

CCAJ News

2022年4月号

Vol.301

Contents

- ◇ 2022 年度事業活動計画
- ◇ CCAJ News Awards2021
- ◇ 2022 年度 CCAJ スクール
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ コンタクトセンター見学会 開催報告

2022 年度事業活動計画

2022 年 2 月 8 日（火）に開催された 2021 年度第 6 回理事会において、2022 年度の事業活動計画が承認されました。CCAJ News では、「2022 年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。

1 .2022 年度事業活動方針

コロナ禍を契機としたコールセンターの社会インフラとしての責務を果たし、社会・生活者からの「信頼」と「つながり」を強固にするため、次の方針を定め、業界の更なる発展と会勢拡大に向けて事業活動を推進していきます。

1 コンプライアンスの徹底による

安心・安全に利用できるコールセンター

2022 年 4 月に改正個人情報保護法が施行され、本人の権利保護の強化、事業者の責務が追加される一方で、データの利活用が促進されます。コールセンターにとって個人情報は高いセキュリティレベルで守るべきものであるとともに、お客様一人ひとりに最適なサービスを提供するための生命線となるものです。個人情報の適正な取り扱いについて企業横断的に研究し、会員に普及・啓発していきます。加えて、社会・生活者からより一層の信頼を得るために、顧客視点のもと自主的な規制に努め、その実効性を確かなものにしていきます。

また、2022 年は女性活躍推進法や育児・介護休業法等、就業者向けの関連法規の改正も控えています。関係省庁と連携することでコンプライアンスの徹底に努めてまいります。



2021 年度定時総会(2021 年 6 月 14 日開催)

2 デジタルシフトの先にある

CX を追求するコールセンター

コールセンター業界も事業環境の変化に対応して成長してきましたが、コロナ禍はそのスピードを一段と上げ、デジタルシフトは明確な課題になりました。チャットボットやボイスボット等による自動応答の利用が拡大していますが、この動きは生活者のデジタルリテラシーとの相乗効果で進んで行くものと考えます。

あらゆるシーンで社会・生活者とつながることは、より深い関係性を構築できる可能性を秘め、CXの追求がニューノーマル時代のコールセンターの姿と言えます。そのためには、AIの導入やデータの分析・活用等、コールセンター運営とITのより強いつながりが求められてきます。多様な業種業態で構成される当協会の会員企業の特性を活かし、デジタルシフトに向けた知見の共有と研鑽に努めてまいります。



3 人を育て人に選ばれるコールセンター

デジタルシフトは、コールセンターで働く人の職務内容を変え、求められるスキル・知識も変化していきます。これからのコールセンターで活躍できる人材を定義し、必要なスキル・知識を学びなおす「リスキリング:Reskilling」が今後のテーマになります。

人材の育成と同時に重要なのは人材の確保です。中でも在宅勤務は多様な人材が働くことのできる要件の一つとして定着し、企業の競争力向上のみならず、コールセンター業界に人材を引き寄せ、全体の発展に資するものと考えています。

引き続き人材の育成に注力し、多様な人材が活躍できる環境を整えることで、社会・生活者にコールセンターの魅力を発信してまいります。

以上、方針の実現に向けて、協会運営の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」のもと、会員が一丸となり一歩ずつ歩みを進めてまいります。



初めて秋に開催した CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 (2021年10月28日オンラインで開催)

II. 具体的な事業活動計画

1) 倫理の確立と綱領の普及・推進

①「日本コールセンター協会電話相談室」での各種対応

特定商取引法の電話勧誘販売やコールセンターの就業環境等について、生活者・従事者からの相談・助言業務を行う。

②ガイドラインの適正化ならびに普及・啓発による自主的規制の強化

改正個人情報保護法の施行に伴い、「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」の改定を行う。2021年に改定した「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」の普及・啓発を行う。

③コールセンターに関連する法規の周知・徹底

特定商取引法、消費者契約法、民法等の改正や動向、個人情報の保護や適正な利活用など、早期に情報提供し対応を促す。

④関係機関・団体との情報交換・交流

国民生活センターや10団体連絡協議会等の情報交換を通じて、消費者トラブル事例や業界健全化の取り組みなどを情報発信する。

⑤新型コロナウイルス感染症対策の周知・徹底

関係省庁からの最新情報等を周知するとともに、感染拡大状況に応じて「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」を改訂することで適切な感染対策を促す。

2) コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

① 「CCAJ 会員交流会」の開催

最新テクノロジーの動向等について、相互研鑽と交流の機会を提供する。

② 新技術の動向に関する情報提供

コールセンターの品質・生産性向上に資するテクノロジーの有効活用やデジタルシフト、テレワークに関連する情報提供や情報交換会を実施する。

3) 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

① 「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.32」の発行

最新トレンド、コールセンター企業実態調査、生活者調査等の公益性のある情報を提供し、協会の認知度向上に務める。



② 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」のオンライン& 集合型（東京）開催

コンタクトセンターで関心の高いテーマや共通課題に関して、取り組み・成功事例等を共有するセミナーをオンラインと集合型で開催することで、相互研鑽と交流を図る。

③ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の愛知開催

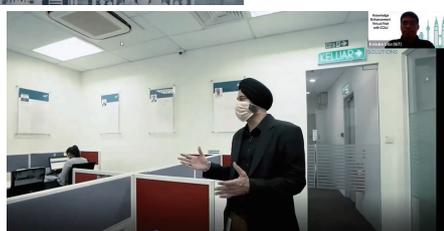
愛知県に拠点を置く会員を中心に、現地の実状に則したイベントを開催する。県内の地方自治体と連携し、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。

④ 「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の開催

海外コンタクトセンターの実態、最新事情、トレンド等を学ぶ視察ツアーを実施し、参加者間および海外企業との交流を図る。



2021 年度に初めてオンラインで開催した CCAJ スタディーツアー（海外視察）



⑤ 「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的とした見学会をオンラインまたは実地で実施する。テーマを設定した企画により見学受入企業と参加者双方が一層有意義な機会を提供する。

4) 人材の育成と雇用の創出

① 「CCAJ スクール」の開催

コールセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的とした研修をオンラインと集合型で一年を通して定期開催する。



オンライン開催の CCAJ スクール

② 「コールセンター基礎講座」の開催

コールセンター概論、最新トレンド、関連法規・ルール等、センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学ぶ講座をオンラインで開催する。

③ 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が取り組みや課題、悩み等を情報交換する座談会をオンラインと集合型で実施する。

④ 「新人マネージャー勉強会」の開催

就任して間もないマネージャーやマネージャー候補者が、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流する勉強会をオンラインで開催する。

⑤ AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究

コールセンターの今後の姿として「チャンネルフリー」「ロケーションフリー」「CX 向上」をキーワードに活躍できる人材に求められる資質・スキルを研究する。育成・研修担当者等による情報交換会を実施する。

⑥ 「コールセンター/テレマーケティング用語集」の更新

コールセンターの専門用語や使用頻度の高い用語について、近年のトレンドに応じた新たな用語の追加等を行う。

⑦ 雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに 地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

育児・介護休業法、女性活躍推進法、パワハラ防止法の改正等の周知・啓発により、法令遵守を徹底する。地方自治体の雇用・就労支援策の情報提供により、人材の定着・安定的雇用等に資する。

5) 統計調査、需要予測

① 「コールセンター企業実態調査」の実施

エージェンシー会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数等の基礎データを調査し、時系列分析による結果を提供する。

②「会員基礎データ調査」の実施

企業情報やコールセンターの状況等、会員の実態調査を行い、その結果を情報提供し、各種活動の充実化に活用する。

③「ちょっと知りたい コールセンターワンポイントアンケート」の実施

メールマガジンの読者を対象に、話題やトレンドに関するWeb アンケートを実施・報告することで、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

6) 内外の諸団体との情報交換及び協力

経済産業省、総務省等との情報交換や要請への対応、地方自治体や公的団体、10 団体連絡協議会との情報交換・連携を行う。

7) 広報・宣伝活動

①「CCAJ News」の発行

活動報告や業界トレンド特集、地方自治体の誘致施策等を掲載した会報誌を発行する。デジタルコンテンツ/チャンネルを活用して読者の増加を図る他、本誌制作において環境配慮にも取り組む。

②「CCAJ メールニュース」等の配信

メールマガジンで、公的機関のタイムリーな情報の発信や協会活動の周知を行う。省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

③「会員ニュース」の発信

会員からのニュースリリースをメールマガジンや Web サイト、Facebook で取り上げることで、会員の最新動向を発信する。

④プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

マスメディアへの情報提供、メールマガジンや Web サイト、Facebook による情報発信を通じて協会を PR する。

⑤ VOC 活動（広聴活動）

会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員からの要望等に応えていく。寄せられた声や対応内容を理事会・委員会に共有し、事業活動に反映する。

8) 本法人の目的を達成するために必要な事業

①会員数拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、入会検討企業への説明の徹底、リレーション活動の推進等を継続する。

②各種イベント協賛・後援

2022 年度 協会活動予定 (2022 年 4 月 1 日～ 2023 年 3 月 31 日)

