

CCAJ News

2022年12月号

Vol.309

Contents

- ◇ 第 11 回 CCAJ 会員交流会
- ◇ 育児・介護休業法

- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ コンタクトセンター Q & A
- ◇ 事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023」

第 11 回 CCAJ 会員交流会 集合・オンラインのハイブリッド型で開催しました

第 9 回（2020 年）、第 10 回（2021 年）と 2 年にわたって、オンライン講演会のための開催となった CCAJ 会員交流会。2022 年 10 月 18 日に開催した第 11 回 CCAJ 会員交流会では、集合とオンラインのハイブリッド型の講演会と、食事・アルコールの提供を控えた集合型による懇親会を開催しました。

講演会には、会場およびオンラインの合計で 155 名の会員の皆さまにご参加いただきました。3 年ぶりの懇親会も含めて、有意義な交流会となりました。

第 1 部の講演会では、会員企業 2 社から講演いただきました。消毒・換気など、感染予防対策を徹底した上での開催となりました。実施会場を変えた第 2 部の懇親会にも多くの参加があり、活発な交流が行われました。

当日は、会員企業に加えて、各自治体の皆さんにも出席していただき、事業活動の一つである「内外の諸団体との情報交換及び協力」の場にもなりました。



○当日のスケジュール

【講演会】15:00～16:30

会場：UDX AKIHABARA 6 階「UDX カンファレンス」

講演①『次世代コンタクトセンターの先にあるデータ活用
～応対履歴を価値あるデータに変えろ！～』

講演②『在宅コンタクトセンターに潜む
セキュリティリスクとは？』

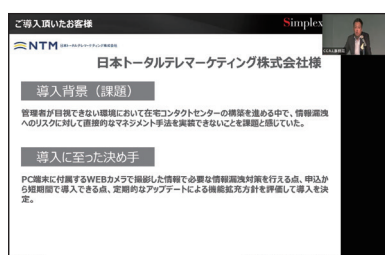
【懇親会】16:45～17:45

会場：UDX AKIHABARA 4 階「UDX ギャラリー」

①会長あいさつ ②新入会員紹介 ③歓談・名刺交換

○参加者数（講演会）

155 名（会場参加 75 名、オンライン参加 80 名）



講演会の模様
左：会場での参加風景
右：オンラインで流れた画像

講演会 15:00～16:30

第1部の講演会では、「蓄積データの利活用」と「AIによるセキュリティリスク対策」というテーマで、会員企業2社による講演を行いました。

経済活動が戻りつつある中、コロナ禍の先を見据えたコンタクトセンターに重要な「DX」と「セキュリティ」に関する内容となりました。参加者からの質疑応答も行われるなど、充実した内容となりました。各講演の概要に関しては、右ページをご参照ください。



懇親会 16:45～17:45

会場を移動した第2部の懇親会にも、多くの参加がありました。

長谷部会長による開会の挨拶に続き、新入会員6社のご紹介がありました。その後は、歓談の時間となり、講演者も含めた参加者の交歓の場となりました。

マスク着用、ソフトドリンクのみのご提供、換気の徹底など、感染予防に配慮した中での開催となりましたが、参加者の協力で充実した会となりました。



会長挨拶

(一社)日本コールセンター協会 会長

長谷部 英則

今年の会員交流会は3年ぶりの集合型・リアル開催とし、オンライン講演会を併用したハイブリッド開催といたしました。集合型・リアル開催は、難しい決断でありましたが、判断を促したのは会員の皆様から「交流」を望む声が寄せられていたことです。人数制限をし、食事・アルコールの提供なしとし、感染リスクを下げて開催しております。従来と同様の懇親会ではありませんが、対面で交流できるこの場を有意義にお過ごしいただければと思います。



講演会の概要

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。

今回は、エス・アンド・アイ株式会社およびシンプレクス株式会社の会員企業 2 社にご講演いただきました。

講演 ① 15:00～15:40

次世代コンタクトセンターの先にあるデータ活用 ～対応履歴を価値あるデータに変える！

エス・アンド・アイ株式会社
デジタルエンゲージメント本部
デジタルコミュニケーション統括部長

佐々 博音 氏

対応の自動化、働く環境整備、新たな価値創造を目指して、コンタクトセンター DX 化が進められています。チャットボットや FAQ、クラウド PBX 等を活用



した、エフォートレスサービスによる自己解決率の向上が求められる時代へのシフトが求められています。

一方、コンタクトセンターの現場では、オペレーターの“頭の中の情報”を蓄積・活用できていないケースが多いといいます。どうすれば“形式知”だけでなく“暗黙知”の利活用ができるのか、コンタクトセンターの DX に取り組んでいる成功事例も含め、大量データの活用による DX 推進のポイントについて紹介がありました。



