

CCAJ News

Vol.299

2022 年 2 月号

Contents

◇ シリーズ Beyond CORONA ⑥

コロナ禍のコールセンターを
支えた人たち

◇ 2022 年「新春賀詞交歓会」開催報告

◇ 速報！ CCAJ News Awards 2021

シリーズ Beyond CORONA ⑥

ともに新型コロナに奮闘してきた皆さんの声をお届けします コロナ禍のコールセンターを支えた人たち

新型コロナウイルス感染症が国内に蔓延しはじめてから、すでに 2 年以上が経過しました。日常生活やビジネスに影響をもたらしているコロナ禍は、コールセンターにも大きな変化を強いてきました。いまだ先が見えない状況ですが、CCAJ News では【シリーズ Beyond CORONA】を 1 年にわたって連載し、コールセンター運営における戦略・人材・IT・環境などに関する記事をお届けしてきました。第 6 弾として、コロナ禍のコールセンターを現場の第一線で支えている皆さまの声を、2 号にわたってお届けします。アンケート形式での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。

2021 年 2 月発行の CCAJ News287 号でスタートしたシリーズ Beyond CORONA は、296 号（2021 年 11 月発行）までに 5 回の連載を行いました。今回の第 6 弾では、コールセンターで働く皆さまの生の声を集めることで、コロナ禍で何が起きて、どう変わっていったかをお伝えします。2021 年 12 月に、会員をはじめ、これまで取材やセミナーなどで協力いただいた企業にアンケート形式での取材をお願いしました。

【質問】

Q1：コロナ禍のコールセンターで大変だったこと・苦労したことは何ですか？

Q2：コロナ禍のコールセンターでお仕事をするにあたり、ご自身で工夫したことはありますか？

Q3：お客さまやクライアント、上司・同僚等に言われて嬉しかったことや、やりがいを感じたことは何ですか？

Q4：コロナ禍を経て、これからのコールセンターはどのようになっていくと思いますか？ もしくは、ご自身は今後コールセンターでどのようなことをしていきたいですか？

以上の 4 つの質問に対して、14 社 80 名の回答をいただきました。現場の最前線で運営を担ったコミュニケーター、SV、マネージャーなど、さまざまな立場や経験に関するコメントが寄せられています。

大変多くの回答と参考になる内容のため、今号と Vol.302（2022 年 5 月号）の 2 回に分けて連載を行います。また、誌面で紹介しきれなかった回答は協会のサイトでアップロードしますので、ご活用ください。

https://ccaj.or.jp/ccajnews/299_sepvol.html

※お名前やペンネームがなく社名のみでのご紹介は、匿名希望の回答になります。

Q1

コロナ禍のコールセンターで、 大変だったこと・苦労したことは何ですか？

皆さんの回答から、コロナ禍がコールセンターの運営、体制、業務内容など、さまざまなところに変化を強いてきたことが伝わります。Beyond CORONA ②で特集した、コールセンターの在宅オペレーションに関するコメントも多く寄せられています。

環境の変化の中で精神的な負担は大きく、コミュニケーターに限らず、管理者やSVなど多くの皆さんの不安や疑問につながったようです。

※社名のみでのご紹介は匿名希望の回答です。

◆在宅やオンライン関連のコメント

- ・テレワークでの受電対応についてトライアル、備品準備、研修実施、運用開始を約2カ月間で実施したこと



- ・緊急事態宣言による、出社制限や営業時間変更等、変則シフトでの運営
あいおいニッセイ同和損害保険(株) ありちゃんさん

クライアントの了承を得るところが一番の難関でした。また、規約は設けていますが、それに加えて「オペレーターの在宅勤務におけるルールづくり」は今も日々更新をしています。



研修についても対面で実施することが難しいため、積極的にeラーニングなどを利用しています。オペレーターに個別に動画とマニュアルで学習してもらい、管理者がフォローをすることでスキルの平準化を図っています。
(株)グッドクロス 大山 なつめさん

出社制限下での新人研修は初めての経験でいろいろと大変でした。『在宅でもできる事』と『出社時にしかできない事』を分けてスケジュールを立て、新人研修期間がコロナ前より大幅に伸びてしまわないように工夫しました。

在宅時にはオンラインでの簡単なロープレや、出社時にスムーズに研修できるように予習・復習をメインに行い、出社時には画面操作を伴うロープレを中心に行いました。その結果、目標の期間で研修を終える事ができました。

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 佐山 美加さん

●研修や確認・相談をリモートで行うこと。 東洋ワーク(株)

