

CCAJ News

2022年6月号

Vol.303

Contents

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期を開催
- ◇ 第 32 回 CCAJ スタディツアーを開催
- ◇ 2021 年度 VOC 活動報告
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 民法改正「成年年齢引下げ」

オンラインセミナー

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期を開催 これからのコンタクトセンター運用について考える

2022年3月24日(木)、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期を、オンライン形式で開催しました。「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「対応品質の向上」「デジタルシフト」「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。当日・後日視聴を合わせて、延べ170名が受講されました。各セッションの概要と参加者からの感想をお届けします。

2020年度からオンラインで実施している「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。2021年度では、秋と春の分散開催に加えて、約1カ月間にわたって後日でも視聴できるオンデマンド配信を実現しています。

今回の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期」もライブとオンデマンド配信によるハイブリッドで開催しました。

オンライン形式では、出演者側は、本編であるセッションの事前録画を放映するとともに、ライブ配信で自己紹介をし、参加者からの質問に答えるなど、集合型にはないメリットを生かした内容となっています。当日は、参加者から多くの質問が寄せられ、テーマへの注目の高さがうかがわれました。

◆セミナー開催概要

【日程】2022年3月24日(木)10:00～17:00

※後日視聴(オンデマンド配信期間):4月1日(金)～28日(木)

《 CCAJ コンタクトセンター・セミナーのポイント! 》

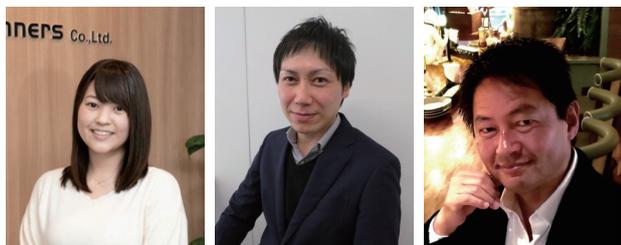
- センター運営のエキスパートが出演!
- 講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題・解決策を考える!
- コンタクトセンター全体のレベルアップのきっかけを探れる!



◎ CCAJ セッション 1

『電話対応品質の向上への取り組み』

- スピーカー ウィズ・プランナーズ株式会社 BPO 事業部 オペレーションサービス課 チーフマネージャー 安里 智美 氏 (写真左)
JP ツーウェイコンタクト株式会社 JCB 福岡コンタクトセンター JCB 企画課 係長 田中 圭太 氏 (写真中)
- モデレーター アイビーシステム株式会社 執行役員 永倉 俊幸 氏 (写真右)



日ごろから現場で電話対応品質の向上に携わっているスピーカー 2 社から、品質向上に対する考え方や取り組み事例と、品質向上の必要性をどのようにアピールし影響を与えているのか、紹介がありました。

冒頭、CCAJ ガイドブック Vol.31 掲載の「生活者のコールセンター利用意識と実態」のアンケート結果をもとに、対応品質に対する利用者の意識をモデレーターが分析。それを受けて、各社の対応品質に関する位置づけと社内

体制の紹介がありました。さらに、カスタマージャーニーマップの作成とケーススタディの実施、取り組み後の対応品質の変

化についての説明がありました。また、対応品質向上マネジメントとして、独自の対応品質評価ツールの紹介とカリブレーションの重要性が示されました。

次に育成について、ES 向上への取り組みとスキルアッププログラムの紹介がありました。最後に、対応品質向上に対する評価と今後取り組んでいきたい目標が示されました。



◎ CCAJ セッション 2

『デジタルシフトのチカラ

～どの様にデジタルシフトし、コストを 45% 削減・生産性を 30% アップしたのか?～』

- スピーカー 株式会社ニッセン 法務・リスク統括部 お客様相談室 室長 能勢 智晴 氏 (写真左)
りらいあコミュニケーションズ株式会社 BPO サービス本部 本部付担当部長 椎木 幹二郎 氏 (写真中)
- モデレーター ベリントシステムズジャパン株式会社 エバンジェリスト / プリセールス 森脇 健氏 (写真右)