講演 ② 15:50～16:30

在宅コンタクトセンターに潜む セキュリティリスクとは？

シンプレクス株式会社
カスタマー・ストラテジーディビジョン
カスタマー & セールスグループ プリンシパル

安藤 大志 氏

新型コロナウイルス感染症対策、人材採用などの課題を解消すべく、在宅コンタクトセンターを検討する企業が増えてきています。一方で、業務端末が正しく使



わっているか不明など、情報漏洩のセキュリティリスクがその推進を阻んでいるケースが少なくありません。

そこで、本人確認に加えて、なりすまし、覗き見、スマートフォンによる盗撮行為の防止を実現するソリューションが紹介されました。在宅だけでなくセンター勤務でも活用でき、機密性の高い情報を扱うプロジェクトに求められるセキュリティを実現するもので、導入企業の紹介がありました。その後、質疑応答が行われました。



2 社の講演資料はこちらからダウンロードできます

https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20221018.html

育児・介護休業法

「産後パパ育休」と「育児休業の分割取得」が令和4年10月1日より施行

令和3年改正 育児・介護休業法が令和4年4月1日から3段階で施行されています。令和4年10月1日から創設された「産後パパ育休（出生時育児休業）」と、制度変更による「育児休業の分割取得」が施行されました。

会員の皆さまは本法を遵守いただくとともに、「コールセンター業務倫理綱領」に基づき、多様性を尊重した働き方の実現、能力を発揮できる職場・就業環境の確保に努めていただくようお願いします。

【本改正の趣旨】

男性の育児休業取得をこれまで以上に促進するとともに、職場全体の雇用環境整備を進めるため、子の出生直後の時期における柔軟な育児休業の枠組として出生時育児休業（産後パパ育休）が創設されました。このほか、育児休業を取得しやすい雇用環境整備と妊娠・出産の申出をした労働者に対する個別の制度周知・休業取得意向確認の措置を事業主に義務付けることで、男女とも主体的に育児を行うことが期待されます。

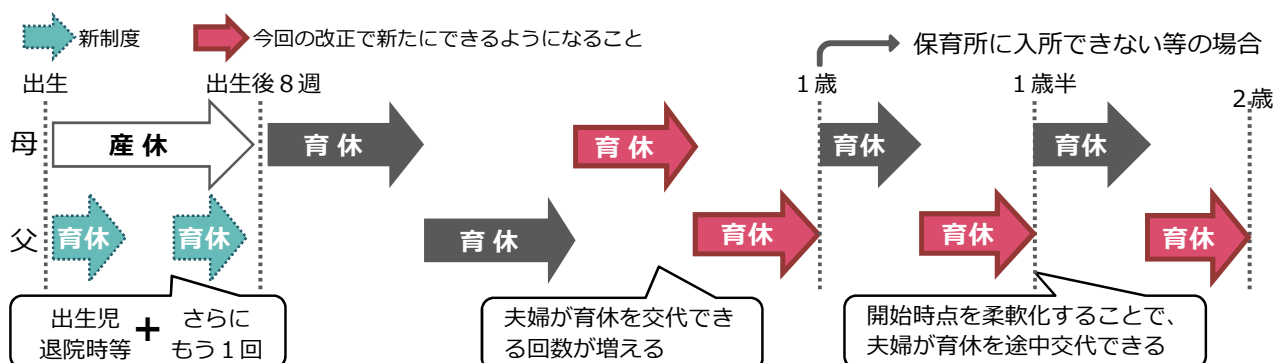
【産後パパ育休と育児休業の分割取得の概要】

産後パパ育休（出生時育児休業）の創設（➡）

対象期間／取得可能日数	子の出生後8週間以内に4週間まで取得可能
申し出期限	原則、休業の2週間前まで 雇用環境の整備などについて、法を上回る取組を労使協定で定めている場合は、1か月前までとすることができる
分割取得	2回まで分割して取得可能（2回分まとめて申し出する必要あり）
休業中の就業	労使協定を締結している場合に限り、労働者が個別に合意した範囲で休業中に就業することができる（就業可能日数等には上限あり）

