

CCAJ News

2022年5月号

Vol.302

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②

◇ 新入会員紹介
◇ 「改正個人情報保護法」が
2022年4月1日から施行されました

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②

現場が考える これからのコールセンターとは

CCAJ News299号（2022年2月発行）に引き続き、シリーズ Beyond CORONA 第6弾として、コロナ禍のコールセンターを第一線で支えてきた現場の皆さまから、アンケート形式でいただいた声をお届けします。なお今回で、シリーズ Beyond CORONA は完結となります。本企画に関連する取材やアンケート等でご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。

シリーズ Beyond CORONA のまとめとして、コロナ禍がコールセンターにどのような影響を及ぼしたのか、アンケート形式での取材を行いました。2021年12月に実施した4つの質問に、14社80名からご回答いただきました。299号では、4問のうちのQ1、Q2を掲載。コロナ禍での苦労や工夫した点をご紹介します。今号では、残り2つの質問の回答をお届けします。

【質問】

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？

Q3 に対して、お客さまやクライアントからのねぎらいの声、スタッフ間の結束などに対する喜びとともに、在宅化への対応などコロナ禍ではの苦労を越えた時のやりがいなどが寄せられています。

Q4 では、コロナ禍をきっかけに加速するテレワーク、応答の自動化などのDXへの期待などがあげられる一方で、人によるホスピタリティの高い対応、多様な働き方の推進など、CX・EXを追求していく姿勢がうかがえました。

2号にわたるアンケートから、新型コロナウイルス感染症という災害の中でも、お客さまやクライアント、働く仲間のために前向きに対処を続けている皆さまの姿が伝わってきました。ご協力ありがとうございました。

※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。

誌面の都合で一部抜粋となっています。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/302_sepvol.html

Q3

お客様やクライアント、上司・同僚等と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？

席数を縮小したことで入電が爆発、これによってクライアント様に直接苦情の電話が行ってしまう事態が続きました。クライアント様にご迷惑おかけしていることをお詫びしたところ、「いえいえ、僕たちは全然大丈夫です。一番大変なのは、最前線で電話を受けてくださっているオペレーターの方ですから」というお言葉をいただきました。とてもうれしく思い、マネージャー通信で共有しました。

(株)NTT ネクシア たまちゃん さん



課題と進捗を可視化したことで、お客さま企業からは、「きちんと対策と報告をしてくれて、助かる」、オペレーターからは、「このセンターは、スプリット体制や飛沫防止パネル設置、消毒対応などを素早く実施してくれていることで、他の職場より安心して働くことができる。業務に集中できる」など、改善活動に対してポジティブな反応があることが嬉しいです。また、「もっと、〇〇してほしい」などの意見がある際には、どのようにして改善していこうか、と前向きな気持ちで次に臨むことができるようになりました。

りらいあコミュニケーションズ (株) 馬嶋 佳孝 さん

子供の事や不安を理由に休みたいと相談すると「お子さんに万が一あったら大変だから、気にしないで休んで」と声をかけて頂き、希望通りに休みがもらえたことが、非常に嬉しかった。

りらいあコミュニケーションズ (株) 柴崎 愛 さん



電話の向こうのお客様からは「コロナ禍なのに電話に出てくれてありがとう」と感謝される事が多く、またそれぞれのスタッフが感染予防対策を自らが積極的に取り組むようになり、チームのみながコロナ禍でも通常通りの業務を継続する事に意識が向いてきたこと。

(株)NTT ネクシア 辻野 恭代 さん



お客様から「コロナ禍でお互い大変だね。貴方も頑張ってるね!」と言われているスタッフも多くいました。世の中みんな同じなんだとホロッしたこともありました。私の周りのスタッフから、「こんな時期だけど頑張りますよ。」「〇〇さんは疲れていませんか。何でもやりますよ。」「頑張って、クライアント様に褒められて嬉しいです」などなど、私自身が心温まる言葉をもらっていますし、明日への活力につながります。