業務の 70% をデジタルシフトしコストを 45% 削減したニッセンのデジタル化と、生産性を 30% アップしたりらいあコミュニケーションズの自動化推進という成功事例を中心とする取り組みが紹介されました。

ニッセンのカスタマーサポートにおけるデジタル化を実現した、メール問い合わせ返信・ハガキ受注入力・電話返品受付という 3 つの自動化について解説がありました。2018 年からの 3 ステップ戦略で、業務量の 70% 自

動化、コスト 45% 減という実績が示されました。さらに、オペレーター・顧客・社会の“三方よし”という目指すべき活動の最終形と、今後の課題が示されました。

りらいあコミュニケーションズからは、従来は人手に頼ってきた BPO 業務に、AI OCR や RPA 等のデジタルツールを組み合わせることで業務スキームの効率化を実現する「りらいあ BPA システム」の紹介と、具体的な事例が示されました。最後にモデレーターから、海外のバックオフィスの効率化の事例が紹介されました。



◎ CCAJ セッション 3

『実践企業に聞く！コールセンターの在宅化をどのように実現したのか？』

- スピーカー 株式会社 AHGS 代表取締役 早川 諒 氏 (写真左)
株式会社ファンケル カスタマーサービス本部 お客様視点推進事務局 熊谷 洋介 氏 (写真中)
- モデレーター ギグワークスクロスアイティ株式会社 アドバイザー／シニアエキスパート 佐藤 光章 氏 (写真右)



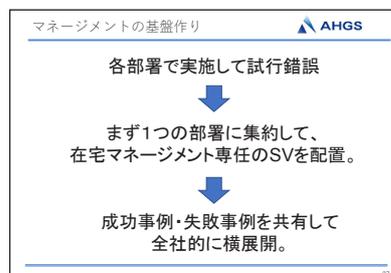
コールセンターの在宅化に積極的に取り組み、現在も在宅勤務での運営を実践している2社から、在宅化までの具体的な取り組みと実践するためのポイント、今後の展望などが紹介されました。

日本とフィリピンに法人を有し、コールセンター運営、日本人・外国人のキャリアアップ支援、英語学校・日本語学校での教育という独自の事業体制を持つ AHGS。コロナ禍で推進した在宅化について、当初取り組んだりモ-

トワーク導入とリモートワークの新規採用での失敗事例で学んだこと、課題を解決することで成功へと導いていった経験が紹

介されました。ファンケルからは、システムやセキュリティ、研修、在宅勤務者の労務管理やフォローなど、在宅化推進で直面する課題とその解決について、具体的な取り組みが紹介されました。

さらに両社から、在宅化後に必要な体制作りなどの実践的な事例の紹介やアドバイスとともに、今後の展望について説明がありました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 春期 参加者アンケート

- ・お客様の心情を理解し、寄添い、一人一人に合わせた対応が必要ということを再確認できた。また、教育に要する時間と手間を圧縮しながら、レベルアップを目指す為に、研修動画ツールを取り入れたことに興味を持った。
- ・自身も RPA を活用した顧客対応後の後処理自動化に取り組んでおりニッセンさんの事例がとても参考になった。モデレーターの森脇さんが紹介された OperationsManager についてもチームタスク管理において断捨離を進める中でとても興味深かった。
- ・異なる方法で実際に在宅化に取り組まれた2社様が具体的な取り組み方法と失敗談を含めたご経験をお話くださり、モデレーターさんの軽快な進行もあってテンポ良く、わかりやすく伝わってきました。

セミナーのオンデマンドページで会員企業のソリューション動画を配信

20回を迎えた「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」では、オンラインセミナーページでパネルディスカッションに加えて、会員企業のソリューション等、「コールセンターの高度化・高品質化に資する取り組み」に関する動画配信も行いました。今回、アルファコム株式会社提供の事例紹介動画「TV 放映！東京電力パワーグリッド様 LINE・チャットでのお客様サポート事例紹介」を掲載しました。今後も継続していく予定ですので、会員の皆さまにはご協力をお願いいたします。