育児休業制度の変更（改正後の内容）（➡）

1歳までの育児休業	2回まで分割して取得可能（取得の際にそれぞれ申し出）
特に必要と認められる場合の1歳以降の育児休業	休業開始日の柔軟化 期間の途中で配偶者と交代して育児休業を開始できるようにする観点から、配偶者の休業の終了予定日の翌日以前の日を、本人の育児休業開始予定日とすることができる。 特別な事情がある場合に限り再取得可能



【令和 4 年 4 月 1 日から施行された内容】

1. 育児休業を取得しやすい雇用環境整備及び妊娠・出産の申出をした労働者に対する個別の周知・意向確認の措置の義務付け

- ・育児休業の申出・取得を円滑にするための雇用環境の整備に関する措置
- ・妊娠・出産（本人又は配偶者）の申出をした労働者に対して事業主から個別の制度周知及び休業の取得意向の確認のための措置を講ずることを事業主に義務付ける

2. 有期雇用労働者の育児・介護休業取得要件の緩和

有期雇用労働者の育児休業及び介護休業の取得要件のうち「事業主に引き続き雇用された期間が1年以上である者」であることという要件を廃止する。ただし、労使協定を締結した場合には、無期雇用労働者と同様に、事業主に引き続き雇用された期間が1年未満である労働者を対象から除外することを可能とする

【令和 5 年 4 月 1 日から施行される内容】

1. 育児休業取得状況の公表の義務化

常時雇用する労働者が1,000人を超える事業主に、育児休業等の取得の状況を年1回公表することを義務付け。公表内容は、男性の①「育児休業等の取得割合」又は②「育児休業等と育児目的休暇の割合」

【ハラスメント防止】

今回の改正で、妊娠・出産の申出をしたこと、出生時育児休業（産後パパ育休）の申出・取得、出生時育児休業（産後パパ育休）期間中の就業を申出・同意しなかったこと等を理由とする不利益な取扱いの禁止が追加

厚生労働省のホームページでは、育児・介護休業法の改正内容について関連パンフレットを公開し、分かりやすく解説していますので、ぜひご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000130583.html>

**育児・介護休業法
令和3年(2021年)改正内容の解説**

改正事項

- 令和4年(2022年)4月1日施行
①個別の制度周知・休業取得意向確認と雇用環境整備の措置
②本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出をした労働者に対する個別の制度周知・休業取得意向確認の措置
③有期雇用労働者の育児・介護休業取得要件の緩和
- 令和4年(2022年)10月1日施行
④出生時育児休業（産後パパ育休）の創設
⑤育児休業の分割取得
- 令和5年(2023年)4月1日施行
⑥育児休業取得状況の公表の義務化

I 令和4年(2022年)4月1日施行の内容

- 1 個別の制度周知・休業取得意向確認と雇用環境整備の措置 P2
- 1-1 本人又は配偶者の妊娠・出産等の申出をした労働者に対する個別の制度周知・休業取得意向確認の措置 P2
- 1-2 育児休業を取得しやすい雇用環境の整備の措置 P8
- 2 有期雇用労働者の育児・介護休業取得要件の緩和 P10

II 令和4年(2022年)10月1日施行の内容

- 1 出生時育児休業（産後パパ育休）と育児休業の分割取得の改正概要 P11
- 2 出生時育児休業（産後パパ育休） P13
- 3 育児休業の分割取得など育児休業の改正内容 P24

III 令和5年(2023年)4月1日施行の内容

- 1 育児休業取得状況の公表の義務化 P27
- IV 育児休業等を理由とする不利益取扱いの禁止・ハラスメント防止 P28
- V 関連資料など P29
- VI 中小企業向けの支援 P30

厚生労働省 都道府県労働局雇用環境・均等部(室)

