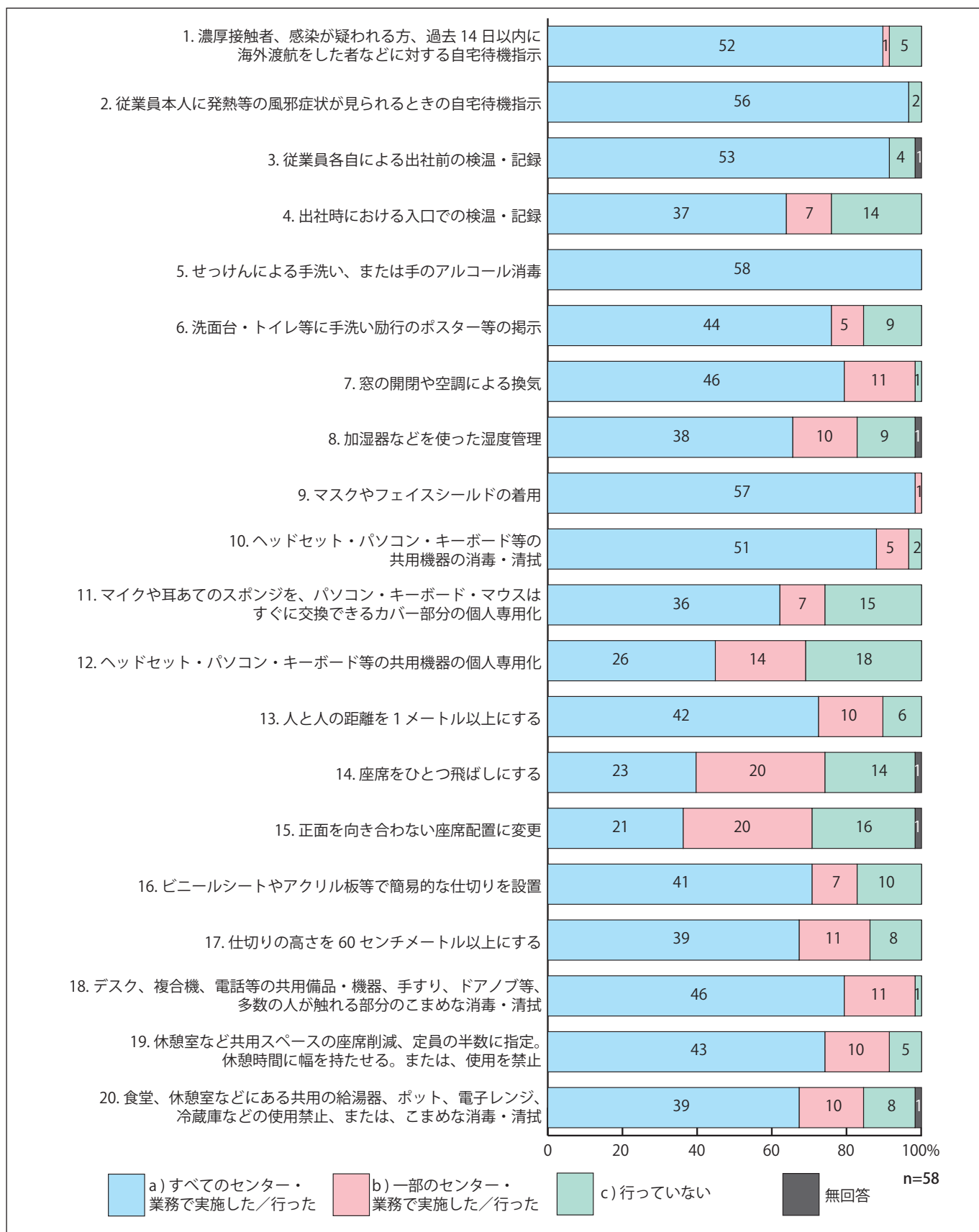
II. 本指針をどのように活用しましたか？（複数回答）

活用方法として、「コールセンターでの感染対策の取り組み」が圧倒的に多く、次に「従業員への説明」、「自社の感染対策ポリシーの策定」と続いた。感染対策ポリシーに関して、自社のホームページ等で本指針に準じた対応をしていることを掲げている企業が見受けられた。