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

主要な活動

- 2022 年度定時総会
- CCAJ 会員交流会
- 新春賀詞交歓会
- コールセンター基礎講座（オンライン/年 2 回予定）
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー（オンライン・集合型で年 2 回予定）
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー 愛知
- CCAJ スタディーツアー（海外視察）
- CCAJ ガイドブック

CCAJ スクール

- 5 月 19 日からスタート（オンライン・東京で定期開催）

会員向け勉強会 ※会員限定で定期的に開催予定

- 在宅コールセンター勉強会（オンライン）
- コンタクトセンター見学会（年間 2 回）
- SV 意見交換会（オンライン・集合型）
- 新人マネージャー勉強会（オンライン/全 4 回シリーズ）

情報提供

- CCAJ News（毎月発行）
- CCAJ メールニュース（随時配信）
- CCAJ Facebook

調査

- ワンポイントアンケート（随時実施）
- 会員基礎データ調査（適宜）
- コールセンター企業実態調査

CCAJ News Awards 2021 結果報告

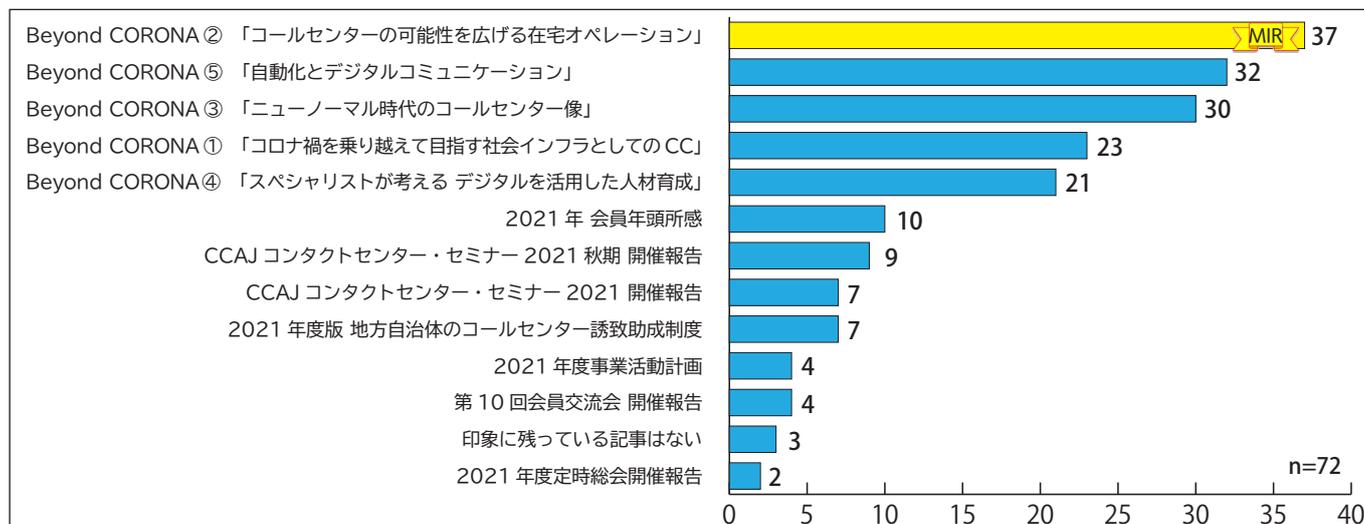
トップ5は「シリーズ Beyond CORONA」が独占

2021年に『CCAJ News』で取り上げた記事の中から、読者の皆さまに“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」の結果をご報告します。

MIRは「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」が受賞

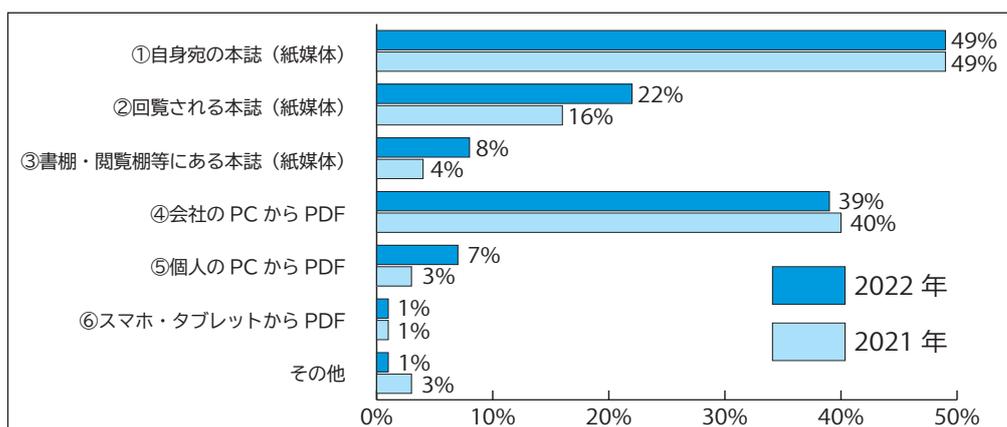
印象に残った記事のトップ5は「シリーズ Beyond CORONA」が独占しました。MIRに輝いた第2弾「コールセンターの可能性を広げる在宅オペレーション」は半数の方が印象に残ったと回答しています。コロナ禍がパラダイムシ