第32回「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」を開催しました

事業委員会では、2022年2月24日（木）に、第32回「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」を開催しました。CCAJ スタディーツアーとして初のオンライン形式で、Contact Centre Association of Malaysia: CCAM（以下、CCAM）のご協力により、CCAM 加盟の3社にご参加いただきました。当日は22社260名という多くの皆さまにご参加いただきました。

今回のCCAJ スタディーツアーでは、Transformative Digital Customer Experience 社、Webhelp 社、IGT Solutions 社のマレーシア地域代表者や現場担当者・チームリーダー等の方々に、“コロナ禍においてコンタクトセンターが直面した課題”、“新型コロナが発生した時にどのような措置が取られたか”、“在宅コンタクトセンター対応における、従業員のモチベーションをどのように管理・維持したか”等について説明いただきました。また、オペレーションルームや研修室・会議室・共有スペースなどを動画でご披露いただき、ツアーに参加された皆さまと意見交換をさせていただきました。

【タイムテーブル】

- クアラルンプール市内動画プレゼンテーション
- CCAM 会長挨拶 (RAYMOND DEVADASS)
- CCAJ 会長挨拶 (長谷部 英則)
- 3社のプレゼンテーション (会社概要/パンデミックにおける業務遂行/在宅勤務におけるマネジメント等)
 - Transformative Digital Customer Experience (コールセンター・エージェンシー)
 - Webhelp (コールセンター・エージェンシー)
 - IGT Solutions (コールセンター・エージェンシー)
- 質疑応答

■ CCAM ご挨拶

Contact Centre Association of Malaysia: President
RAYMOND DEVADASS

CCAM は、1999年に設立され、現在250社近くの企業が加盟しております。

本日は、その中の3社よりコロナ禍における2年間の取り組みについてご紹介させていただきます。

本ツアーにより相互に学びの多い機会となることを祈念し、挨拶に代えさせていただきます。



■ CCAJ 会長挨拶

(一社)日本コールセンター協会 会長
長谷部 英則

「第32回 CCAJ スタディーツアー」を開催するにあたりまして、会員の皆様方に多数ご参加いただきありがとうございます。

本日は、CCAM 加盟企業よりコロナ禍におけるコールセンターの運営状況等についてご説明いただきます。本視察を通じて継続的な交流を図らせていただき、お互いの業界が健全に発展することを祈念し、挨拶に代えさせていただきます。



■ 1 社目

Transformative Digital Customer Experience (TDCX)
Group CIO (最高情報責任者)

Byron Fernandez

【企業概要】

1995 年設立、様々な業界にアウトソーシングサービスを提供し、アジアを中心に 15,000 人の従事者が在籍。

【新型コロナが発生した時にどのような措置が取られたか】

在宅勤務を強いられたため、社内で開発したツールを活用し、技術要件（通信速度 10Mbps 等）・在宅環境要件（個室の部屋・少ない生活音など）を満たしていることを検証し、現在、従業員の約 45% が在宅勤務と出社を兼ねた勤務をしています。出社を継続しているのは、長時間の在宅勤務による孤立を解消するためです。



■ 2 社目

Webhelp

日本法人代表 / アジア・太平洋本部 COO (最高執行責任者)

Mitsuhiro Takeda / Sunita Soyza

【企業概要】

2000 年設立、ヨーロッパを中心に 100,000 人以上の従事者が在籍し、80 以上の言語で対応する BPO 企業。

【新型コロナが発生した時にどのような措置が取られたか】

コロナ禍を機に在宅勤務へ移行する際、6 つ (Engagement・Technology・Security・Performance・Resilience・Talent) の重点分野を念頭にしました。現在では、離職率が 4.9 ポイント下がり、平均処理時間も 25 秒短縮されるなどして、クライアントからも評価されています。