京都タワービル
賃貸オフィス物件情報のご案内

POINT 01 JR 京都駅烏丸中央口より徒歩 2 分。アクセス抜群の立地。

POINT 02 京都タワー直下のため、わかりやすい所在地で初めての方も安心。

POINT 03 京都駅から地下通路で直結。雨の日でも傘なしでオフィスに到着できます。

階数	面積	入居時期	用途	備考
5 階	148.02 坪 489.32 m ²	2023 年 春 (予定)	事務所	間仕切り壁 撤去可 (一部不可)
4 階	26.95 坪 89.09 m ²			
	93.67 坪 309.65 m ²			
3 階	281.15 坪 929.42 m ²	即入居可	事務所・物販・サービス	

所在地：京都市下京区烏丸通七条下る東塩小路町 721-1

詳細・お問い合わせは
京阪ホテルズ & リゾーツ株式会社 タワー事業部 075-361-3215 (平日 10:00 ~ 17:00)

こころまちつくろう
KEIHAN
京阪ホテルズ&リゾーツ

新入会員のご紹介

Support

エントリーサービスプロモーション株式会社



代表取締役 新井 洋子

福岡県福岡市中央区天神 3-6-26 エントリーグループ本社ビル

<https://www.entryservice.co.jp/>

エントリーサービスプロモーション株式会社は、福岡県にて 1975 年に設立、今年で 47 年目を迎えた人材ソリューション企業でございます。一般派遣において、これまで多くのコールセンター要員を企業様にご提案をさせて頂き、現在も活躍中でございます。

2023 年春には、弊社 5 階にコールセンターを開設し、業務委託をスタートさせて頂く事になりました。

人材の提供に加えて、業務委託でも、パートナー企業様のニーズにあったサービス展開をさせて頂き、業界の健全な発展に尽力するとともに、外国人向けのコールセンターなど、アジアの玄関口「福岡県」として、パートナー企業様のお力になれば幸いです。

新入会員のご紹介

Support

パナソニック エコシステムズ株式会社



代表取締役社長 小笠原 卓

愛知県春日井市鷹来町字下仲田 4017 番

<https://panasonic.co.jp/hvac/pes/>

弊社はパナソニックグループの一員として室内空気質（Indoor Air Quality：IAQ）関連事業と環境事業を担当しています。IAQ 関連事業では、弊社が強みとする浄化、除菌、脱臭、除加湿、熱交換、換気などの技術や商品で、室内の様々な空気汚染物質＝ネガティブ要因を排除し快適な空気環境を提供します。環境エンジニアリング関連事業では、工場やビル、道路トンネルなどの設備の設計から施工、メンテナンス、サービスまでのライフサイクル全体を通じて空気や水、エネルギーに関するソリューションを提供することで、それぞれのシーンに最適な環境を実現します。これらの事業の製品やソリューションを展開し、快適で長く健やかに過ごせる社会の実現を目指しています。

新入会員のご紹介

Support

日本マイクロソフト株式会社



代表者 マイクロソフト アジア プレジデント アーメッド ジャミール マザーリ

東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

<https://dynamics.microsoft.com/ja-jp/>

マイクロソフトは、「地球上のすべての個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるよう支援する」を企業ミッションとし、インテリジェント クラウドとインテリジェント エッジ時代のデジタルトランスフォーメーションを可能にしています。Dynamic 365、Power Platform、Teams、また近頃マイクロソフトファミリーに加わった Nuance の音声ソリューションからなる「Microsoft Digital Contact Center Platform」で、オムニチャネル、AI やロー・ノーコード開発も活用した自動化の提供、また、不正防止などのセキュリティも担保しながら、コンタクトセンターでの業務をトータルに効率化。エージェントの業務を支援し、お客様とのエンゲージを高めながらのビジネスの促進を支援しています。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc.

あなたの疑問・質問に **お答えします！**

コンタクトセンター



Q 現場で FAQ 作成を任されました。現在弊社のコンタクトセンターでは、マニュアルや古い FAQ はありますが、これといって常時使っている、使える FAQ はありません。何から手を付けたら良いでしょうか。

A FAQ 作成・管理にはとても工数がかかります。ゼロから作成する場合と、元々 FAQ が存在する場合の 2 パターンを解説していきます。

ゼロから始める FAQ 作りですが、まずはセンターにかかってくる電話、メール、チャット等の対応履歴から「よくある問い合わせ」をピックアップし、FAQ にしていくことが第一に実施することとなります。