●出社している社員に対して負い目のようなものを感じる。※存在する制度(リモートワーク制度)を利用しているだけであることや、自身のウイルス感染リスク低下に加え、自身が感染源となってウイルスを広げるリスクを低下させているため負い目を感じる必要はない、というのは理解してはいても、気持ちの面ではそう感じる。(株)NTTネクシア

◆センター運営や現場での対応

世の中で外出自粛が始まった当時は在宅でのネット需要が高まった事で当窓口への入電が増加。当窓口は顧客情報の取り扱いにもシステマ的にも在宅業務ができないため、座席と座席の間の端末の調整を実施したりしてソーシャルディスタンスを守りながら、さらに全員の体調にも考慮しながら、可能な限り要員を調整したことです。
(株)マックスコム

担当センターにて大規模な陽性者が発生。お客さま要望であるクラスターリスクを回避した状態での、センターの継続運営。
ビーウィズ(株)長澤 祐介さん

対面のお店の営業が制限されコールセンターに問い合わせが殺到した。
東洋ワーク(株)

リモート環境がない状態だが、出社人数を削減し感染対策をとり、同一クライアントの受信場所を二部屋に分けるなど、BCPにも気を配り対応した。これらの対応を迅速にしなくてはならず、対応に追われ大変だった。
MS&AD グランアシスタンス(株)

マスクとフェースガードなので、普段より聞き取りにくかったり、より声を張って話さないとCMさんに聞こえなかったりがあった。
MS&AD グランアシスタンス(株)

昨年春、新型コロナでの3密回避を目的に、クライアント様と相談・調整を図り、出勤人員制限＝席数の間引き運営、出勤時間の分散のためのセンター運営時間の後倒し/短縮を緊急事態宣言期間と同期を合わせ実施



いたしました。もちろん実施期間中のCSRの安全と健康の面では効果がなされたと思いますが、反面、その間のサービスレベル（応答率等）や出勤CSRへの業務負荷などの問題が生じます。また、CSR個々の不安払拭やケアも必要とセンター運営には大きな配慮が伴いました。

(株)NTTネクシア

お客さまもコロナ禍で外出を控えているので、電話のみでできる限り解決してあげたいという気持ちはあるが、期待に沿えないこともあり大変だった。

東洋ワーク(株)

在宅勤務ができない環境のセンターはどこも同じだとは思いますが、感染防止対策を徹底すること、浸透させることが大変でした。できる限りの対策をしても、万全と思えず、自分自身も常に落ち着かない状態だったと振り返ります。

(株)NTTネクシア

●席の間隔を空ける必要があるため、着台する人数が減り、入電数とオペレーターの数が見合っていないため、お客さまを長い時間待たせてしまっていた事。 東洋ワーク(株)

●仕事でもずっとマスクを外さずに話し続けること。 東洋ワーク(株)

●センターでは常にマスク着用。暑苦しさや声が通りにくいなどの難点。在宅のネット環境を整えること。PC2台とモニター1台を置くスペースの確保など。 東洋ワーク(株)

◆精神的な不安など

転職して3年目、後輩もでき、やっとなんとか仕事ができるようになったタイミングでの新型コロナ。小学校が休校となり、出勤ができなくなり、日常が大きく変わりました。その後もいつ休園になるのかと不安の日々。コロナ禍での仕事と家庭の両立、さらに、仲間に迷惑をかけてしまうことに対する申し訳なさ…どうしようかと頭を抱えてしまいました。



情報工房(株)川西咲さん

コロナ不安により休みたいオペレーターやSVが増える中、巣ごもり需要に対応すべくサービスを止めない、むしろ増席したいというクライアントの要望に対応していく事が一番苦労しました。

ビーウィズ(株)佐々木雄太さん

今まで辞めたいと思った事はなかったが、コロナの事で、初めて辞めようか悩んだ。でもここの職場は、シフトや勤務時間が自分に合っており、家族との時間も大切にできる上、子供の事での休みを快く受け入れてくれるので、辞めたくないけど辞めざるを得ないのかと葛藤もあった。



りらいあコミュニケーションズ(株)柴崎愛さん

当社運営センターにおいてもCCAJ指針に基づき感染防止策を実施していたものの、全国各地のコールセンターでクラスターが発生していた状況であったため、「コールセンターは感染リスクがある職種」と思われる方が出てきており、働いているオペレーター等からの不安やストレスによる休務・出勤自粛（ご家族からの要請も含む）があり、クライアントからのご要望にお応えするための体制確保に苦慮しました。また、新規採用においても同様であり、現在も一部の人員確保に苦慮しています。