■ 3 社目

IGT Solutions

マレーシア地域代表

Ranveer Singh

【企業概要】

1998 年設立、12 カ国に 23 拠点あり、18,000 人以上の従事者が在籍し、30 以上の言語で対応する BPO 企業。

【新型コロナが発生した時にどのような措置が取られたか】

マレーシアのロックダウンにより、これまで対面で行っていた、トレーニング・指導・フィードバックをオンライン化することで、従業員同士のコミュニケーションが増加。また、在宅勤務を実施するにあたり、下記 7 つの約束事を提示した。

1. 労働スペースの確保
2. 規律と時間の厳守
3. 外部からの映り込み・騒音を防ぐ
4. 業務に関係のないアプリをダウンロードしない
5. 怪しいリンクはクリックしない
6. SNS に情報を共有しない
7. チームや上司と連絡を密に取る



参加者アンケート

- ・海外の状況をオンラインでこのように聞けるのはコロナ禍ならではの感想でした。
- ・在宅勤務について、発表企業と自社との差異を比較すると、在宅勤務を行うことへの課題に差がないこと、課題に対してどのような打ち手を持っているのか、今後の在宅勤務への考え方を知れたことは、有意義でした。
- ・他国のセンター運営で共通の課題があることや、改善活動に共感できることが多く非常に有意義な時間だった。

2021年度「VOC活動」報告

会員と協会との“つながり”を強化していくため、2019年度から広報委員会が中心となり、会員の声を聴く広聴活動に取り組んでいます。

会員の声を積極的に収集し、要望や提案をしやすい環境を構築することで、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映していく「VOC活動」へと発展させるため、「声の収集」「声の活用」「見える化」と段階的に進めております。

今号では2021年度に寄せられたお問い合わせや相談等の概要をご報告します。

◎ VOC活動の目的と2021年度テーマ

VOC活動は「①会員満足度の向上」と「②リレーションの構築」を目的としており、それぞれを次の通り定義しております。

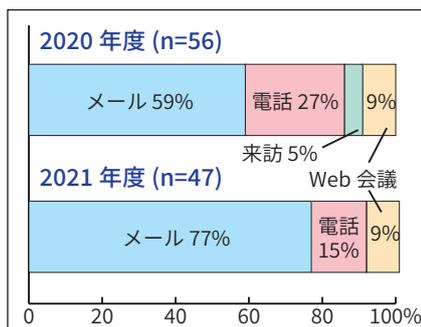
① 会員満足度の向上	会員の要望・期待に応えることで、会員で良かったと感じてもらうこと。
② リレーションの構築	何か困った時、知りたい時に、最初に、そして気軽に協会に言ってみよう・聞いてみようと思ってもらえること。

2019年度・2020年度と地道に取り組んできたことで、「声の収集」の仕組みは整ってきたことから、2021年度は「声の活用」に向けて広報委員会だけでなく、他の委員会にも共有し、まずは寄せられた声についてディスカッションする機会を設けていくこととしました。

◎ 2021年度に寄せられた声

2021年度に会員等からお問い合わせ・ご相談を受け、事務局で対応したのは47件でした（2020年度：56件）。

問い合わせ・相談等の手段では、前年度同様にメールが最も多く、その比率は18ポイント増加しました。緊急事態宣言等の発令やデルタ株等の感染拡大により、会員各社および協会事務局でも在宅勤務を推進したことが影響していると考えられます。



