

# CCAJ News

Vol.288

2021年3月号

## Contents

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 開催報告
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 弘前市のご紹介 (広告ページ)
- ◇ CCAJ News Awards 2020
- ◇ 2021 年度 CCAJ スクール

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021

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

2月24日(水)・25日(木)、「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」を共通テーマに、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 をオンラインで開催しました。関心の高い「ES/EX 向上」「CS/CX 向上」「在宅勤務」「デジタルシフト対応」について5つのパネルディスカッションを実施し、47社303名が申し込み、受講されました。

### ◎ CCAJ セッション 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

～コロナをはじめとする環境変化にどう立ち向かうか?～

- モデレーター (株) プロシード 代表取締役社長 根本直樹氏 (写真左)
- スピーカー 富士通コミュニケーションサービス (株) エグゼクティブ・アドバイザー 乙黒淳氏 (写真中)  
SMBC コンシューマーファイナンス (株) 保証センター (東京) センター長 森伸行氏 (写真右)



肉体的、精神的、社会的に満たされた状態を指す“ウェルビーイング”をキーワードに議論が行われました。働きがいのある職場としてさらに進化していくための取り組みについて、各社の事例が紹介されました。

コロナ禍の影響も含めた環境の変化に言及。価値観や意識の進化に合わせて、これから目指すべきウェルビーイングなコンタクトセンターについて解説がありました。

次に、経営の“想い”として、センターのマネジメントの立場から、「組織文化の浸透」「考えの種」の提供「心理

的安全性」「多様な働き方」「チーム・ビルディング&コミュニケーション」「With コロナでの安全・安心の提供」といった観点からの取り組みが紹介されました。

さらに、現場における“主体性”をキーワードに、EX 向上のための組織作りについて、3つのステップに分けた具体的な取り組み事例が紹介されました。大切なポイントとして、主体性に満ちた組織・主体性を認める組織づくりであるとの解説がありました。

まとめとして、ウェルビーイングなセンターになるための7つの種と目指すべき未来が示されました。

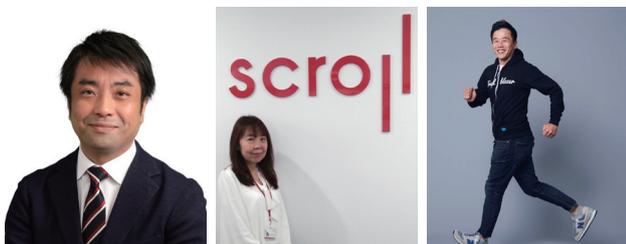
Well-beingを高めることで  
様々な効果が実ってくる



## ◎ CCAJ セッション 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』

- モデレーター リらいあコミュニケーションズ(株) 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 水野 崇氏(写真左)
- スピーカー (株)スクロール360 フルフィルメント部 BPO 課 BPO 第1ユニット JOB マネージャー兼 CTR 鈴木 真弓氏(写真中)
- (株)ウフル Account Management アカウントエグゼクティブ 山田 真也氏(写真右)



企業の CX・CS 向上について、顧客とオペレーション、オペレーションとツール・システムの間にあるズレに着目。コミュニケーション体験による CX・CS の向上について、ディスカッションが進められました。

本セッションにおける CX・CS の定義に続き、顧客とオペレーション、オペレーションとツール・システム、それぞれ間にあるズレに関して、センターとシステムのそれぞれの立場から考察がありました。現場の課題や事象、問題点とはどのようなものがあるのか、事例を交えた説明があ

りました。

次に、CX・CS の強化改善施策としてどのような取り組みを行い、効果を上げたのか解説がありました。顧客とオペレーション間では、インバウンド、終話、アウトバウンドのそれぞれのケースを取り上げながら、研修のポイントや用意したツールなどの独自ノウハウとともに、改善の成果について具体的な数字を含めた紹介がありました。システム面では、複数のお客様事例をもとに、それぞれの状況における取り組みと改善結果の報告がありました。

コロナ禍における苦労や失敗とその対策例に続いて、実務で使えるオペレーションのヒントが示されました。



## ◎ CCAJ セッション 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』

- モデレーター アイビーシステム(株) 執行役員 永倉 俊幸氏(写真左)
- スピーカー (株)生活総合サービス カスタマーサービス部 TA セクションリーダー 乾 誠史朗氏(写真中)
- フィデリティ証券(株) カスタマー・サービス部 部長 中村 剛氏(写真右)