(株)NTT ネクシア

「コロナ禍で予約受付の電話対応していただき助かっています。がんばってください」といったお声がコールセンターに届いたり、クライアント様から「対応された方からお礼の手紙が届いた」と言われた時。

(株)NTT ネクシア タンジェリン さん

・フォローしていたオペレーターが「こんなコロナ禍の状況でもいつも丁寧に対応してくれる、引き続き御社を利用しますね」と、お客様よりお褒めの言葉を頂いたとき、私も力になった!と嬉しくなったことが忘れられません。またそういったお声を頂けるように頑張りたいと思いました。

・オペレーターは私よりもベテランが多いですが、フォローした際に、聞きやすかった、わかりやすかったといってもらえた時にやりがいを感じます。

りらいあコミュニケーションズ (株) 井上 あゆみ さん



コミュニケーターから頼りにされることが何よりのやりがいです。

コミュニケーターみんな、在宅受電はこれまでやったことのない初めてのことです。自宅でのPC立ち上げや操作に戸惑うコミュニケーター、マニュアルはあるがPCが得意ではないコミュニケーターにはちょっと難しい、チャットなんて初めてというコミュニケーターも…。そんなコミュニケーターのために、実際の行動に沿ったマニュアルを作成してみたところ「この通りにやればできる!」と喜んでもらえたのが嬉しかったです。

あいおいニッセイ同和損害保険 (株) 岩佐 玉青 さん



●採用時に全員 PCR 検査を実施した事で「このセンターでは安心して働ける」と派遣スタッフに言ってもらえた。

(株)NTT ネクシア

●日々の業務や対応で、ありがとうと言われることが、励みになります。 (株) マックスコム

●所属部署から一人も感染者が出なかったため、皆さん一人ひとりの感染対策に対する意識が高かったことに対して、ありがたく感じる。 (株)NTT ネクシア

この業界は、エッセンシャルワーカーと認識したこと。この後も、
どんどん IT が進んでも、結局はヒトが対応しないといけないお仕
事であると実感したこと。

りらいあコミュニケーションズ (株) 岩間 清貴 さん

稼働を縮小させるにあたり、クライアント様からガイダンスの
変更やHPの掲載等をご提案頂き、センターの負荷軽減について
考えて頂いていることが感じられ、とてもうれしく感じました。

ビーウィズ (株) 山口 友基 さん

チームで話したとき、「出
来る人が出来ることをやろ
うよ」と仲間が言ってくれ
ました。「私、来れない人
の分までやりますよ」とい



う声も返ってきました。嬉しくて涙が出まし
た。仲間の言葉が、落ちていく持っていきよ
うのない私の気持ちを救ってくれました。

情報工房 (株) 川西 咲 さん

業務期間の延長が決まり CSR さんに延長の案内をした際に、働きやすい職場なので
是非継続して働かせてくださいと言われたことで、やっていて良かったと感じました。

(株) ベルテック 大谷 雄一 さん

クライアントの会社自体が全社的にリモートワークとなり、オフィス人口が減少する
中で、センターがクライアント社員同士や関係者間との仲介窓口となり、ここだけが頼
りだと言われたことにやりがいを感じた。

(株) NTT ネクシア

コロナ対応は年間で 20 件くらい行いましたが、上司からは「任
せておけば安心できる」と言われたことや、いつも厳しく指摘を
してくるクライアントからも「佐々木さんも身体に気を付けてよ」
と労いをいただいた事です。

ビーウィズ (株) 佐々木 雄太 さん

在宅で判断に迷う場合や苦情等の入電時に即座にモニタリング
をして、チームスにて指示を与え、お客様に満足のいく対応が
出来た際にコミュニケーションから感謝の言葉を貰えると達成感とや
りがいを感じます。

あいおいニッセイ同和損害保険 (株) 長谷川 良恵 さん

第 5 波の影響を受けた当センターにおいて、毎日従業員との面談や声
掛け、フロア全ての消毒を実施していたことに対し、従業員から感謝の言
葉をもらったこと、またその後センター内での感染が収束したこと。