この作業でおおよそ 6 割程度の FAQ 構築が可能だと思います。

次にイレギュラーの FAQ 作成ですが、エスカレーションが少ないものは恐らくマニュアル等を見て回答できていると思われます。エスカレーションが多いものはケースバイケースのことが多く、FAQ 化しにくい可能性があります。

以上を踏まえつつ、エスカレーションは少ないが件数が多いものは FAQ 化し、エスカレーションが多くケースバイケースのものは、いくつか回答が書けるものは書き、

回答者

東峰 ゆか 氏

株式会社 Me-Rise
代表取締役



CCAJ スクール

「有人チャットセンターの構築・
運用ポイントと人材育成

～ニューノーマル時代に注目される在宅チャットのコツも含め構築・運用のポイントを学ぶ～」講師

書けないものは、必要なヒアリング事項等を記載して、エスカレーション推奨と記載します。

これによって、交通整理がされ、スムーズなエスカレーション、顧客対応が実現できるでしょう。

次に、ゼロからではなく、すでに FAQ が運用されていて、古い FAQ の整理や更新等を求められる場合には、ゼロから作成する以上に労力がかかります。

元々ある FAQ 数がかなり多い場合には、素直にコミュニケーションーターさんの力を借りましょう。

普段使っていて、古い FAQ を見つけたら教えてもらう、おかしな FAQ があれば声をかけてくださいと依頼しておく方法です。FAQ 作成というプロジェクトを全員参加型にて進めてしまうという手法です。

これによってよく見られている FAQ は削除・修正が可能です。残りのイレギュラーに関しては地道な作業が必要かもしれません。

FAQ ツール等に載せて利用すれば、「全員参加型で、コミュニケーションーターさんが教えてくれる」というスタイルを簡単に実現できます。是非ツール導入もご検討ください。

とはいえ、実際は人力ですから、コミュニケーションーターさんにしっかり FAQ 構築の意図を説明し、積極的に参加してもらえるように働きかけることが大切です。

「CCAJ スクール」東峰ゆか講師が担当する講座のご紹介

有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成

～ニューノーマル時代に注目される在宅チャットのコツも含め構築・運用のポイントを学ぶ～

講座紹介

在宅に適しているチャット対応は昨今ますます注目されており、構築・運用のニーズが高まっています。しかしながらオペレーションは電話とは違い、文章を使いかつリアルタイム性が必要な業務。どのようなポイントに気を付けて構築をしたら良いのか、また運用で困ることは何か、当講座にて解説。ワークを利用し実際に自社に適した運用を考え、持ち帰れる講座となっています。

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023」 会場＆オンラインのハイブリッド型で、6つのセッションを実施します！

コンタクトセンターにおける共通課題・テーマを設定し、各センターの取組事例や解決方法を、現場の生の声を通して提供・共有することで、コンタクトセンター全体のレベルアップを目指します。



コンタクトセンター運営のエキスパートが出演！

- ・机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介します
- ・すぐに導入できるノウハウを収集できます

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を考える！

- ・ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開されます
- ・一度で多くの取り組み事例が聴くことができます

名 称：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023

日 程：2023 年 2 月 16 日 (木)・17 日 (金) の 2 日間

会 場：都内会場 ※オンライン配信併催

[プログラム] 3 名 1 組によるパネルディスカッション「CCAJ セッション」を 6 コマ実施

- ① EX・ストレスマネジメント ② 応対品質の向上 ③ 在宅オペレーション
④ CX (顧客経験価値) 向上 ⑤ デジタルシフト ⑥ VOC 活用 (予定)

【詳細・申込】 <https://ccaj.or.jp/event/contact.html>

© 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.309

(2022 年 12 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>

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404

受付時間 10:00 ~ 16:00
(土曜・日曜・祝日を除く)

新人オペレーター教育でお困りな方は
こちらで検索！

AIセルフ tsr

オペレーター育成・
定着への対策

『育成の負荷低減』
『応対品質の向上』

AIセルフトレーニング ～AI活用でオペレーター教育の品質向上～

tsr

お問合せ：株式会社東京システムリサーチ (担当：添谷、奥村)
T E L : 03-6864-3680
M A I L : solution_sales_unit@tsrweb.co.jp

AIセルフトレーニングの
詳細はこちら

