

CCAJ News

Vol.287

2021年2月号

Contents

◇ シリーズ Beyond CORONA ①
コロナ禍を乗り越えて目指す
社会インフラとしてのコールセンター

◇ 2021年「新春賀詞交歓会」開催報告
◇ 新入会員のご紹介
◇ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2021」申込受付中

シリーズ Beyond CORONA ①

コロナ禍を乗り越えて目指す 社会インフラとしてのコールセンター ～ IT 関連の会員企業による座談会を開催～

新型コロナウイルス感染症は、日常生活やビジネスに多大な影響をもたらし、現在も収束が見通せない状況が続いています。コールセンター業界でも、3密（密閉・密集・密接）の就業環境、個人情報管理、電話中心の顧客対応などにより、大きな変革を求められ、コロナ禍がパラダイムシフトの起点になったと言えます。

そこで、Beyond（越えて、次に、先に、終えて）をキーワードに、コールセンター運営における戦略・人材・IT・環境といった重要なファクターから、これからのコールセンターのあり方を探っていく、【シリーズ Beyond CORONA】と題した特集を企画しました。第一弾として、IT 関連の会員企業にお集まりいただき、リモートで開催した座談会の模様をお届けします。

コールセンターは、お客さま一人ひとりに向き合い、CS 向上を図る過程において、CTI や CRM など IT を効果的に活用してきました。今般のコロナ禍においてはセンター運営自体に影響が及び、早期の対応・平常化において IT 活用の巧拙が顕著に表れたとされています。そこで、コールセンター

の IT を提供する会員企業にお集まりいただき、IT を切り口にコールセンターの変化や今後の進化について語っていただきました。

● コロナ禍によるコールセンターの変化

司会 中尾：CCAJ では、昨年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」を発表しました。これは、各コールセンターの現場でどのような対策を打てば良いかを、他業界に先駆けて示したものです。皆さまも、コロナ禍でお客さまからいろいろなご相談やご意見があったと思いますが、お気づきの点をお話してください。

MSYS 八長：昨年4月の緊急事態宣言以降、お問い合わせの傾向として大きく2点の変化がございます。1点目は在宅勤



務への対応です。コールセンター業務の一部を在宅で実施するために、こういった設備や回線、アプリケーションが必要なのか、既存のコールセンターシステムで対応できるのかという相談を多くいただきました。その結果、自宅の環境でも電話業務を続けられるシステムの導入が増えています。

もう一点は、会社全体として出勤率を抑えた場合でも業務を継続できる効率化です。有人対応、無人対応のすみ分けや、自動化、自動応答というキーワードが多く聞かれました。

CTC 堀田：ビフォーコロナでは、BCPなどの災害対策やボットでの効率化といったご要望が多かったのですが、コロナ感染の直後には、まずは命を守らなければいけないということで、在宅やフロア分散のニーズが急激に増えました。ある程度慣れてくると、センターの方針を再定義されるお客さまが増えてきました。一時的な在宅化ではなく、今後も在宅中心にするのか、拠点を分散させるのか。クラウドのシステムに移管するのか、オンプレとハイブリッドを選ぶのかといった根本的な検討を、各センターが始められているように思います。今後は、どこが得意でどこが不得意なのか、どこを切り出せるのかなど、業務を明確化する企業が増えていくと感じています。



「コンタクトセンターをはじめとする、顧客接点に関わるソリューションをトータルで提供しています。DX化も含めて、ビジネスの推進や創出の役割を担っています」

堀田 祐揮 氏

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 (CTC)
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

NTTCom 小松：もう一つのポイントに、消費者行動の大きな変化が挙げられます。私どもが提供するフリーダイヤルのコール数の変化に如実に表れていますのでご紹介します。第1回の緊急事態宣言が発令された時期の傾向として、GoToトラベル以前の旅行や交通関連は大きく減っています。ステイホームの中で、電話会議サービスを提供する事業者、Eコマース、学習塾・予備校などの教育関連、保険、クレジットカード、銀行などのトラフィックが大きく増えています。新しいトレンドが特定業種の中で出てきていて、業種ごとに多様化