(株) NTT ネクシア 別府 一輝 さん

自宅待機日が明け、久しぶりに出勤した従業員のお顔を
見られたときは嬉しかったことと、同時にほっとしたことを
覚えています。

りらいあコミュニケーションズ (株) 大崎 理以 さん

Q4

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？

ご自身は今後どのようなことをしていきたいですか？

今後在宅ワークの方が増えると思
います。ですが、人と対面することで得
られる安心感、センターの団結感など
を自分のいるセンターで感じるこ
とができたので、今あるよさを生かしなが
ら、世の中の動きに柔軟に対応できるセンターが増えてい
くと嬉しいです。

りらいあコミュニケーションズ (株) 三浦 七海 さん



お客様と企業様がコミュニケーションを取る手段については、ノンボ
イス（メール、チャット等）、ビデオチャット、音声（従来のコール）等、チャ
ネルは企業様がお客様に対して提供するサービスにより変化されると思
います。またコールセンター側でも在宅勤務等の働き方を取り入れていく
ことになると思います。そのような変化を捉え、企業様に対して、より
良いサービス、品質の提供がどのようなものであるのか継続的に検討を
していきたいと思っています。そのためにも CS から CX、それを提供する
メンバーの EX の追求を行いたいと思っています。

トランスコスモス (株)

・在宅など時間や場所を問わない働き方がスタンダードに
なってくると考えており、拠点型センターの在り方の見
直しや、これからのコンタクトセンターに求められる人
材要件に合わせた育成を進めていきたいと思っている。

(株) ベルシステム 24 植野 由樹 さん

リモートワークのシステムが改良されていき、ひとつの空間に集合し
なくても処理完結できるようになっていくと思います。それに伴い、通
勤が困難な人にも仕事の可能性が広がっていくと思います。

(株) NTT ネクシア

今、コンタクトセンターはコロナ禍の影響もあり、もともと課題にあった労働人口減少に備えた Web、デジタルチャネルの活用や分散運用は進んでいます。私たち現場は、人による対応の付加価値を高め、クライアント企業様とその先にいらっしゃるお客様からのあらゆるニーズに応え続けたいと思います。

(株)KDDI エポルバ

これからコールセンターは増えていくと思います。人と接触せず、会話しやすくなり、端末などで画面表示しながら対応するのではないかと思います。

東洋ワーク(株)

在宅化が進み、一度も出社することなく、自宅に対応するコミュニケーターが増え、全国からコミュニケーターを集められるようになっていくと思います。自宅に対応するコミュニケーターもコールセンターへ出勤するコミュニケーターも総合的に管理・育成できるようになり、コールセンターの安定稼働に貢献していきます。



あいおいニッセイ同和損害保険(株) ありちゃん さん

今後はクライアント・エンドユーザー・従業員の満足度を高められるよう、DX 等の最新トレンド情報に関するアンテナを高め、センター構築・運営に活かしていきたいと考えています。

(株)NTT ネクシア まるちゃん さん

対面ではないコールセンターの存在意義は今後も強くなっていくと思います。また、在宅でのコール業務従事など働き方もより多様化を求められていくと思います。

(株)マックスコム

もっとお客様の生活スタイルに柔軟に対応できるようになると思う(夜遅く、ライン対応、祝日対応など)

東洋ワーク(株)

今後、自然環境や天災などの外的要因に左右されずに応答率を確保できるような体制を取りたいと思います。また、コロナ禍のメンタル不調なども考慮し面談などで人のつながりを今まで以上に強く結べるよう対応していきたいとおもいます。

MS&AD グランアシスタンス(株)