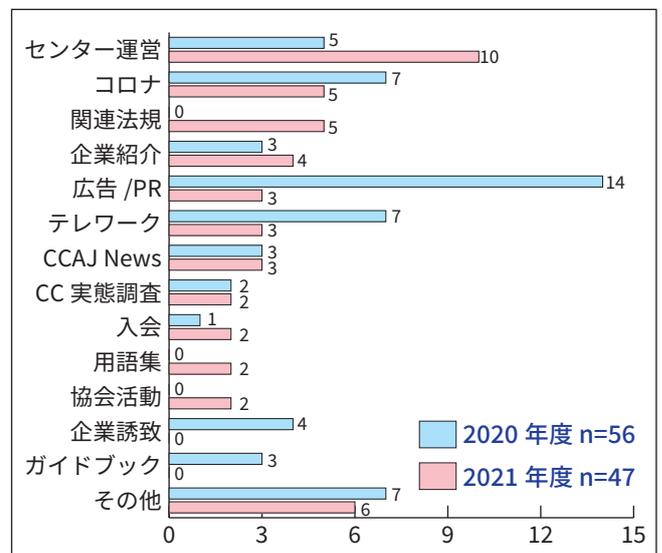
問い合わせ・相談等の内容については、前年度と比較し、「コロナ」と「テレワーク」に関する件数が減少しました。コロナ禍1年目の2020年度は、コールセンターでの感染対策をどうしたら良いか、テレワーク導入の課題等が寄せられましたが、2021年度はウィズコロナのセンター運営が定着してきたことが減少の理由と推察されます。

もっとも顕著だったのは「広告/PR」の件数が大幅に減少したことです。2020年度はコロナ禍で対面営業ができない

ことから、協会の媒体への広告出稿、会員企業へPRできる機会等について相談を受けました。現在はWeb会議による商談も定着したことが件数減少の理由と考えられます。

2021年度で最も多かったのは「センター運営」で内容も多岐に渡ります。応答率や通販のアウトバウンド、研修期間中の離職対策、カスタマーハラスメント、セキュリティ強化運動など、様々な問い合わせ・相談が寄せられました。コロナ禍前からの課題等が寄せられていることから、センター運営も徐々に平時に戻りつつあると感じました。

その他、「CCAJ News」「CC実態調査」「用語集」については、自社のイントラや研修、プレゼン資料での転載に関する要望で共通しており、協会ナレッジの活用状況が伺えました。



2021年度は寄せられた問い合わせ・相談とその対応状況を四半期ごとにまとめて、全委員会に共有し、内容に応じて委員会に諮り、検討してまいりました。

2022年度は着実に「声を収集」し、全委員会への共有を継続するとともに、内容に応じて、担当委員会に対応や活用を積極的に働きかけることで、「声の収集」「声の活用」サイクルの定着に努めてまいります。

自社だけの課題・問題だと思っていたことが、多数の企業にも共通することが多々ありますので、事務局までぜひお気軽にご連絡ください。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 PKSHA Communication

PKSHA

COMMUNICATION

代表取締役 佐藤 哲也
 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 7F
<https://com.pkshatech.com/>

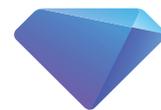
未来の企業と顧客との関係を創るべく、PKSHA AI SaaS 製品の開発・販売を行っています。

未来における企業と顧客のあるべき関係性を構想し、点在している顧客とのコミュニケーション接点を繋ぎ、まだ見ぬ顧客の声を集め、より強くより良い顧客との関係性構築を支援する AI SaaS 製品を開発・販売していくべく設立されました。高度な自然言語処理の技術を活用し、ナレッジマネジメントの省力化やコミュニケーションの最適化、音声対話領域の取り組みなどを推進し、企業と顧客の新しい関係性を提案して参ります。

新入会員のご紹介

Support

トレジャーデータ株式会社

TREASURE
DATA

代表取締役社長 三浦 喬
 東京都千代田区丸の内 2-5-1 丸の内二丁目ビル 7F
<https://www.treasuredata.co.jp/>

トレジャーデータは、急成長中のカスタマーデータプラットフォーム（CDP）分野でリーダーの地位を確立しており、CDP 国内市場ではトップシェア、300 社以上の顧客企業を有します。「Treasure Data CDP」は、企業の様々な部門、チャネル、システムに散らばった顧客データをひとつにまとめ、顧客一人ひとりを深く理解することで、顧客体験の向上を実現するプラットフォームです。そして、2021 年 9 月にコンタクトセンター業務に特化した「Treasure Data CDP for Service」の提供を開始。マーケティングで培った 1to1 アプローチの手法をカスタマーサポート業務に提供し、攻めのコンタクトセンターを目指す企業を強気に支援します。