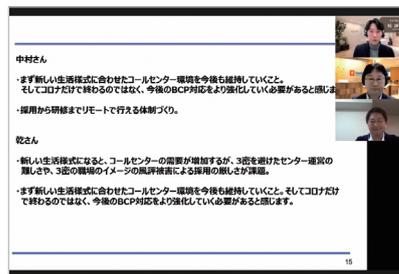
コロナ禍の中で、“顧客サービス維持”と“脱・3密”を両立できる切り札として、在宅コールセンターの検討・導入が大きく進んでいます。在宅オペレーションを実現した2社の取り組みを中心に議論が進められました。

協会が実施しているコールセンター企業実態調査や、会員向けの各種アンケート結果をもとに、在宅オペレーションの現状に関する考察がありました。

具体的な取り組みとして、通販会社、証券会社というそれぞれの環境において、どのように在宅オペレーションに

取り組んできたのか、どのような現状であるのかについて、第1回目の緊急事態宣言の影響をはじめ、約1年にわたる対応に関して、スピーカー2社から紹介がありました。

次に、「在宅をはじめるきっかけ」「在宅でのセキュリティ管理」「在宅スタート時のスタッフの反応、在宅スタッフの現在の反応」「システムやソリューションの導入で特に注力したポイント」「在宅勤務における業務品質の変化」といった具体的な質問に対して、スタッフアンケートや、ハード・ソフトなどのツール類の紹介を含めた、在宅コールセンターの構築と運営のポイントについて解説がありました。





## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社シジン



代表取締役 江原 雅文

福岡県福岡市中央区今泉 2-5-28 ノイラ天神 3F <https://shizin.co.jp/>

弊社は、2020年4月より不動産管理会社専門のコールセンターとして、入居者様のお困りごとや緊急時の駆けつけサービスをメイン事業としてスタートいたしました。

不動産会社様は主にインハウスで電話対応することが多いですが、なぜアウトソーシングできないかという点、オーナー様や設備業者様、サブ管理やPM物件など、不動産会社様のみで完結できない事案が多いというのが、主な理由です。

ステークホルダーには一人親方のような業者様もいらっしゃるため、システムの動きのみでなく、アナログ対応やイレギュラー対応も多く残っています。事業特化することで、細部まで対応させて頂く体制を構築しておりますので、もし自社での対応が難しい不動産案件があった場合は是非ご相談ください。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社アグレックス



代表取締役社長 八尾 政範

東京都新宿区西新宿 3-20-2 東京オペラシティビル 38F <https://www.agrex.co.jp/>

当社は、ITの力で社会の願いを叶えるTISインテックグループの一員で、1965年の創業以来、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネス事業を中心に、システム開発・運用事業を展開してきました。

コールセンター領域では、ヒト×テクノロジーのビジネス加速力を強みに、システム導入やデータ活用、業務運用等でお客様をご支援させていただいております。

1月には、顧客の声を商品企画等へ活用するための分析サービス「Incubate Block テキストマイニング」の提供を開始いたしました。コールセンター業務でも呼量削減などにご活用いただけますので是非ご相談ください。

<https://www.agrex.co.jp/news/pdf/412>

## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社 M' s ディレクト



取締役 大場 大吾

東京都港区新橋 2-9-16 新橋萬楽庵ビルI 4F

<https://msdirect.jp/>

当社は、人々の心に潤いを与え、社会を創造する萬楽庵グループのコンタクトセンター事業会社として2020年8月に設立し、グループ会社の健康食品事業や理美容事業をはじめとする顧客対応窓口、また、通信販売会社を中心としたグループ外のクライアント様ともお取引をさせていただいております。

エンドユーザー様にとっておもてなしの在り方はそれぞれ異なり、一人一人に寄り添った対応を心掛け、結果として関わる皆さまが幸せであり続けられることを願いながら会社の成長を遂げていきたいと考えております。

## 次代の集積地として期待が集まる弘前市

青森県内では、現在まで数多くのコールセンターが活躍してきました。さらに近年、青森市・八戸市に続き、弘前市にもコールセンター関連企業が進出して、堅実な成長を見せています。そこで、新たな集積地として注目を集める弘前の魅力と、コールセンターに最適な地域としての実力をご紹介します。



