

# CCAJ News

Vol. 297

2021年12月号

## Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー  
2021 秋期開催

◇ 第 10 回 CCAJ 会員交流会開催  
◇ 令和 3 年版 消費者白書  
◇ コールセンター基礎講座  
2021 年 12 月にオンラインで開催！

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期開催 これからのコンタクトセンター運用について考える

2021 年 10 月 28 日(木)、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期を、オンライン形式で開催しました。今回は、「これからのコンタクトセンター運用について考える」を共通テーマに、コンタクトセンターで関心の高い「モチベーション・ES/EX 向上」「応対品質の向上」「在宅コンタクトセンター」に焦点をあてた 3 つのパネルディスカッションを実施しました。当日・後日視聴を合わせて、延べ 218 名が受講されました。

### ◆セミナー開催概要

#### 【日程】

2021 年 10 月 28 日(木) 10:00 ~ 17:00

※後日視聴(オンデマンド配信期間):11月4日(木)~18日(木)

#### 【開催形式】

Web 会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式

≪ CCAJ コンタクトセンター・セミナーのポイント! ≫

- ・センター運営のエキスパートが出演!
- ・講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題・解決策を考える!
- ・コンタクトセンター全体のレベルアップのきっかけを探る!

#### 【オンデマンド配信】

今回の CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期開催では、初の試みとしてリアルタイムとオンデマンドのハイブリッド配信を実施しました。同じ時間に同じ情報を共有するリアル

タイムでの参加に加えて、オンラインのメリットを生かしたオンデマンド配信にも多くの方にご利用いただきました。



当日の質疑応答も含めて提供されたオンデマンド配信

## ◎ CCAJ セッション 1

# 『ニューノーマル時代に求められる2つの鍵とリーダーシップ ～新時代のヒューマンマネジメント～』

- モデレーター 株式会社プロシードコンサルティング部 チームキャプテン 野村昇平氏 (写真左)
- スピーカー チューリッヒ生命保険株式会社 CRM部 / 部長 兼 カスタマーケアセンター長 三浦俊一氏 (写真中)  
株式会社TMJ 経営戦略統括部 人事戦略部 部長 山本直樹氏 (写真右)



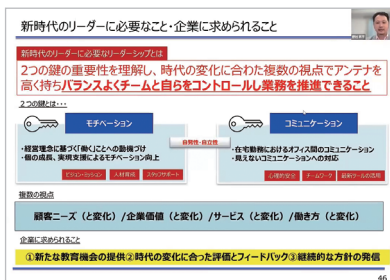
モチベーションとコミュニケーションという2つの鍵から、在宅勤務におけるコミュニケーションへの対応などの事例、目指す姿の実現に向けた経営理念見直しやコーチングスキルの導入などが紹介されました。

2つの鍵のうちのパート1であるモチベーションでは、「ニューノーマルの時代に求められるモチベーションとその高め方」について紹介がありました。経営理念に基づく働くことへの動機づけと、個の成長、実現支援によるモチベ

ション向上を中心に、コーチングの活用など具体的な取り組みが紹介されました。

もう一つの鍵であるコミュニケーションに関しては、在宅勤務におけるオフィス間のコミュニケーションと、見えないコミュニケーションへの対応という観点から、コミュニケーションスキルが重要との説明がありました。

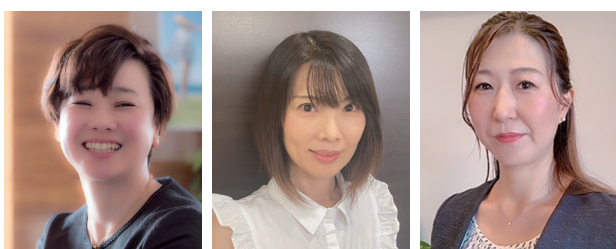
最後に、新時代のリーダーはバランスよくチームと自らをコントロールし、業務を推進できるリーダーシップが必要とのまとめがありました。



## ◎ CCAJ セッション 2

# 『コロナに負けない！ 対応品質向上の取り組み』

- モデレーター ウィズユー 代表 長掛文子氏 (写真左)
- スピーカー あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 コンタクトセンター事業部 東京カスタマーセンターアシスタントマネージャー 増田順子氏 (写真中)  
株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業部 WOWCOMCollege 主査 下幸代氏 (写真右)