在宅勤務の割合が増加していくと予想されるため、在宅者との連携・管理方法について今以上に確立していく必要がある。

(株)マックスコム 中村 早紀 さん

コロナ禍を経て、また、あらゆる災害が多くある中で、高齢の方も含めて、コールセンターを利用する方も多くなりました。災害が多い時代だからこそコールセンターの役割が重要になっています。災害の時こそ、在宅受電のノウハウを活かしどこでも働ける環境の維持が必要です。そして、在宅受電が珍しいことではない時代になりました。在宅受電も品質を落とさない環境づくりも重要です。

また、電話だけでなく、チャットやメールの利用者が多くなり、電話で話すよりも文字での企業とのやり取りが好まれてきていると感じます。コロナ禍でインターネットの利用者も多くなりました。会話力だけでなく、文書力もコミュニケーターには努力が必要になるようにも思います。

災害での経験から、働き方改革として、品質を落とすことのない在宅受電の継続の環境整備をしていきたいと思います。

あいおいニッセイ同和損害保険(株)

- ・より高い応対スキルが必要となっていく
→接触を避けるため非対面での対応を求める方が増え、かつ、ネットやチャット対応も進んでいるが、電話対応を求める方は一定数存在する。ネット等から情報を仕入れる事が難しい方・ネット等での情報だけでは足りない方もいらっしゃる、よりホスピタリティの高い応対が求められていくと想定する。
- ・DX ツールを活用し、利便性・業務効率の向上が図られていく
→コミュニケーター、エンドユーザーの利便性が高くなるツールが多く開発されている。また、業務の効率化を図る際にも、どのようなツールを使用しどう活用するか、がポイントとなってくと想定する。また、1 JOB のコール数が減少して中、マルチスキル化の必要性が高まるが、マルチスキル化を図るためにも DX ツールの活用が要となってくる。



(株)NTT ネクシア

コロナ禍前と変わらないと思います。ただ、今後 AI が進んで来たらオペレーターという仕事は今より 4 割くらい減ると思っています。

東洋ワーク(株) とりっけらー さん

気候や時期により左右されるインバウンド業務のため、リモートとうまく活用する事により応答率の確保ができるようになると思う。

MS&AD グランアシスタンス(株)

DX と融合した、在宅コールセンターへ変化していくと思います。

(株)NTT ネクシア ちびたまちゃん さん

テレワーク化によりコミュニケーションが不足していることもあり、オペレーターの研修や面談などを充実させていきたい。より長く働き続けてもらえるコールセンターの仕組みづくりに取り組みたい。

(株)グッドクロス

コロナ禍を経て、センター業界はゆるやかに「在宅」から「出社」という方向に戻っていくのではないかと思います。また、「電話」以外での対応が求められてきますので、新たな形での対応にも応えていく必要があります。



今後も弊社では全社員在宅勤務が継続します。コミュニケーションツールを導入し「気軽に雑談ができる」バーチャル空間を設け、在宅勤務の中でもエンゲージメントを高められるような環境づくりを整えていきたいと考えています。

(株)グッドクロス 大山 なつめ さん

コロナ禍を経て、コールセンターとして在宅オペレーションが必要となる実態が浮き彫りになる中で、在宅オペレーションの実施にはセキュリティ面等幾つかの課題があると考えている。今後はそうした課題を解決し、クライアント様にとって価値のある次代のオペレーションを目指すことに、果敢にチャレンジしていきたい。

(株)NTT ネクシア 江頭 千秋 さん

私たちのデスクでは、電話以外にホームページによる変更受付やチャットボットによる車両入替手続を行っています。また、在宅受電のコミュニケーターも多数います。今後のコールセンターは『センターに出社して電話でお客様対応する』だけでなく、多様なツールを使用し、多様な働き方を選択できるようになっていくと思います。時代の変化に取り残されぬよう情報収集し、新しいものを拒まずどんどんチャレンジしていきたいと思っています。