してきていると感じています。

NEC 大庭：物理的な遮断を超える、新たなつながりが加速していると感じています。インターネットやウェブ会議、データセンターの利用が増加する中で、業務シフトの変化や業務効率化、キャッシュレス化、製造業のサプライチェーンの変化、非対面への要求の増加など、社会構造が大きく変わってきています。また、コミュニケーションツールの変化もあります。

在宅やリモートに関しては、セキュリティに対する考え方が、お客さまによって変わってきています。セキュリティが最優先という業務もあれば、多少セキュリティが緩くても在宅にするお客さまもあります。そういった中で、生体認証などのITでセキュリティを担保できないかというニーズが出てきています。

新たな課題としては、リモートのモニタリングやコーチングが非常に難しく、そういったところのフォローをITできないかというようなお話をいただくようになりました。

● ITを活用したコールセンターの有事へ備え

司会 中尾：コロナ禍において、非対面のコールセンターは、社会的プレゼンスが高まってきています。センターの分散化や在宅オペレーションなどの取り組み、ボイス・ノンボイスなどのチャンネルミックス、ボット・FAQなどによるSelf-solvingツールの導入などが進められているコールセンター業界は、エッセンシャル・インダストリーと言っても過言ではありません。社会基盤の一つとなりつつあるコールセンターが、感染症に限らず有事にどう対応していけば良いのか。BCPを中心に話していただきたいと思います。

NEC 大庭：まず、BCPに対する考え方が変わってきています。今までは地震などの災害対策が中心で、東西にセンターを分散しようという取り組みが多かったのですが、パンデミックでより広範囲なBCP対策が求められていて、コロナにかかりにくい拠点にコールセンターを作りたいという要望もあります。在宅も増えていますが、われわれのお客さまでは、フロア分散や拠点分散のお話を多くいただいています。もう一つが、クラウドに対するニーズの高まりです。

NTTCom 小松：消費者の行動や働き方が大きく変化する中で、の有事への対応には、いろいろな手段があると思います。コロナのようなパンデミックや地震などの災害発生時に業務の継続が困難になり、復旧に向けて稼働が取られてしまうこと

で、CSの低下や機会損失につながる事が大きな問題です。いくつかのソリューションを提供させていただいていますが、その中でも在宅の環境をしっかり整えることが課題解決に資するものと思います。在宅でもオムニチャネルで対応ができるような形、さらに生活騒音への対策といったニーズにも答えていかなければいけないと感じています。

もう一つが、ディザスタリカバリーへの対応で、東日本と西日本でクラウド拠点を準備することで、パンデミックだけでなく大規模災害が発生した際にも業務が継続できる環境を提供しています。



「顧客接点に関わるサービスソリューションの企画・開発を担当しています。音声とCOTOHAという独自AIを組み合わせた、対応の自動化を実現するソリューションを提供しています」

小松 崇氏

NTTコミュニケーションズ株式会社 (NTTCom)
プラットフォームサービス本部アプリケーションサービス部
第一サービスクリエーション部門 第五グループ 担当部長

MSYS 八長：有事への対策として、クラウド基盤上で構築できるコールセンターのサーバーシステムの採用が増えてきています。A社やG社などが提供する世界的なクラウド基盤を選定することで、さまざまな体制や災害にも対応できる環境を整えることが可能です。災害や感染症対策等で在宅勤務が求められる場合、自宅の端末でも業務が継続できるシステムが必要とされています。BCP対策に限ることでございますが、クラウド基盤を複数から選定して、その中でお使いいただけるサービスやソリューションを提供しています。

CTC 堀田：有事でのセンターの課題としては、人の採用や運用、契約形態の切り替えなども、ボトルネックになるのではないかと思います。BCPとして在宅を実現した場合に、例えばパソコンが故障してしまった間を勤務時間とみなすのかといったルールなども、一つの課題としてあると思います。

システム面での災害や感染症への備えとしては、既存のシステム環境からちょっと手を伸ばしてできる、音声ボットやチャットボット、音声認識IVRなどを、数チャネルでも良いので切り出して、運用に慣れておくことが必要だと思います。緊急事態宣言などは数日前にプレアナウンスのようなものが