コロナ禍の影響で非対面・非接触でのコミュニケーションの価値が高まる中で、対応品質の向上について、モニタリング評価者の育成・必要なスキル、評価項目、フィードバック方法に関する事例紹介がありました。

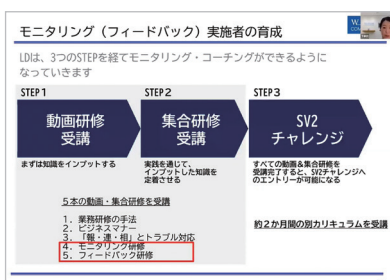
対応品質向上への取り組みとして、自動化も含めたモニタリングによる品質チェック、改善計画を継続するための仕組み作りなどが紹介されました。

次に、評価者の育成制度として、評価者に必要なスキ

ル、モニタリングとフィードバック実施者の育成方法に関する説明などがありました。

さらに、コミュニケーションへのフィードバックに関して、コロナ前後の違い、今後目指すべき方向性などが示されました。

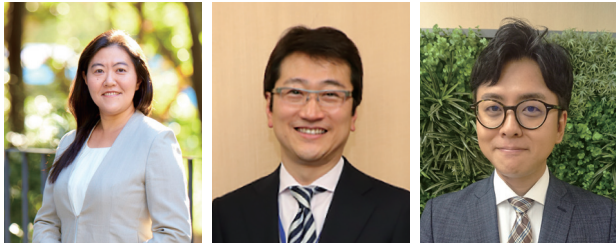
最後に、対応品質向上のためのモニタリング評価は有効、評価者育成には体系立てた研修が必要、職務内容の定義やキャリアアップ制度も必要であるというまとめと、コロナ禍でも変わらないもの、変わらなければならないことの見極めが重要との呼びかけがありました。



◎ CCAJ セッション 3

『実践企業から学ぶ、在宅コンタクトセンターの構築と運営のポイント  
～オペレーション環境整備から運営マネジメント～』

- モデレーター 株式会社日本能率協会コンサルティング CX・EX デザインセンター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀 氏 (写真左)
- スピーカー エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社 システム&スタッフマネジメント部長 兼 経営企画部長 飯田 直樹 氏 (写真中)
- ビーウィズ株式会社 オペレーション本部 西日本事業部  
エンターテインメントユニット・アソシエイトマネージャー 清水 賢一 氏 (写真右)



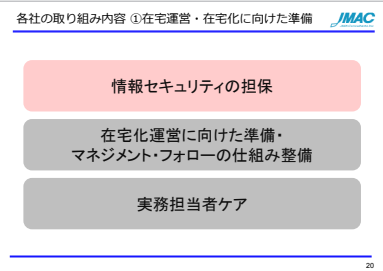
20年近く在宅型コールセンター事業を展開する企業と、ハイブリッドセンターの運営を行う企業をスピーカーに迎えて、在宅化に向けた準備、育成・フォローやマインドケアなどに関する紹介がありました。

在宅コンタクトセンターで先行するスピーカー2社から、それぞれ“在宅型コールセンター事業を20年近く展開し、長年培ったノウハウの紹介”と、“在宅型と出社型のハイブリッドセンター運営での、出社から在宅への切り

変えにおける苦勞や工夫の紹介”がありました。

在宅化導入の効果として、BCP対策・コスト削減・働き方の多様化が

示されるとともに、各社の具体的な取り組み事例として、インフラ・環境整備・企業の情報取り扱い方針といった情報セキュリティ、在宅切り替えに伴う役割・業務分担などの見直し、生産性・品質・育成を中心とする運営成果の担保や担当者の遠隔マネジメント、不安解消サポート・帰属意識醸成などコミュニケーターのケアといった項目についても紹介がありました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期開催 受講者の声