あいおいニッセイ同和損害保険 (株) 佐山 美加 さん

現在、デスクでは、通常センター運用 50%、在宅運用 50%の比率で稼働していますが、今後は在宅率を 60% まで引き上げる予定です。コロナ禍での在宅化は BCP の位置づけにあることがほとんどですが、今回の在宅化が働き方改革推進にも寄与したと考えています。コロナ禍の影響もあるとは思いますが、在宅コールセンターの求人に対して、20 代～ 50 代までの幅広い層から通常以上の応募が入ったことから、求職者の働き方への要求・多様性が広がっていると感じています。また、同じ拠点内の別の e コマースサポートデスクでは、巣ごもり需要が追い風になって、お客さまが望むサポートの在り方の変容も実感しています。今後も、在宅化を含む新しい運用体制や、電話、メール、有入チャット、Web やチャットボット等の各種チャネルにおいて、コロナ禍を経て加速した求職者とお客様の多様化したニーズに応えられるよう、クライアント企業様と共創していきたいと思っています。

(株)KDDI エボルバ 堀永 仁野 さん

自動化に拍車がかかり、「人が対応する分野の減少」「在宅促進のためのセキュリティ強化」「安全への配慮」「BCP 対策の促進」がなされると思います。これにより人が対応する部分は、より高度化していくことが考えられるため、人材育成や環境整備に注力し、コンタクトセンターで働く事を誇りに思える状態を創り出したいと考えています。



(株)TMJ 山口 和女 さん

個人情報保護の問題がクリアできているインバウンドのコールセンターにおいては、リモートワークが常態化していくと思慮しています。

MS&AD グランアシスタンス (株)

今まで以上にお客様からの BCP 対策の要望が増加すると考えられる。センターの分割運営、テレワーク化など様々な選択肢を準備して運営する必要がある。

ビーウィズ (株) 長澤 祐介 さん

世の中では AI 導入も進んでいますが、人でないと対応できない業務内容も多くあります。コロナ禍での経験を BCP 対策や働き方改革の推進にも活用していき、引き続き在宅勤務でも出社時と同じ業務ができる環境作りを進めていく必要があると感じています。また、電話だけでなくチャットなど多様化するお客さまニーズに応えられるコールセンター運営が求められると思います。

あいおいニッセイ同和損害保険 (株) 佐藤 澄代 さん

やがて在宅稼働が主体となり、「コールセンター」「コンタクトセンター」の名称が変わると思います。オペレーターが働きやすくなる仕組みや仲間づくりの環境整備、ニーズに応える付加価値を作って行きたいと思っています。



(株)グッドクロス 南條 弘幸 さん

私個人としては、この数年間の経験を活かし、共有備品の廃止という基本事項から、デジタルツール活用による密回避策まで、1 つでも多くの他コールセンターへ連携し、センターに集まる必要のある業務に従事しているスタッフの皆さんが、安心して勤務できる職場環境の拡大を目指したいと願っています。

りらいあコミュニケーションズ (株) 三輪 和幸 さん

● AI 化が進むと思います。 (株)NTT ネクシア

● 今後も在宅勤務と勤務地の混合した就業となるのではないかと。 (株)NTT ネクシア

● 在宅での受電、リモートでの研修 東洋ワーク (株)

シリーズ Beyond CORONA を振り返って

新型コロナウイルス感染症の蔓延は、2年以上が経過した現在も世界中に大きな影響をもたらしています。その波はコールセンターにも及び、3密（密閉・密集・密接）の就業環境、個人情報の管理、電話中心の顧客対応といった特性から、より大きな変革を求められる事態となりました。一方で、コロナ禍を起点とするパラダイムシフトによって、在宅コールセンターの実現など、これまで難しいとされていた分散化とシステムの強化を実現することができました。また、コールセンターで働く皆さまの努力によって非対面での情報の担い手としての重要性が認められ、ソーシャルワーカーとしてもスポットライトが当たりました。