(株)NTTネクシア まるちゃんさん

●体調不良者の出勤可否判断。感染者が発生した際の濃厚接触者の追跡。事務職と違い、コールセンターは現場出勤が必要なため、出勤率3割割の在宅勤務者との待遇差に対してのオペレーターの不満受止め。 (株)NTTネクシア

●コミュニケーターの不安を解消し、安心して勤務いただける環境を作り、品質維持すること。クラスターを発生させないこと。勤務自粛を希望するコミュニケーターがいる中で要員を確保すること。 (株)NTTネクシア

●在宅受電に対しての不安解消を行うべく精神面への配慮を意識しました。 あいおいニッセイ同和損害保険(株)

Q2

コロナ禍のコールセンターでお仕事をするにあたり、 ご自身で工夫したことはありますか？

安全を確保するためのセンター運営の変化、テレワークの活用、シフトや人員配置の工夫、マスクをはじめとする徹底した感染防止など、さまざまなフィールドでの前向きな取り組みが寄せられました。いろいろな苦労が続く中、リモートの活用や人と人とのより強固な絆など、コロナ禍の先に見える新たな可

能性を伝えてくれるコメントも数多くありました。また、新型コロナと闘うためには不安を払拭することが重要であり、自分自身での取り組みに加えて、すべての人々との協力が重要であるとのコメントも寄せられています。

※社名のみでのご紹介は匿名希望の回答です。

◆テレワークやオンラインへの対応

コミュニケーターとのチャットでのコミュニケーション。今までほとんどやってこなかったテキストによるやり取りに手間取りました。テキストだとしても強い言葉に取られてしまいがちです。



対面で伝えるときよりも、よりやわらかい言葉を選び、簡潔にしつつもより丁寧な表現を工夫しました。またコミュニケーターからのチャットには必ず「いいね」マークなどで反応するようにしています。隣にいないでも、「ちゃんと見ています」「いつでもフォローするよ」とこちらから積極的に伝えることを心がけています。

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 岩佐 玉青 さん

社外とは ZOOM を、社内では oVice（オヴィス / バーチャルオフィス）を活用することで、リアル以上にコミュニケーションを密にできる可能性がありますので、社内外にウェルカムの意思表示をすることに努めています。



(株) グッドクロス 南條 弘幸 さん

情報共有は、Teams を活用し意識的に連携をとるようにしました。他の方から聞いている等重複しても良いので、日々変化する状況をできる限りに全員がわかるよう意識しました。

情報は Teams で、相談事や悩み事は出社時に直接行うようすみ分けをしました。(株) NTT ネクシア

緊急事態宣言時はほとんど在宅受電しているコミュニケーターもあり、孤立感を与えないようチームスや内線でコミュニケーションを取るよう心掛けました。

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 長谷川 良恵 さん

オンライン採用の体制を構築することにより、採用エリアを日本全国に広げて優秀な人材の確保に努めています。

(株) グッドクロス

●在宅勤務は体を動かすことがない、人と会話することもないので、仕事終わり運動することを心がけてた。

(株) NTT ネクシア

●在宅だとコミュニケーション不足になるので、不明点や不安な点があれば、電話かチャットを利用して、必ず確認するようにした。

東洋ワーク(株)

◆センター運営や体制の変化

コロナ禍だからこそコミュニケーターが明るく元気に業務できるよう、マスクをしても表情が伝わるよう目で笑顔を伝える等、職場の雰囲気作りを意識しました。周知や伝達については事前にメール等を活用して可視化しつつ、漏れや認識確認をする際はソーシャルディスタンスを意識しながら短時間で会話が済むように工夫をしました。

あいおいニッセイ同和損害保険(株) 佐藤 澄代 さん

・コロナに対する不安感の大小や、対策に対する意識が人それぞれ異なっていたため、クライアント様のご意向もあり勤務環境の工夫として「センター勤務」と「在宅勤務」を日별로どちらか選択できる体制を構築した。

・働く場所によってパフォーマンスが変動しないよう運用を再整備した。例えば管理者のリアルタイムでのサポートやコミュニケーション、モチベーション・生産性の維持向上を目的とした週次 1on1 コーチング等を行っている。

(株) ベルシステム 24 植野 由樹 さん

いかに現場での状況を把握し、クライアント様との連携を図り、感染予防を実施するのか事前に協議を進めた。また現場で業務を遂行していただくメンバーに対して、不安を払拭するために何ができるのかの検討を継続的に当社事務局と検討した。