- ・日ごろから、モチベーション・コミュニケーションについては意識を向けており、社内でも1on1などの取り組みはあるが、社外の取組みや考え方を聞けて、重要性を再認識でき、自身の取り組みの中でも活用できる要素があった。
- ・今までの経験で対応品質向上の課題で悩んでいた部分について、解決の糸口となる大きなヒントを得ることができた。
- ・在宅勤務の実例、管理手法について聞くことができ、参考になりました。質疑応答も興味深かったです。
- ・在宅化を進めるうえでクリアすべき課題が明確でわかりやすかった。
- ・こういった場への参加機会がこれまでなかったので、視野を広げるためにも、今後は積極的に参加したいと思います。
- ・特にコロナ禍という環境下における、他社様の動向を伺うことができ自身の業務の引き出しの幅が広がりました。ありがとうございました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期の開催が決定！

今回に引き続き、2022年3月10日にCCAJコンタクトセンター・セミナー2022春期の開催が決定しました。コンタクトセンターにおける共通課題やテーマである、品質向上、人材育成・定着、CS向上などに関して、事例や解決方法に関する現場の生の声から学ぶ場として、ご活用ください。

◆開催概要

- 日時：2022年3月10日(木)10:00～17:00(予定)  
後日視聴も可能(オンデマンドで配信)
- 形式：Web会議システム「Zoom」を用いた  
ウェビナー形式
- 構成：3つのセッションを実施予定

# 第10回 CCAJ 会員交流会を開催

## オンラインで実施した講演会に141名が参加しました

2012年のスタート以来、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開催を続けてきた CCAJ 会員交流会は、10 回目の節目を迎えることができました。従来は「講演会」と「懇親会」で構成されていましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、昨年と今年はオンラインでの講演会を実施しました。

今回も 52 社 141 名の会員の皆さまにご参加いただき、有意義な交流会になりました。今年度就任した長谷部新会長のご挨拶を含めて、当日の様様をご紹介します。

### 開会の挨拶 会長 長谷部英則 15:00～15:10

本年6月の総会後の理事会において下村前会長の後任として選任されました、日本コールセンター協会会長の長谷部英則です。コロナ禍で直接お会いして挨拶をさせていただくことが叶わず恐縮しておりますが、協会の諸活動を継承していく中で、DX や CX といった時代にふさわしいテーマも意識しながら、活動が一層活発になるように微力ながら貢献したいと考えております。ご支援よろしく願いいたします。

2021 年度の協会事業活動方針としては、協会運営の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」に照らし、3つの事業活動方針を定めています。

1つめは「生活インフラとして社会・生活者との“つながり”と“信頼”を構築する」です。法令遵守、時代にマッチした自主的な規制にも取り組むことで、安心してコールセンターを利用していただけるようにします。2つめは、「知の共有を進め、人材確保と人材を大切にすることで“つながり”と“信頼”を醸成する」です。コールセンターのプレゼンスと業界の魅力を高め、人材の確保と育成につなげることで、コールセンターで働く皆さんとの信頼を築き上げます。最後は、「協会・業界内の交流を促進し、会員相互の“つながり”と“信頼”を育む土壌となる」です。会員同士がつながり、ビジネスや新事業が展開されることで信頼が育まれるものと考えています。

ここで、上半期の主な活動として2つの事柄を報告させていただきます。適切なコールセンター運営の規範である「コールセンター業務倫理綱領」と「コールセンター業務倫理ガイドライン」を2021年8月30日に改定しました。関連法規の



改正や世の中での動向にキャッチアップすること。そして、ガイドラインの実効性を高めるために、全面的な見直しを行いました。会員の皆様には、新たな倫理綱領・倫理ガイドラインを社内に周知いただき、現在のセンター運営と照らし合わせて、引き続き適切なコールセンター運営に努めていただくようお願いいたします。

2つめは「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」の改訂です。現在、緊急事態宣言が解除されていますが、第6波の懸念は残り、引き続き対策が必要との認識です。感染対策の手綱を緩めぬよう十分な換気の徹底、検査の活用などの改訂を予定しています。

コロナ禍については、油断はできないものの、ワクチン接種率の上昇とともに、経済活動の正常化が見えつつあります。アフターコロナを見据えて動き始める時が来ています。今回のご講演は、ニューノーマル時代のコールセンターをデザインする上で参考にいただける内容ですので、最後までお楽しみください。本日はご参加いただき、ありがとうございます。