そういった状況の中、CCAJ News ではシリーズ Beyond CORONA を1年にわたって連載。Beyond（越えて、次に、先に、終えて）をキーワードに、戦略・人材・IT・環境といった視点から、課題と解決策、これからのあり方などについて、多くの識者のご協力を得ながら連載企画としてお届けしました。新型コロナの終息はまだ見えませんが、コロナに対応した新しい経済活動や日常生活の在り方などが定着しつつあり、シリーズ連載は今号で完結となります。これまで掲載した専門家の皆さまのご意見は、これからも参考になる部分が多いと思われます。協会のサイトで閲覧できますので、ご活用ください。

シリーズ Beyond CORONA

① Vol.287 (2021年2月号)

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

② Vol.290 (2021年5月号)

コールセンターの可能性を広げる在宅オペレーション

③ Vol.291 (2021年6月号)

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

④ Vol.295 (2021年10月号)

スペシャリストが考える デジタルを活用した人材育成

⑤ Vol.296 (2021年11月号)

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

⑥ Vol.299 (2022年2月号)・302(2022年5月号)

コロナ禍のコールセンターを支えた人たち

《各特集の概要》

○シリーズ ①：IT 関連情報

IT 関連企業から見たコールセンターの変化や進化についての座談会を開催。コールセンターの有事に備え、社会のインフラとしての重要性、さらなるDX推進の必要性などが語られました。

○シリーズ ②：在宅・リモート関連情報

在宅オペレーションを運用している3社を取材。「情報セキュリティ」や「メンタルケア・モチベーション」を含めた具体的な取り組みについてインタビューしました。

○シリーズ ③：戦略（ニューノーマル）

コロナ禍の先にコールセンターが向かうべき未来はどのようなものなのか。業界を牽引するコールセンター・エージェンシーのトップ3社へのインタビューを通して、コロナ禍を越えて目指す、ニューノーマル時代のコールセンター像を考えました。

○シリーズ ④：人材育成・研修

「CCAJ スクール」でオンライン講座を実施している講師による座談会を開催。人材育成に関する特集をお届けしました。スペシャリストの立場から、デジタルを活用した人材育成・研修について意見交換を行いました。

○シリーズ ⑤：デジタル活用

コミュニケーションの変化への対応のカギであるデジタル活用として、自動化とデジタルコミュニケーションにスポットを当て、最新のデジタルツールやサービスを提供する3社に取材しました。

○シリーズ ⑥：最前線の皆さまへのアンケート

2号に亘って、現場の最前線で運営を担ったコミュニケーションやSV、マネージャーといった皆さまに実施したアンケート結果をご紹介します。

4つの質問に対して14社80名の回答をいただきました。全回答を協会のサイトでご覧いただけます。



新入会員のご紹介

Support

ベルフェイス株式会社



代表取締役 中島 一明

東京都渋谷区渋谷二丁目 24 番 12 号 渋谷スクランブルスクエア 38F

<https://bell-face.com/>

ベルフェイスは国内No.1のオンライン商談システム「bellFace(ベルフェイス)」を提供するベンダーです。2015年にサービスをリリースし、累計 3,000 社にご導入いただいております。

直近では BtoC 領域におけるオンライン接客需要の高まりを受け、コールセンター向けの新機能開発に力を入れております。

電話でのやり取りに映像を加えることで「資料使って説明したい」「お客様が見ている画面や資料が何か知りたい」「店舗で行っていた業務をコンタクトセンターで行いたい」といった課題を解決しています。

またセキュリティ国際規格 ISO27001 (ISMS) 認証を取得しており、大手企業や行政、金融機関等の導入実績も多数ある、安全なシステムです。

新入会員のご紹介

Support

株式会社マーキュリー



MERCURY

代表取締役 林 正和

東京都新宿区西新宿 1-26-2 新宿野村ビル 23 階

<https://mercury-group.co.jp/corporate/profile>

日本全国で大学新卒を毎年 1,000 名規模で正社員雇用し、多種多様な企業様のセールプロモーション支援をしている人材サービス会社「株式会社マーキュリー」と申します。