ありますが、すぐに運用フローが回るかは疑問です。自動化できる部分に着手することで、日頃から教育含めた有事への体制づくりを整えておくことが重要だと思います。

司会 中尾：皆さまのお話を聞きながら思い出したのですが、2003年にSARSコロナウイルスがまん延した際に、台湾では大変な事態になりました。そのため、台湾の電話会社がSARS対応として当時のASP型コールセンターシステムを提供して乗り切りました。台湾では、今回の新型コロナ騒ぎでも過去の経験が役に立っているように見えます。日頃からの取り組みがとても重要だと感じました。

● 社会のインフラとしてのコールセンター

司会 中尾：社会的基盤として認められてきているコールセンターですが、さらに社会のインフラとなるために必要なことや期待について、お話をお願いいたします。

NEC 大庭：コールセンターに携わっている人間として、センターの価値を最大化することが社会のインフラにするために必要なことだと思います。企業間も含めた組織横断のデータの利活用によって、サポートからセールス、マーケティングまで、すべての情報を連携しながら対応していくことが重要です。さまざまなデータを利活用することによって、企業にとって必要な部門や仕組みになっていくことが、プロフィットセンター化につながり、コンタクトセンター自体が社会のインフラになっていくと思います。そのためには、コールセンターがDXの中心となっていく必要があると考えています。



「主にキャリアの大規模コールセンターセンターを中心に、カスタマーフロントの領域において、企画からシステム構築まで一貫して担当させていただいています」

大庭 正裕氏

日本電気株式会社 (NEC)
デジタルネットワーク事業部
上席事業主幹

CTC 堀田：これからのコンタクトセンターは、ロケーションやデバイス、チャネルを選ばなくなってくると思います。大庭さんからも指摘がありましたが、企業間のデータ連携も必要です。そのためには、まずは社内のデータ活用が不可欠

であり、いずれはセールス、マーケティングなど、すべてが同じ基盤を使ってお客さまとコンタクトを取る世界になると思っています。回答に必要な情報やデータは、全社や企業間のナレッジとして活用できるようになり、それが広がっていくことで、気づくと大きな統合基盤になってくるでしょう。それが社会のインフラになることだと思います。そうすると、そもそもコンタクトセンターという名前がどうなのだろうと考えるところもあります。

MSYS 八長：今後も、コールセンターが最初にお客さまと接する部分であることは変わらないため、有人対応は継続されていくと考えています。特に、感染症対策などによる対面でのコミュニケーション不足の中で、お客さまからのご質問やクレーム対応のみならず、新たな契約や成約につなげるなど、プロフィットセンターになるような活動は、やはり人による部分が大きいと考えております。また、有人対応のサポートにおいて、お問い合わせを記録・保存して、収集したデータを分析・活用していくことが必要だと考えます。それが、コールセンターのDXにもつながっていくのではないのでしょうか。

有人対応が求められるところはしっかりとカバーしながら、無人対応できる業務は切り出して、どのような状況でも常に利用可能な環境を整えていくことが、今後も必要だと考えております。




「A社やG社など、世界的IT企業が提供するクラウド基盤を活用したソリューションのご紹介や、自社の音声認識ソリューションであるMSYS Omnisのセミナー企画・運営を担当しております」

八長 和也 氏
丸紅情報システムズ株式会社 (MSYS)
エンタープライズソリューション事業本部 営業第四部
営業推進課 アシスタントマネージャー

NTTCom 小松：コロナ以前から、日本の生産労働人口の減少が問題になっています。お客さまとの接点を維持・拡大していくためには、テクノロジーを積極的に使うことでDXを推進し、労働力不足をうまく補っていきながら、より良い方向に持って行きたいと思っております。飛躍的に向上している音声認識等の技術をうまく使うことで、品質向上が図れると思っております。今後も、テクノロジー主導型というコンタクトセンター

を、強力で推進していきたいと考えています。

司会 中尾：全社的サポートということでは、NO-CENTER-CALL-CENTERという言葉があります。センターのないコールセンターということで、特定のセクションのようなコールセンターではなく、全社的な基盤でサポートしていくことで、ナレッジセンターサービスなどを利用しながら、誰でもコールセンターの役割を果たせるような体制が、必要になってくると思います。



「日本で初めてのプレディクティブダイヤラーの輸入販売をきっかけに、30年に亘りコールセンター向けソリューションの紹介・普及活動に携わっています」

中尾 修 氏
アルファコム株式会社
ファウンダー
(司会)