講演会 15:10 ~ 16:40

CCAJ 会員交流会の講演会は、会員企業が提供する新技術やサービスに関する取り組みを発表し、会員相互がトレンドを共有することによって、コールセンター業界およびコールセンター事業の活性化を図ることを目的に開催しています。

コールセンターが一層の存在意義を確立するために、人材育成とテクノロジー活用を通じたたゆまぬ変革が求められる中、今回は、「リモート環境の人材育成」「AIによる効率化とVOC活用」に関してご講演いただきました。

講演会 ① 15:10 ~ 15:50

効率の良い「リモート研修」の仕組みとは？

講師の負荷削減、スタッフの理解度向上の方法

株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長

坂元 剛 氏

コンタクトセンターのサービスレベルを上げるには教育が重要との観点から、従来型の4つの課題と、在宅勤務による新たな3つの課題について説明がありました。それらを解決する手段として、動画研修の活用が提案されました。

いつでも・どこでも・何度でも見られるセルフトレーニングの実現といったメリットに加えて、動画研修運用のコツ、あらかじめ用意されている基本的なプリセット動画やマイクロトレーニングなどの活用方法とその効果について解説がありました。

講演後には、事前・当日を含めた質問への回答がありました。



**教育課題の整理**

- 従来型 課題
  - ① 研修担当者の業務負担 ★
  - ② 同じ研修を何度も繰り返す必要がある ★
  - ③ 研修実施のための日程調整 ★
  - ④ 理解度チェックテストの事務負担
- 新型 課題
  - ⑤ 従来の集合型研修ができなくなった ★
  - ⑥ ZoomなどのWeb会議システムでの研修に慣れ、通信トラブル ★
  - ⑦ スタッフの理解度の把握がより重要に。

このうち、従来型①②③と新型⑤⑥を解決する手段として、「動画による研修」を実施するセンターが増えました。

講演会 ② 16:00 ~ 16:40

最先端の自然言語処理 AI が実現する

業務効率化と顧客の声活用

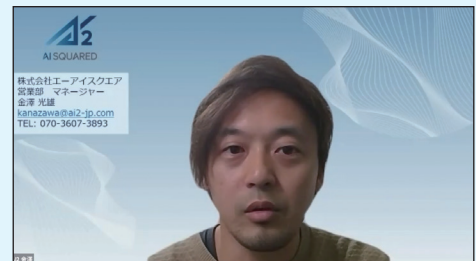
株式会社エーアイスクエア 営業部・マネージャー

金澤 光雄 氏

同社が開発するテキスト処理に関する AI エンジンをはじめとするソリューションを中心に、コールセンターにおける AI 活用に関する解説がありました。

コールセンターにおける DX 領域と、導入の際の重要なポイントが示されるとともに、その中での自然言語処理の現状と可能性について説明がありました。

さらに、AI 導入および活用状況に関して、VOC 活用や FAQ の最新化、履歴入力時間の削減、自己解決率の向上などの目的に対する具体的な成果が示されました。コールセンターの非構造データはうまく使えば有益に活用できるといったまとめに続いて、質疑応答となりました。



**実用化レベルのAI**

現在は画像認識の領域に加え、自然言語処理の領域でも実用化されつつあります。

AI SQUARED AI Squared, Inc. confidential. All rights reserved.

「第 10 回 CCAJ 会員交流会」の講演資料は以下 URL よりダウンロードできます。

[https://ccaj.or.jp/event/kaiin\\_kouryu\\_20211015.html](https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20211015.html)

# 令和3年版 消費者白書

令和3年版「消費者白書」が消費者庁のホームページで公開されています。日々、生活者や顧客と向き合うコールセンターにおいて、消費者行政や消費者問題を正しく理解することは適切なコールセンター運営を行う上での一助となります。本号では同白書からコールセンターと関わりのある内容を一部ご紹介します。

「消費者白書」は、消費者基本法に基づき、政府が講じた消費者政策の実施状況について報告するとともに、消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、集約及び分析を行い取りまとめた結果を報告するものです。