フトとなり、新たな働き方、IT活用、顧客との関係強化など、今後のコールセンターの変化・進化への関心の高さを感じました。



読者数の増加は『CCAJ News』PDF版（電子媒体）の認知度向上がカギ

昨年に続き、本誌をどのようにご覧になっているかをお尋ねしました。上位の読み方をはじめ、2年間の傾向に変化は見られませんでした。印刷された本誌（紙媒体）がお手元に届かない方にどのようにお知らせするか、また、興味を持ってもらえる記事を制作していくかが引き続きの課題と受け止めました。



◎『CCAJ News』へのご意見・ご感想

- コールセンター運営において、示唆に富む記事ばかりで、参考にさせていただいております。
- オンラインメディアにしてもらいたい。そのほうがより購読の機会があると思います。ニュースレターやオウンドメディアでの展開を期待します
- いつも大変お世話になっています。スタッフの皆様にご感謝です！！ 業界を盛り上げ、業界のマーケットを広げ、業界のコンプライアンスの指針をだしてくれるので大助かりです。

読者アンケート実施概要

名称：CCAJ News Awards 2021
 主体：（一社）日本コールセンター協会
 広報委員会
 時期：2021年12月15日（水）～24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：72名

2022年度「CCAJスクール」は5月からスタートします！

～ オンラインとリアル（集合型）による形式で50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2022年度計画が決まりました。

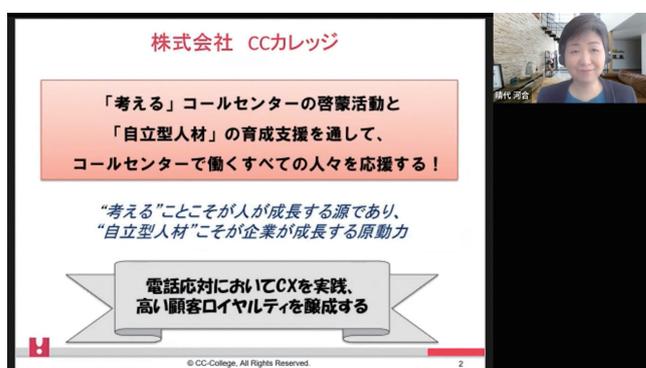
今年度も新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、上半期はオンラインを中心に開催し、10月以降より順次、東京で集合型による開催を行っていきます。

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。

【オンライン開催における受講者の感想】

- 地方都市在住で、未就学児の子どももいるため、在宅もしくは社内でこのような質の高い研修を受けることができるのは大変ありがたいです。グループワークもスムーズにできて大変機能的だと思います。
- リアル開催の場合、受講者同士は同じ方向を向いている以上、回答の際の互いの表情などは追いつらい点があるが、オンライン上だと、講師・受講者1人1人のそれぞれの間に1対1のFace to Faceが成立するのはよかったです。
- 直接の対面形式ではないが、顔を見て講座を受けられて、楽しかったです。Zoomは自分で画面の大きさの変更などができるので、良い勉強になりました。

- グループワークの際、対面ではないからこそ緊張感が緩和され、コミュニケーションをとりやすいと感じました。



テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング
2022年3月2日実施

□ 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、定期的で開催しているので、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

<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	TCのやる気を育むコーチング
モニタリング&フィードバック	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

各講座の日程・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

新入会員のご紹介

Support

DataRobot, Inc.