新入会員のご紹介

Support

東洋ワーク株式会社



代表取締役社長 猪又 明美
 宮城県仙台市青葉区国分町 1-7-18 東洋ワークビル 5F
<http://www.toyowork.co.jp/index.html>

宮城県仙台市に本社を持つ東洋ワーク株式会社は、人材サービス会社として 45 年に渡り、働く人と企業に寄与してきました。現在は同社を中心に、東洋ワークグループとして国内外に事業を展開し、8,800 名のグループ社員数に至っております。

DX 化が推進される社会において、誰一人取り残されない社会を実現するために、コールセンターが果たす役割は非常に大きいと考えております。”人材ビジネス”を通し、ダイバーシティの具現化を先駆けて推進してきた「人間企業」として、コールセンター業界の発展に全力で貢献して参る所存です。

民法改正

成年年齢引下げ後に成年に達した若年者に対する適切な対応のお願い ～ 2022 年 4 月 1 日から、成年年齢は 18 歳になりました～

2018 年（平成 30 年）6 月に、民法の定める成年年齢を 18 歳に引き下げることを内容とする「民法の一部を改正する法律」が成立し、2022 年（令和 4 年）4 月 1 日から施行されました。成年年齢の引下げ後は、18 歳、19 歳の若年者が親の同意を得ずに契約を結ぶことができるようになった一方、消費者被害拡大の防止等の環境整備が重要となります。

【民法が定める成年年齢】

- ①一人でも有効な契約をすることができる年齢という意味があります。
- ②父母の親権に服さなくなる年齢という意味があります。
18 歳に達した者は、一人でも有効な契約をすることができ、また、父母の親権に服さなくなることとなります。

【何がかわるの?】

- 親の同意を得なくても、様々な契約をすることができるようになります。
- 携帯電話を購入する
- 一人暮らしのためのアパートを借りる
- クレジットカードを作成する
- ローンを組んで車を購入する等

要な情報の提供等についての配慮が求められるものと考えられます。

つきましては、成年年齢引下げ後に成年となる若年者に対する適切な対応のために、次の 2 点をご案内します。

1. 新たに成年に達した若年者との間で契約を締結するに当たっては、引き続き、若年者が契約の内容を的確に理解し、判断するために必要な説明を行うなどの配慮をお願いします。
 2. 関連する以下の動画・ポスター、リーフレットの電子媒体をご自由にご活用いただき、貴社の従業員等への周知をお願いします。
- ・成年年齢引下げ特設ウェブサイト「大人への道しるべ」
<https://seinen.go.jp>
 - ・動画「1 分でわかる成年年齢引下げ」
<https://www.youtube.com/watch?v=qmfPH8e7KQo>
 - ・成年年齢引下げに関するパンフレット
<https://www.moj.go.jp/content/001300586.pdf>

◎会員の皆さまへのお願い

契約の当事者となる若年者は、契約の締結に当たって、その契約によって得られるものや支払う対価等を考慮した上で、その契約の締結が自身にとって有益なものなのかについて判断することが求められます。したがって、事業者においても、若年者との間で契約を締結するに当たっては、そのような若年者が契約の内容を的確に理解し、判断するために必

「コールセンター業務倫理ガイドライン」では、第 2 章 適正な事業活動 5. 情報の提示において、次の通り定めています。

コールセンター業務を行う者は、商品やサービスの販売に際しては、顧客が購買を決定するのに十分かつ明瞭で正確な情報を提示しなければならない。(中略)

また、サービスの提供にあたっては、顧客の立場に立って可能な限りの情報を開示することが望ましい。

(参照 URL) https://ccaj.or.jp/telemarketing/rinri_guideline.pdf

◎ 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.303
(2022 年 6 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>