令和3年版同白書の「消費生活相談の概況」と「最近注目される消費者問題」から一部抜粋してご紹介します。

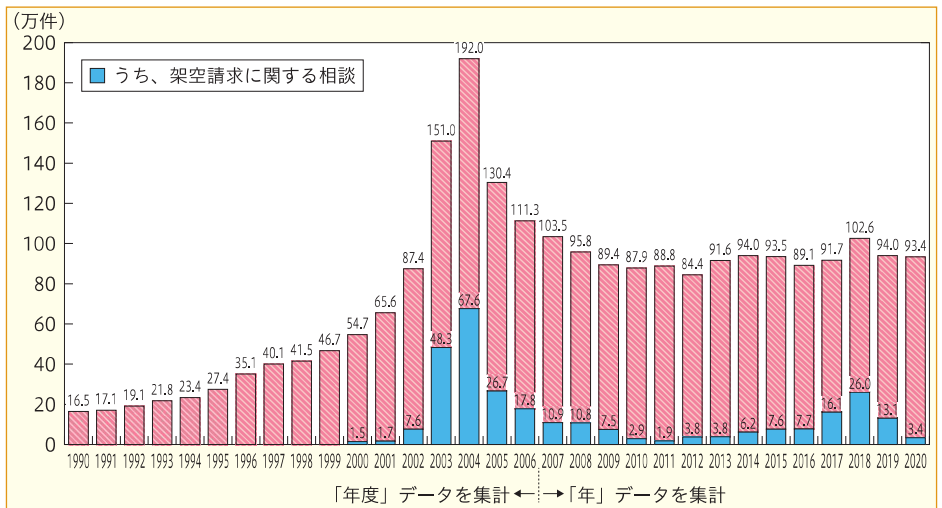
## <消費生活相談の概況>

### ◎2020年の消費生活相談の概況

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数をみると、2020年は93.4万件となり、前年（94.0万件）とほぼ同じ水準となりました。架空請求に関する相談件数は、2020年は3.4万件となり、前年（13.1万件）から大きく減少したことが特徴的とされています。

2018年7月に決定した「架空請求対策パッケージ」の下、複数の行政が一体となって、架空請求による消費者被害の未然防止・拡大防止を図る対策を講じてきました。

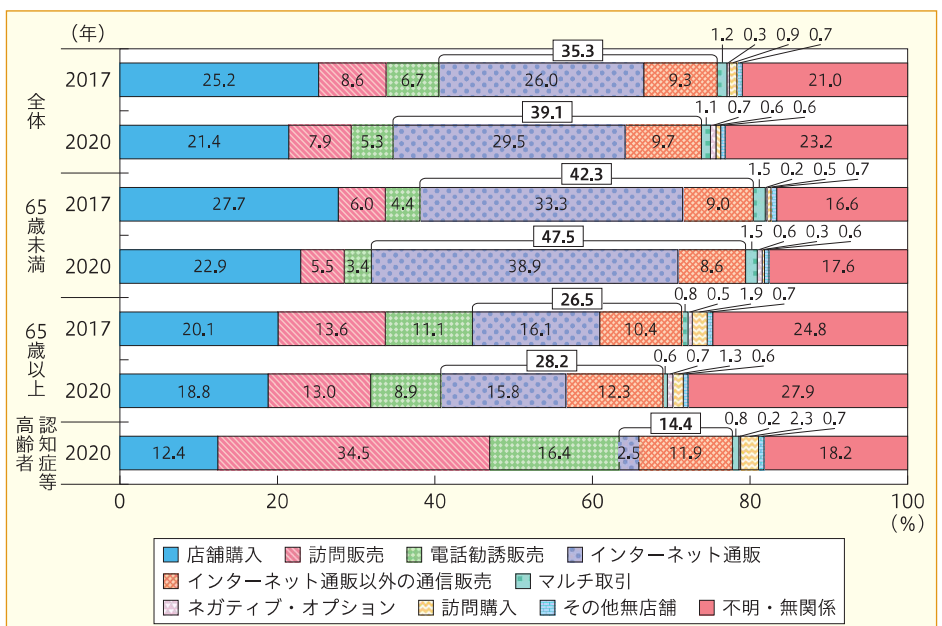
消費生活相談件数の推移



### ◎販売購入形態別にみた相談状況

販売購入形態別の消費生活相談割合の推移をみると、2020年の特徴は、「通信販売」の割合が増加する一方で、「店舗購入」や「電話勧誘販売」、「訪問販売」の割合が減少しています。「通信販売」では、2017年と比較すると、「インターネット通販」の割合が全体で増加しています。65歳以上の高齢者では、65歳未満と比べて「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合が依然高いことも特徴とされています。