● コールセンターの未来にはDX推進が不可欠

司会 中尾：皆さまから、これからのコールセンターにとってDXの推進は重要との指摘がありました。私自身は、DXは必ずしも目的ではなく、その先にある最終顧客のエフォートレスのようなCXの実現が求められると考えますが、改めてコールセンターにおけるDXはどのようなもので、どうあるべきなのかお話しください。

NTTCom 小松：新型コロナによって、コンタクトセンターのDXの考え方も少し変わってきたと思います。以前は、効率化先行型だったものが、大きく2つのDXの側面がフィーチャーされていくと思います。

一つはユーザー起点型のDXです。好奇心や価値観の変化を重視しながら、ユーザー起点で進めるDXで、今後、あるべき姿として目指していくべきだと思っています。もう一つが持続可能社会型のDXです。企業やお客さまの利益に加えて、従業員や地域社会を尊重しながら、良好な方向に向かうDXを目指すことで、社会の改善につなげていきたいと思いを新たにしているところです。

コールセンターのDX化のゴールの一つとしては、人に代わってAIが自動的に処理していくことが究極の姿だと思っ

ています。一方で、AIの技術レベルには限界があります。それを見越した上、適材適所でDXソリューションを導入していくべきだと考えています。

お客様ご自身で素早く解決したいようなものは、目的や要求条件が明確です。例えば、パスワードが分からなくなったといった、素早い完遂が求められるお問い合わせは、今のAIの技術レベルとのマッチングが非常に高く、チャットボットや音声ボットなどで、優れたセルフサービスをお届けするってことが可能です。

一方、目的や要求が定まっていない、コンシェルジュ相談やクレーム対応はAIでは難しいため、あくまでAIは黒子としてサポートに立つことで、オペレーターはしっかりとお客様さまに向かうことができます。AI・DXをうまく活用することで、適材適所にリソースを最適配分し、満足度の向上につなげていきたいと考えています。

MSYS 八長：コールセンターにおけるDXには、いろいろな視点、レイヤーがあるかと存じます。実際にお客様さまを回らせていただいていると、DX以前に、これから本格的なシステム更改へ取り組むお客様さまもいらっしゃいます。例えば、デジタル電話の使い勝手が良く現在も継続して使用しているお客様さまもいらっしゃいます。そのような場合は、IP電話やクラウド系のCTIなどもご紹介いたします。感染症対策の観点も含めて、会社でも自宅でもお電話が受けられるメリットをお伝えすることが必要だと考えています。

その上で、DXを推進するために必要な考え方としては、どの部分からデジタル化やクラウド化に着手するかが重要です。悩まれているお客様さまも多く、すべての基盤を一度にクラウドへ乗せかえるか、部分的に進めるか、お客様さまのご要望に適したクラウド事業者やデータセンターサービスはどこなのかなど、いろいろな情報を集めつつ、お客様さまが何を求められていて何がフィットするのかを選別していくことが重要だと考えております。

NEC 大庭：DX対応という点でも、データが非常に重要です。われわれは、オペレーターがコンシェルジュになるべきだというビジョンを持っていて、お客様の問い合わせに対して先回りして回答するというセンターを目指すべきだと考えております。

エフォートレスや最適なレコメンドといった信頼感や安心感、最適なタイミングで回答するには、個々のお客様の属性情報や行動履歴などのデータを分析・流通させて、そのデー

タをもとに対応をするという世界観を目指していきたいと思っています。さらに、コールセンター業界の中での企業間データの流通も目指していきたいと思います。お客様の行動に基づいたデータ収集や音声認識データの活用など、データ中心のコンタクトセンターがDXの世界になっていくと考えております。

CTC 堀田：今後、デジタルネイティブ世代からのアクセスが増加してくると、自己解決の方向にウェイトが寄ってくると考えています。事前にさまざまな情報を調べた上でお問い合わせをしてくるので、求められる回答が非常に複雑になり、スピードも求められます。簡単な内容はボットで、クレームや複雑なコンシェルジュ的なものは人でというすみ分けも必要ですが、事前の情報をいかにキャッチするかがさらに重要になってくると思います。それには、データの統合や活用が不可欠で、今後、デジタル化・DX化が進む中、お客様の事前行動やいろいろなデータを活用しながら、無人と有人をすみ分けてサービス提供していくということが求められてきていると感じています。