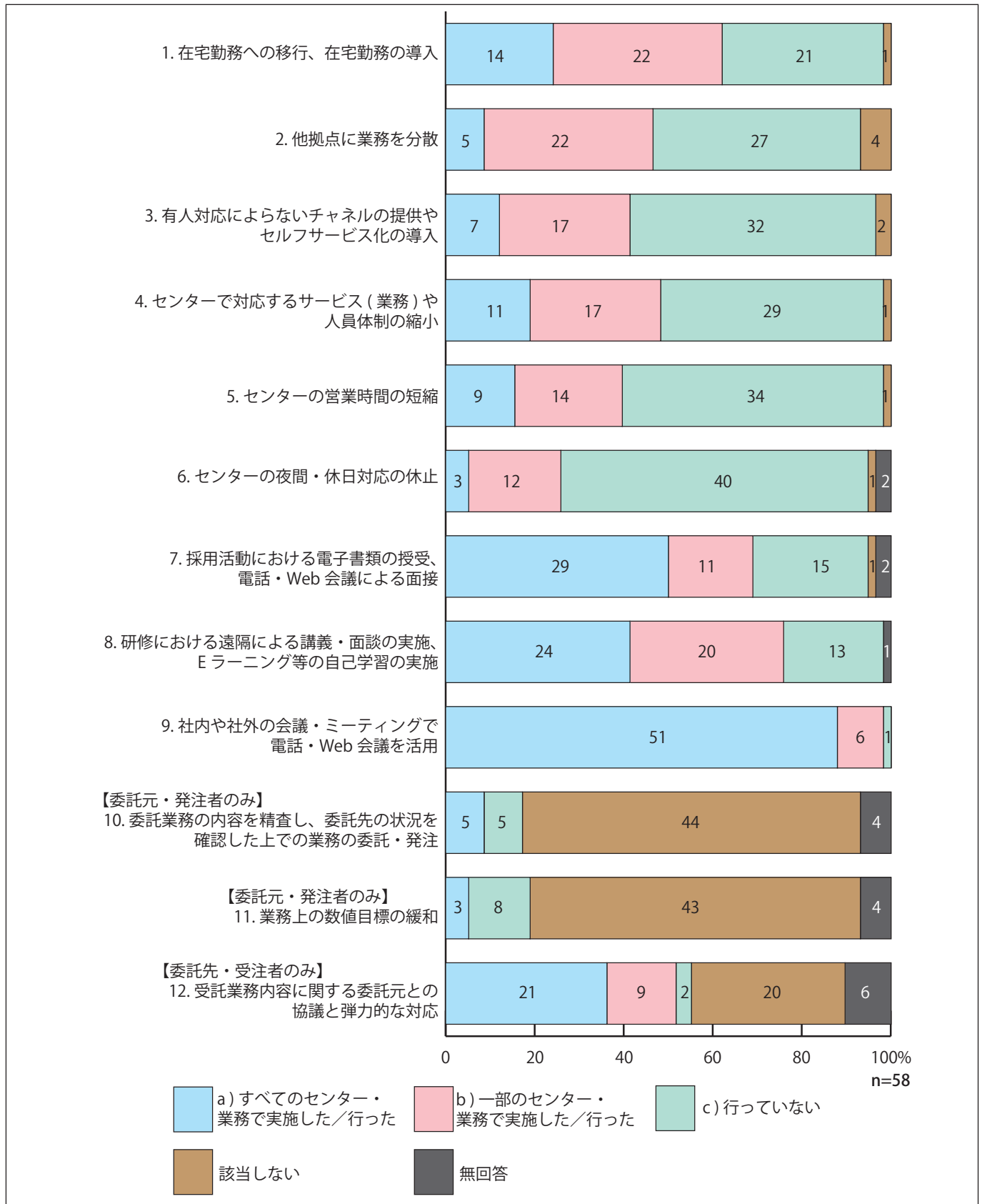
Ⅲ. 貴社のコールセンターでは、感染拡大防止のために、どのような対策を取りましたか？（コールセンターを保有する 58 社）

各社、対応に苦慮した「ソーシャルディスタンス」に関連した対策（13～17）では、全てのセンター・業務で実施したものととして、「13. 人と人の距離を 1メートル以上にする」、「16. ビニールシートやアクリル板等で簡易的な仕切りを設置」、「17. 仕切りの高さを 60 センチメートル以上にする」の順が多かった。



Ⅳ. コールセンターの運営において、どのようなコロナ対策を行いましたか？（コールセンターを保有する 58 社）

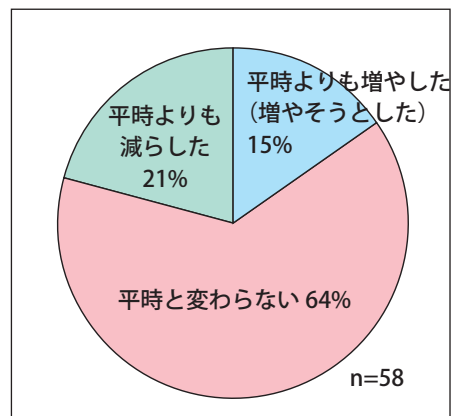
「すべてのセンター・業務で実施」と「一部のセンター・業務で実施」の合計で見ると、上位3つは「9. 社内や社外の会議・ミーティングで電話・Web 会議を活用」「8. 研修における遠隔による講義・面談の実施、E ラーニング等の自己学習の実施」「7. 採用活動における電子書類の授受、電話・Web 会議による面接」となり、人と人との接触を避けることを最優先にしている。また、「1. 在宅勤務への移行・導入」も 60%を超え、普及の弾みとなった様子がうかがえた。