弘前市産業育成課担当係の皆さん

青森県の南西部にあたる弘前圏域では、美しい自然が描く四季の移ろいを感じながら、約30万人の方々暮らしを楽しんでいます。中心都市である弘前市には、ここ3年で3社のコールセンター関連企業が進出。西日本が本社の企業や、東北初進出のセンターが成長を続けています。弘前市産業育成課の木村匠さんは「ほとんどのコールセンターで、第二事業所開設や増床につながっています。雇用も倍以上に伸びて、弘前圏域に定着してきています」と話します。

順調な成長には、優秀な人材の確保が必要です。「事務職の有効求人倍率は0.2倍程度にとどまっています、コールセンターは人気職種です。昨年には、関連業務の募集に10倍以上の応募がありました」と木村さん。市でも、コールセンター



人気の『コールセンターのお仕事紹介カフェ』

のイメージ向上と定着をバックアップしています。その一つが『コールセンターのお仕事紹介カフェ』。主婦層を中心に、

センター業務の紹介とマッチングのためのイベントを定期的に開催しています。さらに、市内小中学生と保護者をターゲットに、誘致企業を訪問する見学会も人気で、定員が埋まっている状況とのこと。コールセンターを地場産業として定着させるための取り組みと言えるでしょう。その他にも、6名以上から支給される雇用助成金や、オフィスの環境整備のための補助金など、きめ細かな支援制度が用意されています。

### まずは弘前の良さを体感してください

木村さんは「まずはスモールスタートで弘前に花を咲かせて、一緒に成長を続けながら実を結んでいただきたいです」と話します。誘致後も、市の広報誌『広報ひろさき』での企業アピールや、地元新聞への求人広告の掲載支援など、バックアップは続きます。「青森県との連携も密ですし、有楽町にある東京事務所でもご相談をお受けしています。視察に際しての出張費の補助やお試しサテライトオフィスなども用意していますので、まず弘前を体感してください」とのコメントがありました。弘前城の桜ももうすぐ。まずは視察をして、アクセスの都合や実際の空気感を感じることが、弘前の魅力と実力を知る第一歩ではないでしょうか。



コンタクトセンター

# 元気な CC に効果あり



立地後も事業拡大を  
**バックアップ**

**優秀な人材確保**  
弘前圏域人口  
約30万人  
事務職有効求人倍率  
0.21倍 (令和2年12月)

**充実した支援制度**  
地元従業員雇用、  
家賃、オフィス改修、  
人材育成を対象に  
助成制度あり



【お問い合わせ】弘前市商工部産業育成課 TEL 0172-32-8106 (直通)  
弘前市東京事務所 TEL 03-6256-0801  
sangyo@city.hirosaki.lg.jp

**まずはお試しください!**

- ・各地からの日帰り出張も可能
- ・視察に係る旅費支出額の二分の一を支援(上限あり)
- ・お試し勤務ができるサテライトオフィス
- ・物件、人材の確保をサポート

# CCAJ News Awards 2020

## 「特集 コールセンターにおけるテレワークを考える」がMIRを受賞

協会報『CCAJ News』では2020年12月に「CCAJ News Awards 2020」と題し、2020年に取り上げた主な記事の中から、読者の皆様に印象に残った記事を投票いただきました。ご協力いただいた読者の皆さまにお礼申し上げます。

得票数の最も多かった「特集 コールセンターにおけるテレワークを考える」が、「MIR (Most Impressive Report) : 最も印象に残った記事」に輝きました。記事の制作にあたり、取材や情報提供にご協力いただいた皆さまに感謝申し上げます。

### 読者アンケート実施概要

名称：CCAJ News Awards 2020  
 主体：(一社)日本コールセンター協会  
 広報委員会  
 時期：2020年12月16日(水)～25日(金)  
 方法：Web アンケート(匿名)  
 対象：メルマガ読者(会員・一般)  
 回答：70名

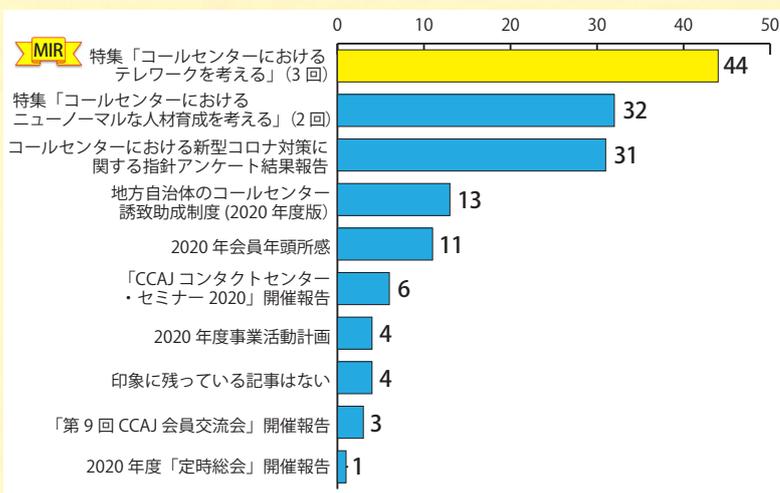
### Q1.2020年に『CCAJ News』で掲載された次の記事で“印象に残っている”ものを、いくつかもお選びください。