トランスコスモス(株)

感染対策を講じていても体調不良を訴える方が出た際に、周りの人が意識してしまい疑われて過ごすようなことが無いように、SVさんやCSRさんの発言内容や対応に気を配って対応にあたっていました。

(株)ベルテック 大谷 雄一 さん

在宅化にはさまざまな検討事項がありましたが、ご要望いただいた在宅コールセンターの業務には一部個人情報取り扱いを含み、また電話対応があったため特に工夫が必要になりました。採用面談では、リモートで自宅の様子も映して機密性のある個室環境を整えられるか、ペット・お子さまの声が入らない状態を確保できるかを確認するなどの工夫をしました。また、クライアント企業様環境下での在宅化であったものの、ハード・ソフト面の環境が在宅運用開始の2週間前になるという状況にあったため、ハード・ソフトが無い中であらゆる想定をした運用ルールとマニュアルを仮説に基づいて事前策定の上、最後の2週間で全検証を実施するなど、時間的な課題をクリアしていき

(株)KDDI エボルバ 堀永 仁野 さん

◆現場での対応について

・感染対策の徹底 → 消毒・マスク装着等の徹底、黙食・喫煙時会話不可の徹底等、新たなルールを遂行してもらえよう、周知等をする際に配慮した。

・目の表情を豊かにする → マスクで口元が隠れるため、表情が伝わりにくくなった。フィードバック時等含め、目の表情で相手に気持ちが伝わるよう工夫した。

(株)NTT ネクシア



SVはガイドラインに則り正しく行動すること、また、自身で判断ができない場合は上司に指示を仰ぐことが求められます。このため、ガイドラインをそのまま展開するだけでなく、SVが理解しやすいように補足を加えて展開し、イレギュラーな事例が発生した場合は記録を残し、同様の事例が発生した際スムーズに対応できるよう努めました。

りらいあコミュニケーションズ(株) 大崎 理以 さん

休憩室が混んでいる等の情報が入った場合には各業務のSVと連携してできる限り分散して休憩を取得できるようにする等の工夫をしました。

ビーウィズ(株) 山口 友基 さん

寒い時期は、1時間おきにアラーム設定をして、換気を行います。出勤時は入り口で検温し手を消毒、体調管理表に記入し、朝礼で体調の確認を必ずします。体調はどうか、不安はないか、声の調子はどうか、うがいをする、など声掛けの強化。パーティションについては設置担当にお願いしていますが、今後座席の置き方は工夫が必要かと思えます。センターも狭い中で配置しているところが多いと感じますが、安全で継続的に安心して業務に取り組んでいただけるためには、これからの課題ではないでしょうか。

あとは、コロナ禍が長く続いているので、本人だけではなく、ご家族の理解も必要になります。まずは、出勤されている方との信頼関係を築きあげるにつきます。

(株)NTT ネクシア

緑茶をこまめに飲む様にしていました。職場の方たちとお話する際はお互い笑顔になれる様な明るい話題ができる様にしていました。

東洋ワーク(株)

職場内での感染予防策の徹底に加え、業務時間外においても飲み会の参加やマスクなしでの会話など、感染リスクのある行動の自粛を全従業員に呼び掛けていたため、自身だけでなく同居家族にもルールを徹底させるようにしている。

(株)NTT ネクシア 別府 一輝 さん

●取り組みとしては、管理者のフェイスシールド、着席間隔をあけることを実施。意識としては不安を取り除くためにもコミュニケーションを図るようにしました。 MS&AD グランアシスタンス(株)

●毎日使うPCやマウスや机を、退勤後、除菌シートで拭いて、モヤモヤな気持ちを忘れるようにしてました。 東洋ワーク(株)

◆日常や気持ちが安定するための取り組み

コロナに関するコンタクトセンター運営は出勤を余儀なくされるため、日々の健康管理という意味で出勤前・出勤後の検温を確実に実施。無理な出勤を強いることなく、休みを取得しやすい風土を醸成しました。



また、リスク低減のため、1時間ごとの共用部・共用品の消毒。全席に消毒シートの設置、予備マスクの設置、換気の徹底、ドアの非接触化、ヘッドセットや持ち込みバックの個人貸与、座席配置管理など多岐にわたる対策を実施しました。