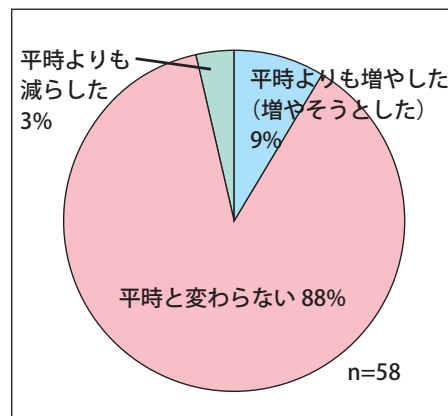
V. 従業員の雇用等についてどのような対応をしましたか？（コールセンターを保有する 58 社）

総務省統計局「労働力調査（基本集計）」の「主な産業別就業者数（原数値・対前年同月増減）」によると、生活関連サービス業・娯楽業・宿泊業・飲食サービス業で 2020 年 4 月以降、対前年同月で減少が続く中、回答企業においては安定した雇用状況が見えられた。

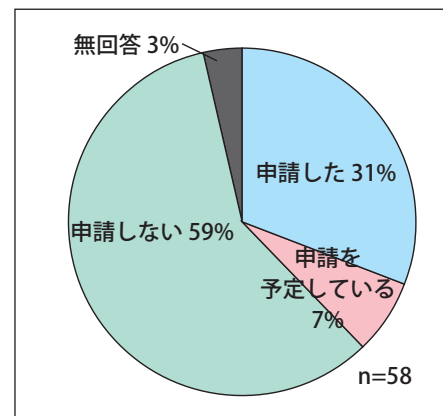
1. 新規採用



2. 有期雇用者の契約更新



3. 雇用調整助成金の活用



VI. 自粛要請が緩和され、経済活動が再開してきた中で、コールセンター事業やコールセンター運営の継続にあたり、本指針の内容を見直した方が良いと思われることや実状に適していない点について

◎指針の見直しは必要としない

- ・緊急事態宣言解除後、自粛要請が緩和され、経済活動が再開してきておりますが、指針の内容の見直しは不要で、継続すべきと考えます。
- ・各業界も同様に指針は作成されているので、逸脱した内容でなければ問題無いと思います。とくに見直しが必要とは思えませんが、コールセンター規模・環境によって対策内容も変わってくると思いますので、柔軟に対応できるような指針であるとありがたいです。
- ・本方針の内容については基本的にコールセンターの実状に適していると感じます。対策に関しても、1m～2mの距離を置くことが難しいようなら、アクリル板などでパーテーションを作成するなど、それぞれのコールセンターの状況に応じて対応が出来るよう何パターンかの対策が指針に含まれているため、利用しやすい。
- ・内容は適宜見直しもされ、気になる点はございません。指針の内容について経産省をはじめとした省庁や、世の中へ広くアピールをし、賛同を得る活動を期待しております。省庁やメディアから発信いただく機会があると、コールセンターで働く方々の重要性や貢献度を理解いただく効果も高く、ぜひお願いいたします。

◎指針を見直した方が良いと思う点

- ・休憩室などの人数制限、座席の一つ飛ばしなど、フル稼働になれば現実的でなくなる。パネルの設置や、消毒液の席ごとの設置、対面席を減らすなど今後継続して対応できる指針があればありがたい。
- ・新型コロナウイルスへの対応をインフルエンザと同じレベルへ変更をしてほしい。感染した場合の感染者以外への影響が大きすぎるように感じる。

以上の結果の通り、会員各社が感染症対策を適切に講じられたことにより、感染拡大第1波や7月以降の感染再拡大も乗り越えることができました。

経済活動が再開し、人の移動も活発になる中、本指針が実状にそぐわない点や、緩和を求める声が多く挙がることを予想しておりました。しかし、そのような声はほとんどなく、各

社はコロナへの対応を新常態とし、コールセンターが果たす社会インフラとしての役割・機能を維持するといった気概を感じました。

当協会では引き続き、新型コロナウイルス感染症への対策に尽力し、指針の普及・啓発や各種情報提供などに努めて参ります。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 エネルギア・コミュニケーションズ