MIRを受賞した「特集 コールセンターにおけるテレワークを考える」は、2020年2月・5月・6月と3回にわたり掲載しました。特集では有識者のインタビューから始まり、ソリューションの紹介や在宅コールセンターの事例、地方自治体の支援など幅広い情報をお届けしました。

得票数2位の「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」は、2020年10月・11月と連載しました。コロナ禍で集合型研修や対面による面談を控える中、オンライン/リモートによる人材育成の実態や先行企業の取り組み事例を紹介しました。

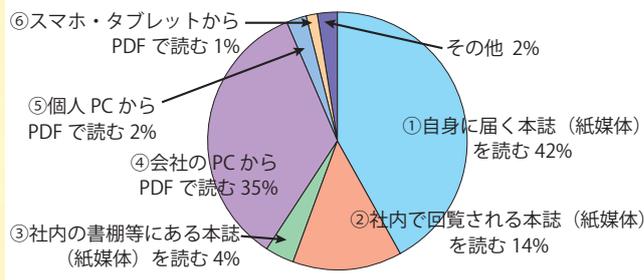
2020年12月号で掲載した「コールセンターにおける新型コロナ対策に関する指針アンケート

結果報告」とあわせて、新型コロナウイルスに関連する記事が上位に挙げられました。



### Q3.『CCAJ News』(本誌)をどのようにご覧になっていますか？ 主なものを最大で3つまでお選びください。

読者の皆さまの60%が印刷された『CCAJ News』(紙媒体)でご覧になっていました。発行部数や送付先が限られることを考慮すると、読者数を増やしていくためには、協会Webサイトで公開している最新号やバックナンバーのPDFファイル(電子媒体)を知ってもらい、読んでもらうための取り組みが必要であることが結果から読み取れました。



『CCAJ News』に対して次のご意見・ご感想もいただきましたので、一部をご紹介します。

- ・タイムリーな情報を取り上げ、コンパクトにまとめてくださっているので参考になります。
- ・いつも楽しく拝見しております。大変わかりやすく、具体的なノウハウなど内容は豊富です。
- ・今年はコロナで、エッセンシャル・ワーカーが注目されました。タイムリーな記事をありがとうございました。

読者の声を反映し制作して参りますので、今後も『CCAJ News』をご覧いただき、ご意見・ご感想をお寄せください。最新号や2020年に取り上げた記事をはじめとするバックナンバーは下記URLからご覧になれます。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/index.html>

## 2021年度「CCAJ スクール」は5月からスタートします！

～リアル（集合型）とオンラインによる形式で52回開催します～

コールセンター／コンタクトセンタースタッフのためのスキルアップ研修「CCAJ スクール」の2021年度計画が決まりました。

ベーシックコース6講座、専門コース12講座をリアル（集合型）とオンラインを併用し、東京（27回）・大阪（5回）・オンライン（20回）で計52回開催します。新型コロナウイルス感染症の影響が残るとされる上半期はオンラインを中心に開催し、9月からは東京・大阪で集合型による開催を順次行っていきます。

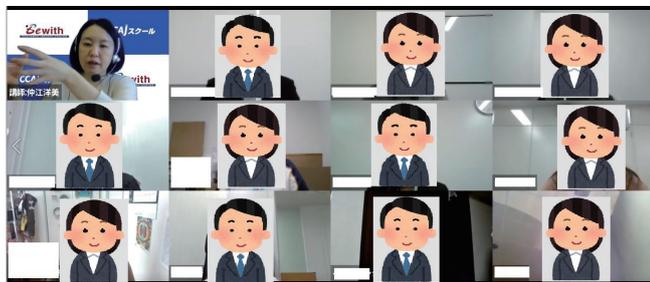
コロナ禍でコールセンターのニーズが高まっている今こそ、顧客・生活者へのサービスの高度化・高品質化に向けた人材育成の一環として、「CCAJ スクール」をご活用ください。