司会 中尾：データの統合や分析によって、コールリーズンを分析して対応していこうと言われてはいますが、私はそれだけでは不十分だと思っています。さらに深掘りすることで、コールリーズンが発生する原因である、コールコースを見いだすことが必要です。データからコールコースを解き起こして、コールそのものを減らしていく努力が必要ではないかと思いました。

座談会の中で、いろいろなキーワードが出てきましたが、コールセンターのユーザーの皆さまも、過去の仕組みにとらわれずに最新テクノロジーをすばやく活用することで、コールセンターのブレイクスルーにつながると思います。

本日は、ありがとうございました。

*

【シリーズ Beyond CORONA】では、今後のテーマとして、『Beyond CORONA × 在宅・リモート』『Beyond CORONA × 戦略』『Beyond CORONA × 人材育成』『Beyond CORONA × 働き方』『Beyond CORONA × デジタル』などの企画を予定しています。

これらの情報発信により、コールセンターが他業界に先駆けてニューノーマルに適応していることを示し、プレゼンスの向上につなげていくことを目指します。今後ご期待ください。

2021年「新春賀詞交歓会」

2021年1月15日(金)、新春賀詞交歓会をオンラインで開催しました。今回は、新型コロナウイルスの感染防止のため、恒例の懇親会は見合わせました。新春賀詞交歓会としては、オンライン開催という新たな形式により、来賓・会員あわせて約150名の皆さまにご参加いただき、新しい年をスタートしました。

一般社団法人日本コールセンター協会

下村 芳弘 会長 挨拶

昨年は、コロナ禍の中でコールセンターが社会基盤として再認識された年でした。丑年の今年は「先を急がず一歩一歩着実に物事を進めることが大切な年」と言われ、着実に前進・成長していく年にしたいと思います。取り組みの第1点として「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」に基づく感染症対策の徹底があります。第2点は、エッセンシャルワーカーであるコールセンター従事者の支援です。第3点が、在宅・自動化・AI等テクノロジーの一層の推進であり、アフターコロナでも続けることが重要と考えます。

協会では、コールセンターに寄せられた期待やニーズを追い風として、協会の三つの基軸である社会貢献・相互研鑽・交流を着実に実践します。「つながり」と「信頼」をキーワードに業界の社会的プレゼンスを高めていく1年にしてまいりますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。



当日は、下村会長からの新年のご挨拶、ご来賓の皆様による祝辞、長谷部副会長の閉会の辞と続きました。さらに、2020年2月から11月の間に入会した新入会員29社のご紹介と、そのうちの10社から入会のご挨拶がありました。



経済産業省 商務・サービスグループ
サービス政策課 サービス産業室 室長

三浦 聡 氏 祝辞

コロナ禍にあっても休むことなく、常に消費者と企業を結び、良質な商品やサービス、情報の提供を続けているコールセンターは社会・経済基盤の骨格です。また、在宅勤務やサテライト拠点、時差出勤などの働き方改革の推進や、IT導入によるサービスの付加価値向上に取り組む先進的な業界であり、敬意を表します。

コロナパンデミックの中で消費者の価値観の多様化が進んでおり、経済発展にとって消費者視点に立った企業活動やイノベーションが重要な鍵になります。そのため経済産業省では、革新的な製品やサービス開発のための設備投資、新たな販路開拓、ITツールの導入などの支援により、DXの具現化に取り組んでまいります。会員が相互に学び合い、人材を育てて活かし、そのノウハウの熟成を進める協会と会員企業の皆さまには、今後ともコールセンター業界と日本経済の強力な成長へのご協力を期待しております。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政第一課 課長

片桐 義博 氏 祝辞

総務省では、携帯電話やインターネットなど電気通信サービスに関するトラブルを減らすための政策を推進していますが、サービスが高度化・複雑化する中で、一人ひとりの消費者が真に必要なサービスを理解して、選択することが大変難しくなっています。さらに、今後はIoTやAI、5Gといった最新の技術による製品やサービスの加速度的な普及が期待されますが、特に高齢者にとって理解が難しく、トラブルにつながります。こうした場面で、消費者の駆け込み寺とも言うべきコールセンターの役割というのは非常に大きいと感じています。さらに、非対面のニーズが高いウイズコロナの中では、即時性、双方向性でコールセンターは中核をなすものです。