加えて、看護師や管理者によるオペレーター個人の体調観察等も行い、感染拡大防止の先手を打つ管理等も実施いたしました。

(株)TMJ 山口和女さん

- ・コロナの発生と共にリーダー業務を行うようになったため、オペレーターと接するときは常にマスク姿。マスクをしていても笑顔で接していることが分かるように意識しています。また、マスクで声が聞こえにくかったり、表情が見えないので、以前より声掛けや挨拶は大きめにしています。
 - ・オペレーターに不安感、不快感を与えてしまわぬように共有物などの消毒はこまめに積極的に行うようにしています。
- りらいあコミュニケーションズ(株)井上あゆみさん



何より、CSRさんの心的フォローに気を配りました。

不安の中、出社を続けるストレスにより、ちょっとしたことでイライラしたり、不満をぶつける場面が見受けられました。高齢者と暮らしているCSRさんは特にナーバスになっていて、手紙で訴えてくる方もいました。



全体朝礼の時には声のトーンや話す内容、言葉遣いひとつひとつに気を使い、センター全体が暗くなることのないようにいつも以上の笑顔でお話をしました。

マネージャー通信では「みなさんは、社会貢献をしているヒーロー・ヒロイン」であることを伝え、この通信においても絶対に暗いイメージを持たないように、「今だからこそのお買い得品♪(緊急在庫処分SOS)」等を掲載し、どうにもならない現実に嘆くのではなく、どう向き合っていくかでライフスタイルは変わるということを発信し続けました。

(株)NTTネクシア たまちゃんさん

スタッフに対しては、メディア等からの不安な情報をあおる事なく、事実を伝え、不安を抱えるスタッフには一人一人と向き合い本人が納得するまで話を聞いた。またセンター内が重たい空気にならないよう「コロナ川柳」を募集し、みなで考えた川柳を定期的に掲示し with コロナでも安心して仕事ができる環境づくりを意識した。

(株)NTTネクシア 辻野恭代さん



業務をする中で、ただこなすのではなく、この業務をして自分はどうステップアップしていきたいのか常に考えることにしていました。

そうすることでおのずと不安や心配事が減っているなど感じる事ができました。

仕事をする上でいつでも大事な心がまえかとは思いますが、コロナ禍でより強く思いました。

りらいあコミュニケーションズ(株)三浦七海さん



コミュニケーターから不安な声が出た際、都度面談や改善についての動きを取り、個人の声を無碍にしないよう心掛けた。

(株)マックスコム 中村 早紀さん

少数ではあるが感染に過度に不安を感じている従業員の方もいたため、正しい情報を適宜展開し、不安の緩和に努めた。

(株)マックスコム 石井 創さん



気持ちの面では、コロナ禍だからと意識することなく平常心で取り組むよう心掛けております。緊張感がスタッフに伝わってしまうと、ブース全体・ひいてはエンドユーザーにまで伝わってしまう可能性を含んでいます。社会情勢が大変な状況下では、スタッフにはより安心感ある環境で応対に努め、お客さまやお客さま企業に貢献していただきたいと考えております。

りらいあコミュニケーションズ(株)tamaさん

●コロナ禍でクレームが増えてましたので、感情をコントロールするのを心がけました。 東洋ワーク(株)

●コロナに襲われたお客さまの心情に寄り添った対応を心がけた。 東洋ワーク(株)

誌面の都合で一部抜粋となっています。なお、全回答は協会のサイトでご覧いただけます。ご活用ください。

https://ccaj.or.jp/ccajnews/299_sepvol.html

2022 年「新春賀詞交歓会」

2022 年 1 月 11 日（火）、新春賀詞交歓会をオンラインで開催しました。昨年度に引き続き、今回も新型コロナウイルスの感染防止のため、懇親会は見合わせました。当日は、来賓・会員あわせて 127 名の皆さまにご参加いただきました。

一般社団法人日本コールセンター協会

会長 長谷部 英則 挨拶

新型コロナウイルス感染症も 2 年が経ちました。オミクロン株でもう少し辛抱が続くようですが、コールセンターは生活者と行政や自治体、生活者と企業をつなぐ社会インフラとして、活躍の場がさらに広がりました。会員の皆さまに対し、改めて敬意と感謝の意を表します。

2022 年の方針として、今年度に引き続きつながりと信頼をより強固にする必要があります。具体的には、コンプライアンスの徹底、デジタルシフト、人材の育成と確保の 3 つがカギになります。コールセンターの生命