### □ CCAJ スクール オンライン開催

2020年度は新型コロナウイルス感染症の状況により、適宜集合型からオンラインに移行して講座を開催しました。

担当講師のご協力のもと、オンラインの特性を考慮した講義スタイルへの見直しに加え、運営面においても事前に受講者との接続テストなどを行ったことで、多くの講座でオンライン開催ができました。

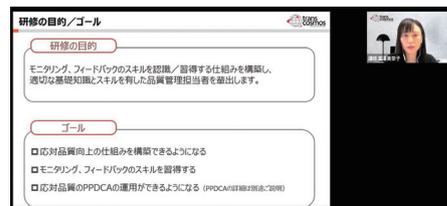
この経験・実績を踏まえて、2021年度はリアル（集合型）とオンラインの2つの形式で各講座を開催します。オンライン講座は未体験の方も安心してご参加ください。



育成スキル向上講座

### 【受講者の主な声】

- 「オンライン（ZOOM）と集合教育ではかなり違うのでは？」と考えていましたが、画面上にテキスト等の資料が共有されるので、開くページが一目でわかるので解り易かったです。
- グループワーク分けもスムーズに移行できたので、オフラインと遜色なく受講できました。グループディスカッションを通じて他企業の方とフィードバック時に行っている工夫や取り組みなどの意見交換ができました。
- 会場へ直接赴き、直接対話などを行うと緊張して上手くしゃべれないことを心配しますが、オンラインですとその辺が緩和されて、自分もリラックスして講義に臨むことが出来ました。
- 遠方まで出向かないのはとても楽です。講師の方もフレンドリーだったので、それほど距離感も感じませんでした。



モニタリング&フィードバック講座

### □ CCAJ スクールが選ばれる理由

- ◎**専門性** コールセンター運営に専門・特化した“知識・スキル”を体系的かつ実践的に学ぶことができる。
- ◎**計画的な人材育成** 1年間のスケジュールが公開され、定期的に開催しているので、コールセンターの繁閑に合わせて、スタッフの育成を計画的に行える。
- ◎**外から刺激を受ける** 社内研修だけでは自己流になるので、外から新しい視点・知識・情報を収集できる。他社との学び・交流が自身のレベルの把握と、良い刺激につながる。

### □ CCAJ スクールの各種講座（出張研修も承ります）

#### <ベーシックコース>

センターマネジメントの実践	SVのマネジメント力向上講座
SVの仕事術	基礎から学ぶテレフォンスキル
テレフォンスキルブラッシュアップ	育成スキル向上講座

#### <専門コース>

スクリプト・FAQ作成講座	クレーム対応講座（基礎・応用）
KPIマネジメント基礎講座	ストレスマネジメント基礎講座
お客様満足度が上がる電話対応	電話応対品質マネジメント
モニタリング&フィードバック	TCのやる気を育むコーチング
AIチャットボットの構築・運用	AIの企画・導入・活用
ナレッジマネジメント実践講座	有人チャットセンターの構築・運用

## CCAJ スクール 2021年5月・6月のスケジュール

開催日	講座名	講師名	開催地
5/13(木)～5/14(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	オンライン開催
5/18(火)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	オンライン開催
5/20(木)～5/21(金)	育成スキル向上講座～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美氏	オンライン開催
5/25(火)～5/26(水)	センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原 康子氏	オンライン開催
5/28(金)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子氏	オンライン開催
6/2(水)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング～定着率向上を目指して～	河合 晴代氏	オンライン開催
6/15(火)～6/16(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	オンライン開催
6/18(金)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子氏	オンライン開催
6/22(火)	クレーム対応講座(基礎編)	中尾 知子氏	オンライン開催
6/24(木)	ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉氏	オンライン開催
6/29(火)	【新講座】 有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか氏	オンライン開催

◎2021年7月～2022年3月のスケジュールはWebサイトをご覧ください。

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで **CCAJ スクール** 検索

[https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.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.288

(2021年3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

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404

受付時間 10:00～16:00  
(土曜・日曜・祝日を除く)

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



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  
鹿児島市 東京事務所

TEL 099-216-1314  
TEL 03-3262-6684

Mail [yuuchi@city.kagoshima.lg.jp](mailto:yuuchi@city.kagoshima.lg.jp)  
Mail [tokyo-j@city.kagoshima.lg.jp](mailto:tokyo-j@city.kagoshima.lg.jp)