コロナ禍でも一日も絶やすことなく、日々精力的に活動されている日本コールセンター協会及び会員の皆さまには、引き続き中心的・先導的役割を担われることを期待しております。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 AI Shift

代表取締役社長 米山 結人
東京都渋谷区渋谷 2-24-12 渋谷スクランブルスクエア 22 階



<https://www.ai-shift.co.jp/>

株式会社 AI Shift は、AI を必要とする企業や人が、最適且つ簡単に AI を活用できる「AI が民主化された社会」の実現を目指しております。

株式会社サイバーエージェント内で 2016 年に発足して以来、AI チャットボット・有人チャットツール・音声自動化ツール・沖縄有人チャットセンターでの有人チャット対応代行のご提供を行っております。

AI チャットボットに関しては、初期構築から効果最大化までの一貫したサポートを特徴としておりますので、初めてご検討を始める企業様もお気軽にご相談いただければと存じます。

AI を効果的に活用した顧客対応向上に貢献できれば幸いです。どうぞよろしく願いいたします。

新入会員のご紹介

Support

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社

代表取締役 佐藤 延男
東京都港区新橋 5-27-1 パークプレイス 4F
<https://www.zeevaa.com>



弊社は創業以来コンタクトセンターに関わるシステム基盤構築やアプリケーション開発を専門に事業を展開しております。弊社の主な事業は、コンタクトセンターに関わる技術コンサルティング、システム構築、関連アプリケーション開発、システムの運用保守サービスとなります。現在「Genesys Cloud」及び「Amazon Connect」の構築支援並びに、これらに対応したリアルタイムレポートサービス「壁 de コンタクト」、ニューノーマルシートマップ「地図 de コンタクト」および着信警告灯サービス「ピカッ de コンタクト」を提供しております。クラウドサービスの選定でお悩みの場合や標準機能ではご満足いただけない場合はぜひ弊社にご相談下さい。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社ドゥファイン

恩田 謙太郎
東京都千代田区神田猿楽町 2-7-6 TK 猿楽町ビル 3 階
<http://www.dofine.co.jp>



1990 年、株式会社ドゥファインは電話というツールを活かした「テレマーケティング事業」から始まり、お客様の対応品質の向上に努めながら 2020 年に創立 30 周年を迎えることができました。30 周年を機に代表者の変更とともに新生ドゥファインとしての歩みをスタートいたしました。テレマーケティング事業の拡大や地方創生の一環として、本社の東京だけでなく、秋田県にもコンタクトセンターを新設しました。また、コールセンターに特化した人材派遣事業や SDGs の一環としてリサイクルトナー販売事業も展開しております。コロナ禍での第二創業になりましたが、お客様に喜んでいただけるサービス提供ができるよう、社員一丸となり邁進いたします。

まだ間に合います！「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021」申込受付中 with コロナ時代におけるコンタクトセンターのあるべき姿を考える

事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021」を2月24日(水)・25日(木)の2日間、オンラインで開催します。センター運営における共通課題を取り上げ、パネルディスカッション形式で取組事例をご紹介します。

<開催概要>

名称：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021

会期：2021年2月24日(水) 10:00～17:00、25日(木) 10:00～15:00

形式：Web 会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式

<パネルディスカッションテーマ>

- ① 目指すは ES/EX に満ち溢れた、ウェルビーイングなセンター構築
- ② 現場事例から考える、顧客体験をより高めるオペレーションのヒント
- ③ 実践企業から学ぶ、在宅コールセンターの構築と運営のポイントとは
- ④ ニューノーマル時代の働き方改革～在宅勤務～
- ⑤ もう戻らない！コロナ禍によって変化した、2021年に求められる「デジタルシフト対応」とは？

出演者、受講料、お申込方法などの詳細は右記 URL からご覧ください。 https://ccaj.or.jp/event/contact_20210224.html



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

約70分
飛行機

北秋田市
大館能代空港

羽田空港

人材確保

有効求人倍率 **0.42** (一般事務員)

※ハローワーク鷹巣2020年11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.287

(2021年2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>