線でもある個人情報データの適正な取り扱い、AI の導入やデータの分析・活用、リスクリテラシーをテーマに在宅勤務など、ハイブリッドのサービスを提供する優秀な人材の育成。これらを通して、ニューノーマルにおけるコールセンターを目指します。協会では、社会・生活者から信頼され、安心して利用できるコールセンターとして進化を続けてまいります。

2022 年の取り組み



当日は、長谷部会長からの新年のご挨拶、ご来賓の皆様による祝辞、船津副会長の閉会の辞と続きました。さらに、2021 年 5 月から 11 月の間に入会した新入会員 13 社のご紹介と、そのうちの 5 社から入会のご挨拶がありました。



副会長 船津 康次

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

新型コロナウイルス感染症が世界を揺るがし、日本の社会・経済へ甚大な影響を与え続けて 2 年が経ちました。そうした中、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策定・改訂をはじめ、万全な感染防止対策に取り組まれていることに感謝申し上げます。

いずれ危機を乗り越え、ウィズコロナ・アフターコロナの経済活動を活性化させなければなりません。常に前進、進化を続けるコールセンター業界の成長に大いに期待すると同時に、社会的な責任や貢献が求められます。個人情報の保護や消費者の信頼確保により、業界の健全な成長を担う協会には本年も期待しています。

経済産業省としては、新たな事業環境の変化に対応するための事業再構築補助金、IT 導入補助金といった生産性革命推進事業、グリーン、デジタル投資の加速などの伴走支援によって、しっかりサポートさせていただきます。

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

新型コロナウイルス感染症の感染が世界規模で拡大してから、2 回目の新年を迎えましたが、収束にはなお時間がかかりそうな状況です。こうした中、企業と消費者をつなぐ架け橋として、日々業務に携わる皆さまに心から敬意を表します。

総務省では、携帯電話やインターネットなどの電気通信サービスに関する消費者トラブルを減らすための政策を推進しており、電気通信分野における消費者保護ルールのある在り方について制度の見直しを行っているところです。その 1 つが電話勧誘関係です。電気通信サービスは消費者が正しく理解することが比較的難しく、契約内容を口頭で説明するだけでは認識の齟齬からトラブルが生じています。利用者が電話での説明を求める場合を除いて、書面を交付した上での概要説明が必要となるルールへの変更を今年の 7 月に実施します。皆さまには、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。



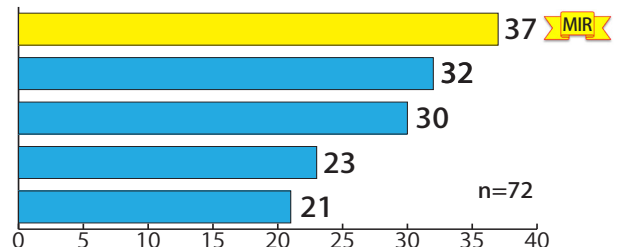
速報！ CCAJ News Awards 2021

MIR は「シリーズ Beyond CORONA 在宅コールセンター特集」が受賞！

『CCAJ News』で取り上げた主な記事の中から、読者の皆さまが“印象に残った記事”を投票いただき、最も得票数の多かった記事を「MIR (Most Impressive Report)：最も印象に残った記事」として選出する「CCAJ News Awards 2021」を実施しました。

MIR の栄冠は「シリーズ Beyond CORONA 第 2 弾 コールセンターの可能性を広げる在宅オペレーション」に輝きました。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。今号では結果速報として一部をご紹介しますでしたが、『CCAJ News』 Vol.301 (2022 年 4 月号) では詳細をご報告させていただきます。

- シリーズ Beyond CORONA ② 「コールセンターの可能性を広げる在宅オペレーション」
- シリーズ Beyond CORONA ⑤ 「コミュニケーションの変化に対応するためのデジタル活用 自動化とデジタルコミュニケーション」
- シリーズ Beyond CORONA ③ 「コールセンター・エージェンシー トップ3が描くニューノーマル時代のコールセンター像」
- シリーズ Beyond CORONA ① 「IT 関連の会員企業による座談会を開催 コロナ禍を乗り越えて目指す社会インフラとしての CC」
- シリーズ Beyond CORONA ④ 「CCAJ スクール講師による座談会 スペシャリストが考える デジタルを活用した人材育成」



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

人材確保

有効求人倍率 **0.57** (一般事務員)

※ハローワーク鷹巣 令和3年11月末現在

優遇制度

新規雇用 **30万円/人**

※このほかにも**全国トップ級の優遇制度**を用意しております。



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

© 2021 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No.L627462

◎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.299
(2022 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 宮坂 南欧實

〒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>