消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



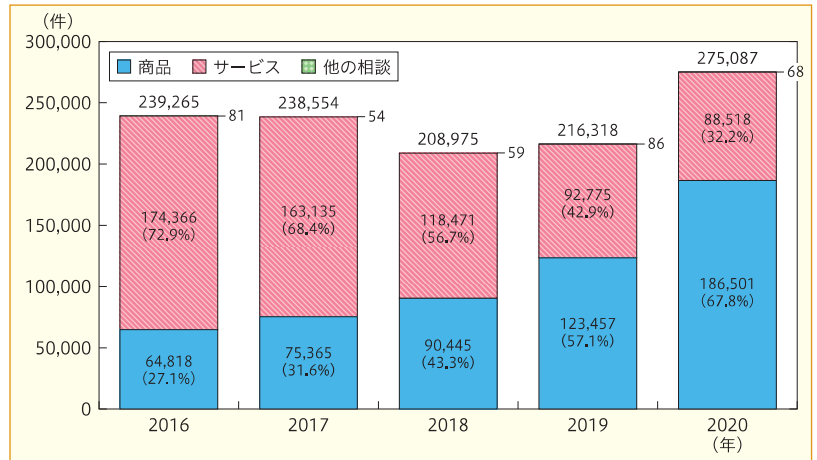
＜最近注目される消費者問題＞

◎インターネット通販に関する相談

インターネット通販に関する消費生活相談は、ショッピングサイト等で商品を購入する「商品」と、コンテンツ配信等の「サービス」に関する相談に分けられ、「商品」に関する相談は件数・割合共に増加しており、2020年は「商品」の割合が67.8%と3分の2以上を占めています。

電子商取引市場の拡大に加え、2020年は「新しい生活様式」の実践が求められる中で、「商品」をインターネット通販で購入する機会が増加したことや、実在の通販サイトをかたる偽サイトによる被害が出たこと等が原因として考えられています。

「インターネット通販」に関する消費生活相談件数の推移 (商品・サービス別)

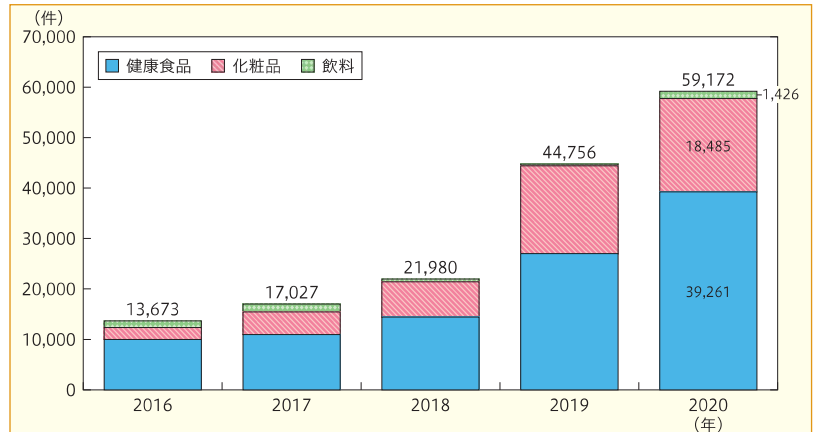


◎増加が続く定期購入に関する相談

通信販売における「定期購入」に関する消費生活相談は、増加傾向が続いており、2020年は59,172件と、過去最多となりました。商品別にみると、定期購入に関する相談のほとんどは、「健康食品」と「化粧品」で占められています。

消費者は都度注文する手間が省け、事業者は安定的な売り上げを見込めるといったメリットの一方で、契約条件の分かりにくさ、解約したくても電話がつかないなどといったトラブルが発生していると報告されています。