バイス・プレジデント / ジャパンカンントリーマネージャー 馬場 道生
 米国マサチューセッツ州、ボストン
<https://www.datarobot.com/jp/>



弊社は 2012 年に設立し、AutoML と MLOps のカテゴリクリエイターとして、AI モデルの自動生成だけでなく、データの準備、AI の実装・監視・運用など AI のライフサイクルを統合管理できる AI Cloud プラットフォームの提供を通じ、誰もが AI を活用できる「AI 活用の民主化」を実現して参りました。

コールセンター及びカスタマーケア業界では、これまで入電予測、架電最適化、退職者予測、FAQ 構築など様々なテーマで AI 活用のご支援をさせて頂きました。今後は、既存のユースケースを日本でも広めつつ、会員企業の皆様とカスタマーケアにおける新しい AI 活用の可能性を一緒に考え、より優れた顧客体験と業務効率化を実現していきたいと思っております。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社 AHGS

代表取締役 早川 諒
 東京都千代田区九段南 1-5-6 りそな九段ビル 5F
<https://ahgs.co.jp/>



AHGS は、2014 年にセブ島でコールセンター事業と教育事業からスタートしたグローバルカンパニーです。現在、セブ島・沖縄・東京・香島に拠点を持ち、在宅スタッフを含め約 250 席体制でコールセンター運営をしています。多拠点化とリモートワーク化の推進により、コロナ禍や災害に左右されない BCP 対策に特化したセンター運営と、場所を選ばず全国から幅広く優秀な人材の採用・育成ができる組織創りを実現させています。海外拠点や教育事業を持つ弊社ならではの強みとして、多国籍スタッフによる多言語センターも運営中。マネージャーの 20 代比率、女性比率はともに 58%。若い女性が活躍する会社としても、今後更なる発展を遂げるべく邁進していきます。

新入会員のご紹介

Support

Content Guru 株式会社

カントリーマネージャー代行 仲田 智彦
 東京都港区北青山 1-2-3-211
<https://www.contentguru.com/jp/>

Content Guru は、英国で 2005 年という昔に産声を上げた、クラウド専門のコンタクトセンタープロバイダーです。日本法人の設立は 2018 年です。より豊富なチャネルで、より高い CX を、より少ない人数で、より簡単にご提供するという矛盾する使命を果たしたいと考えています。インテリジェントな自動化とオムニチャネル化による省力化と、一貫した CX のご提供による顧客満足度の向上、事実上無限で一万席規模のご提供実績のある拡張性、CRM、WFM、書き起こし機能を備えた通録なども自社オプションとして提供可能という豊富な機能を簡便にエンドユーザー様にご提供し、ビジネスの発展に貢献させていただきます。

東京海上日動安心 110 番株式会社の見学会をオンラインで実施

情報調査委員会では、2022年2月28日(月)東京海上日動安心110番株式会社のご厚意で、同社の東京支店のコンタクトセンター見学会をオンラインで開催しました。当日はオンラインでの開催ということあり、20社34名という多くの方が参加しました。

東京海上日動安心110番株式会社は、約1,000名の従業員(派遣社員を含む)が所属する、東京海上グループにおける最大規模のファーストコンタクトセンターです。

24時間365日、「東京海上日動の顔」として保険対象事故の受付・相談業務、夜間・休日の相手連絡業務などを行っています。



1989年の設立以来培ってきた対応品質をコアバリューに掲げ、「いざ」というときのお客様に寄り添い、「安心」をお届けするために、日々安定した接続品質の確立、ホスピタリティとスキルの向上に取り組んでいます。

現在は「変革し続けるコミュニケーションセンター」というビジョンのもと、DXの推進によるCX向上を目指して、ドライブレコーダーを活用した高度な事故対応サービス、最新の音声認識ソリューションシステムの導入、在宅コールセンター業務の開始なども進めています。

当日は、業務の概要説明に加え、実際のセンターをリモー

ト中継で見学させていただくとともに、新型コロナウイルス対策の一環として導入を始めたテレワークが、BCP対策や働き方改革につながっていることなどについて、詳しくご説明いただきました。



見学会に参加された方からは、次のような感想をいただいています。

- 運用の詳細な部分(仮眠室や休憩室、教育の流れ)まで見学させていただき、運用の実態がとてもよく理解できました。
- リモート中継で見学でき、SV席の様子や新人島のサポート体制は臨場感がありました。
- 効率面から教育面まで詳しく取組みをご教示いただき、DXについても先進的に導入されていると感じました。

見学を受け入れてくださり、詳しくご説明くださった東京海上日動安心110番様に、お礼申し上げます。

◎ UD (ユニバーサルデザイン) フォントを使用しています

◎ グリーンプリンティング

総合的に環境配慮されたと認められる印刷製品です



◎ FSC 認証

FSC® 認証材、再生資源、その他の管理原材料から作られています



◎ ベジタブルオイルインキ

環境にやさしい植物油インキを使用しています



◎ 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.301
(2022年4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 南政實

〒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>