取締役社長 渡部 伸夫

広島県広島市中区大手町二丁目 11 番 10 号 NHK 広島放送センタービル

<https://www.enecom.co.jp/>



弊社は、中国電力グループの通信会社として、さまざまな分野のお客様にネットワーク・データセンター・ICT ソリューション・IoT 等、幅広く情報・通信事業を展開させていただいております。

コロナ禍の影響による働き方の変遷（首都集中から地方分散等）による地方データセンターの活用やリモートワークツールのご提供といった部分で、コールセンター様へも現状の運営にフィットした柔軟なご支援が可能です。

コールセンター業界様の発展のためにも、些細なことでも、一緒にベストな解決方法を検討させていただきますので、まずはご相談ください。

新入会員のご紹介

Agency

TDCX Japan 株式会社

Country Director 辻 寿

神奈川県横浜市西区みなとみらい 3-7-1 Ocean Gate Minatomirai 7 階

<https://www.tdcx.com/jp-ja/>

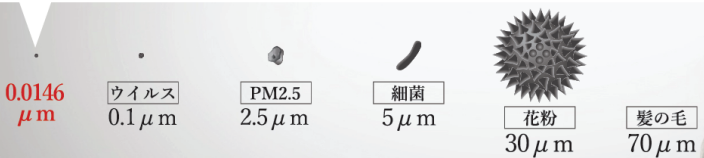


TDCX グループは 1995 年の創業から 25 年で世界 9 カ国に拠点を構え、今ではアジアを超えヨーロッパにも展開しています。世界有数の IT 企業や航空会社を始め、自動車、ファッション、E コマース、広告事業など、多くのお客様と取引があり、デジタルライゼーションの実現者でありたいと考えております。

当社はその日本法人として 2016 年に設立し、現在では約 300 名の従業員が所属しております。

企業からも従業員からも選ばれるようなパートナーであるために、イノベーションを通してそれぞれの成功へ導く事をお約束致します。

ウイルスの 6 分の 1
0.0146 μm の微細粒子を 99.8% 除去可能



医療従事者が選ぶ
空気清浄機 NO.1

フィルター交換不要
ランニングコスト 0 円

メーカー希望価格
128,000 円 (税抜)

▶ 96,000 円 (税抜)

3 万円以上
お得!!

プラス

送料 1,200 円
▼
無料!

お電話でのご注文はこちら
(平日 9 時~17 時 45 分受付)

050-5491-2296

Web での
ご注文が
便利です!



モデル	エアドッグ X5s Special Edition
適応スペース	約42畳
最小吸着粒子	0.0146 μm
ノイズ	22dB
定格電力	55W
電圧	100V 50/60Hz
重量 (本体)	10.7kg
サイズ	65cm(高)X31.6cm(奥)X30.6cm(幅)

原産:アメリカ / 製造:中国



販売会社 (株)トゥーコネクト
東京都港区新橋2-9-16 7F

営業委託会社 (株)バッファローITソリューションズ
東京都千代田区丸の内1-11-1 PCP丸の内15F

担当: 園山
TEL: 050-5491-2296

コールセンター基礎講座 2021 年 1 月にオンラインで開催！ お申し込み受け付け中！

コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学べる「コールセンター基礎講座」を開催します。

コールセンター基礎講座は「コールセンター基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」の 3 部構成でお届けします。

新入社員、コールセンターに異動・配属された方や今後マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用いただけます。

〈開催概要〉

日 程：2021 年 1 月 29 日 (金) 13:10 ~ 17:20

開催形式：オンライン (Zoom ウェビナーを使用します)

申込期限：2021 年 1 月 18 日 (月)

受講料 (オンライン開催特別価格)

CCAJ 会員：3,000 円 (1 名) + 消費税 / 一般：6,000 円 (1 名) + 消費税

カリキュラムの詳細、お申し込み、オンラインでの受講のご注意などは、以下 URL をご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

皆様のお申し込みをお待ちしております。

かごんまに
来やんせ！
オイもツンと
応援すっどお！

鹿児島市 企業立地 検索

のふるさと
鹿児島市

続々進む！再開発事業

企業進出に「選ばれる」鹿児島市。インバウンドCCを全力でバックアップ！

新規雇用者補助 最大 1 人 50 万円 (障害者は倍額)	オフィス賃料 通信回線料 固定資産税等 50% 補助 (3 年間)	スーパーバイザー 研修費 50% 補助 (3 年間)	大学・短大等 ハローワーク と連携 人材確保支援
--	---	--	---

鹿児島市 産業創出課 企業立地係 TEL 099-216-1314 Mail yuuchi@city.kagoshima.lg.jp
 鹿児島市 東京事務所 TEL 03-3262-6684 Mail tokyo-j@city.kagoshima.lg.jp

◎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.285
(2020 年 12 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>