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移 (商品別)



\*

令和3年版「消費者白書」では、「新しい生活様式」と消費者の意識・行動、新型コロナウイルス感染症の感染拡大をめぐる消費者トラブルなどについても報告していますので、詳しくは次のページよりご覧ください。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/)

## コールセンター業務倫理綱領・ガイドラインを改定しました

当協会では、適切なコールセンター運営の規範である「コールセンター業務倫理綱領」と「コールセンター業務倫理ガイドライン」を改定しました。生活者・消費者の信頼を得るコールセンター運営のために、本綱領・ガイドラインをセンターに周知いただき、遵守・徹底をお願いします。

改定の主なポイント

◎コールセンター業務倫理綱領

人権尊重、企業の社会的責任(CSR)、ステークホルダーとのコミュニケーション、ダイバーシティ、働き方改革・従業員の就業環境の整備等に関する内容を取り入れました。

◎コールセンター業務倫理ガイドライン

電子メール、チャット、SNS、自動化対応など電話以外のチャンネルに関する

内容も追加しました。さらに、コールセンター業務の受委託においては、CS向上に資するために双方十分な検討をし、サービスレベルの合意を行うよう定めています。また、第6章では、コールセンターにおける人材の重要性に基づき、多様な人材の活躍、ハラスメント対応、就業環境の整備、従業員の身体・精神的な健康への配慮等についても定めています。

コールセンター業務倫理綱領

コールセンターの社会機能を維持する責務を果たすために、適切なコールセンター運営・事業活動を行う上での基本理念を定めています。

コールセンター業務倫理ガイドライン

コールセンター業務倫理綱領を基に、具体的な行動レベルに落とし込み、コールセンターに関わる事業者・従業員の守るべき事項等について定めています。

## コールセンター基礎講座 2021年12月にオンラインで開催！ お申し込み受付中！

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」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「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。皆様のお申し込みをお待ちしております。

### 〈開催概要〉

日程：2021年12月14日(火) 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12月3日(金)

受講料 (オンライン開催特別価格・税込)

CCAJ 会員 3,300円 / 一般 6,600円

### カリキュラム

時間	タイムテーブル
	<b>テーマ「コールセンター基礎知識」</b>
13:10	講師 コールセンターコンサルタント/トレーナー 牧野 聡 氏
14:30	概要 コールセンターマネジメントにおける基本プロセスと時間軸(月次サイクル)の関係、KPIの重要性、KPIを使用した定量的管理による業務の可視化、人材管理・評価及びPDCAサイクルによる問題解決、業務の安定化について分かりやすく説明します。また、コールセンターのポジション毎の職務要件について解説します。
	休憩
	<b>テーマ「コールセンター運営の課題と最新トレンド」</b>
14:40	講師 (株)CCM総合研究所『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一 氏
16:00	概要 社会・ビジネス環境が著しく変化中、コールセンターの運営課題も多様化しています。コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題を「センター戦略の観点」「運営マネジメントの観点」「人材育成の観点」「システムの観点」に整理し、解決策を事例を交えて分かりやすく解説します。
	休憩
	<b>テーマ「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」</b>
16:10	講師 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 次長 森田 豊
17:20	概要 商品などの勧誘・販売にあたっては、お客様に必ず伝えなくてはならないことなどが、法律で定められています。また、お客様の情報(個人情報)を取り扱うときにも個人情報保護法などでルールが定められています。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを協会に寄せられた相談事例などを交え、また、2021年度に改定された「コールセンター業務倫理綱領・ガイドライン」とともに分かりやすく解説します。

### 〈受講者の声〉

- ・コールセンターを運営する上で必要なマネジメント項目が分かりやすくまとめられており、全体把握がしやすかったです。
- ・トレンドとなる、チャットボット、AIの活用等を自社にどのように取り入れていくか考えさせられました。
- ・コールセンター業務に関するルールや法律を、事例をあげて説明がされており、内容がイメージしやすかった。
- ・コールセンターの現状と将来の変化を、図を用いて丁寧に説明していただき、自身の中でイメージを深められた。

講座の詳細、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\\_20211214.html](https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20211214.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/>