■創業 17 年目、日本全国 29 拠点で平均年齢 26 歳、約 6,000 人の弊社社員が、コールセンター業務・接客販売業務・営業業務をメインに従事しています。

■採用できないエリアは、御取引条件と本人の合意が出来れば「転勤配属」をしています。

■厚生労働省が推し進める「無期雇用」を徹底している人材サービスのため、派遣抵触日を気にせずに人材を確保できる点がメリットとなるはずです。

登録型の人材サービスとは異なりますので、宜しければ御検討お願い申し上げます。

新入会員のご紹介

Agency

NEXCO 中日本サービス株式会社



代表取締役社長 青山 忠司

愛知県名古屋市中区栄 2-4-18 岡谷鋼機ビル5階

<https://c-nexco-svc.jp>

当社は、専門知識やスキルを持つ多様な人財を活用し、給与厚生事務、社屋や社宅の管理、人材派遣、研修業務など、NEXCO 中日本グループをはじめとしたお客さまのビジネスサポートを行っています。

「NEXCO 中日本お客さまセンター」やサービスエリアの「エリア・コンシェルジュ」の運営にも携わり、直接個人のお客さまに接する業務も行っており、日頃からお客さまのニーズへの的確な対応や満足度の向上に取り組んでいます。

コールセンター協会や会員の皆様方から有益な情報をいただき、より一層のレベルアップを目指してまいりたいと考えています。どうぞよろしくお願い申し上げます。

「改正個人情報保護法」が 2022 年 4 月 1 日から施行されました

コールセンターにとって個人情報が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、お客さま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。

本年 4 月 1 日から施行された「令和 2 年改正個人情報保護法」は、自身の個人情報に対する意識の高まり、技術革新を踏まえた保護と利活用のバランス、越境データの流通増大に伴う新たなリスクへの対応等の観点から改正されました。

本誌では特にコールセンターに関連ある改正ポイントを記載しました。生活者の皆さまが、安心・安全にコールセンターを利用できるよう、法令を遵守し、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します。

1. 個人の権利の在り方

- ① **利用停止・消去等の個人の請求権**について、不正取得等の一部の法違反の場合に加えて、**個人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合にも要件を緩和**する。
- ② **保有個人データの開示方法**（※）について、**電磁的記録の提供を含め、本人が指示できるようにする**。
（※）改正前は、原則として、書面の交付による方法とされている。
- ③ 個人データの授受に関する**第三者提供記録**について、**本人が開示請求できるようにする**。
- ④ 6 ヶ月以内に消去する**短期保存データ**について、保有個人データに含めることとし、**開示、利用停止等の対象**とする。

2. 事業者の守るべき責務の在り方

- ① 漏えい等が発生し、個人の権利利益を害するおそれがある場合（※）に、**委員会への報告及び本人への通知を義務化**する。
（※）一定数以上の個人データの漏えい、一定の類型に該当する場合に限定。
- ② **違法又は不当な行為を助長する等の不適正な方法**により個人情報を利用してはならない旨を明確化する。

3. データ利活用に関する施策の在り方

- ① イノベーションを促進する観点から、氏名等を削除した「**仮名加工情報**」を創設し、内部分析に限定する等を条件に、**開示・利用停止請求への対応等の義務を緩和**する。
- ② 提供元では個人データに該当しないものの、**提供先において個人データとなることが想定される情報の第三者提供**について、**本人同意が得られていること等の確認を義務**付ける。

以上に挙げた改正ポイントは、今般の改正の一部となります。個人情報保護委員会のホームページに、「改正個人情報保護法特集」ページがございますので、詳しくはそちらをご覧ください。

また、本改正・施行に伴い、コールセンター運営においてお悩み等ございましたら、協会事務局までお問い合わせください。

個人情報保護委員会「改正個人情報保護法 特集」ページ https://www.ppc.go.jp/news/kaiseihou_feature/

◎ 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
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.302
(2022 年 5 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山下町 35 アキヤマビルディング 2 TEL：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>