

CCAJ News

2023年2月号

Vol.311

Contents

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知
- ◇ 2023 年「新春賀詞交歓会」
- ◇ 令和 3 年度消費者相談報告書を公開
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023」
- ◇ コールセンター基礎講座

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知

2022 年 11 月 29 日(火)、CCAJ コンタクトセンター・セミナー in 愛知を、名古屋市のウインクあいちで開催しました。新型コロナウイルスの影響で地方開催のセミナーを控えていたため、3 年ぶりの開催となりました。当日は、愛知県庁の丹羽智裕氏による基調講演と「採用・定着」「DX・自動化」の2つのパネルディスカッションを実施。102 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。



採用と DX という 2 大テーマを中心に、愛知県の特性も含めた幅広い情報が提供される、地域に密着したセミナーとなりました。参加者から多くの好評をいただきました。

◆セミナー開催概要

日程：2022 年 11 月 29 日(火) 13:00～16:50

会場：ウインクあいち (名古屋市中村区名駅 4 丁目 4-38)

協力：CCAJ 会員 愛知協議会 (11 社：50 音順)

SCSK サービスウェア(株) / (株)NTT ネクシア / (株) KDDI エボルバ / (株)三愛テレコム / (株)TMJ / (株) T3 マーケティング / (株)トップマークス / トランスコスモス(株) / NEXCO 中日本サービス(株) / (株)ベルシステム 24 / りらいあコミュニケーションズ(株)

◎開会のご挨拶

一般社団法人 日本コールセンター協会 会長 長谷部 英則



本セミナーは開催地の会員の皆様を中心となり、その地域の实情に即した共通のテーマを選び、セミナー形式で情報共有することで、業界の健全な発展に寄与することを目的に開催しています。

2009 年に第 1 回目を沖縄で開催

し、今年で 12 回目を迎えることができました。今回の愛知県は、2014 年に続く 2 回目の開催となります。愛知県内に拠点を置く会員 11 社が一丸となり、企画から運営まで参画していただき開催に至りました。愛知協議会の皆様に御礼を申し上げます。基調講演に続き、2つのパネルディスカッションを行います。ぜひ、多くの情報やヒントを持ち帰っていただければと思います。

『愛知県における雇用促進・人材確保支援の取組について』

●講演者 愛知県 労働局 就業促進課 担当課長（地域雇用対策） 丹羽 智裕 氏

基調講演では、愛知県における雇用促進・人材確保について紹介いただきました。

最初に、同県の雇用・就業状況について、有効求人倍率、大学・短期大学生の内定率、高齢者雇用、障害者雇用、外国人労働者数など、多岐にわたる情報が示されました。次に、産業労働政策の基本的な方向性と主な施策を示す「あいち経済労働ビジョン 2021-2025」で策



定された6つの施策の柱から、今回のセミナーに関連する2つの柱の「誰もが安心して生き生きと活躍できる環境づくり」と「愛知の産業を担う人財力の強化」について詳しい説明がありました。さらに、県の主な雇用促進・人材確保に関する具体的な施策などが紹介されました。



◎ CCAJ セッション 1

『採用難と多様化のなかで

～これからのコンタクトセンターにおける人財確保と定着の取組み～』

- スピーカー 株式会社 TMJ 事業統括本部 事業推進本部 事業変革部 部長 北村 岳大 氏
トランスコスモス株式会社 東海ユニット・第二グループ グループ長 勝尾 順子 氏
トランスコスモス株式会社 東海ユニット・第二グループ オペレーションマネージャー 北島 陽佑 氏
- モデレーター 株式会社 TMJ 営業統括本部 情通サービス営業本部 第3 営業部 部長 松本 二郎 氏

厳しくなる一方の採用環境にあって、どのように採用母数を増やして長く勤めていただくか。トランスコスモスとTMJの2社の採用と定着に関する取り組みを、短期と中長期の2つの視点から紹介されました。



松本 二郎 氏



北村 岳大 氏



北島 陽佑 氏



勝尾 順子 氏

トランスコスモスからは、採用力を上げて採用必要数を下げる施策として採用オウンドメディアの「トラコミ」の紹介がありました。パーソナライズに加えてコール業務のイメージアップも目指すプラットフォームとして、サイト構成やコンテンツ設計について解説がありました。

TMJからは、新人育成と定着に関して、採用のための面接官の育成、新人定着として育成担当者のスキル認定制度と全社横断のコミュニティ活動、標準業務支援ツールなどが紹介されました。

さらに、戦力化と長期就労について、トランスコスモス

からは、サービスマインドの醸成と浸透、信頼できる職場環境づくりなど、TMJからは、1 on 1 とコーチングによる育成、コールセンターで働く人向けのYouTube 大学のCC-University など、やりがいを持って継続してもらうための取り組みが紹介されました。



◎ CCAJ セッション 2

『進むコールセンター現場の DX

～期待と不安に各社はどう対応しているか～』

- スピーカー 株式会社 NTT ネクシア デジタル革新部 サービス開発・運用部門
コミュニケーションデザインチームリーダー 福田 欣晃 氏
株式会社 KDDI エボルバ 中部・関西・四国本部中部 1部運用 1G グループリーダー 古曳 徳恵 氏
りらいあコミュニケーションズ株式会社 DX 戦略本部 DX 企画部オペレーション企画室 室長 木嶋 大五 氏
- モデレーター 株式会社ベルシステム 24 業務統括本部 業務統括部 DX 企画局 局長 兼 業務統括管掌 FHR 部
シニアプロフェッショナル 川崎 佑治 氏

急激な自動化が進むセンターの現場では、さまざまな技術が取り入れられています。DX の推進にはどんなメリットや不安があるのか、スピーカー 3 社における具体的な DX 活用を中心に、最新の導入状況が紹介されました。



川崎 佑治 氏



木嶋 大五 氏



古曳 徳恵 氏



福田 欣晃 氏

NTT ネクシアからは、会話型 AI エージェントが紹介されました。AI を活用することでオペレーターのスキルを再現するボイスボットで、自治体の粗大ごみ受付を自動化する事例が示されました。

KDDI エボルバからは、ユーザーのスマートフォンを利用することで、オペレーターと同じ映像を共有できる映像サポートの紹介がありました。結果として、顧客満足度 90%、電話対応の時間短縮 33%減、技術者訪問 16%減など、導入 6 ヶ月の効果が具体的に示されました。

りらいあコミュニケーションズからは、同社の DX 方針に沿った導入状況の説明に加えて、音声認識テキスト化ソリューションである AmiVoice の活用状況が示されました。まとめとして DX 活用のポイントが示されました。

まとめ：本日のセッションでお伝えしたかったこと

「DX=組織変革」と言われています。しかし、ただ組織構成を変えれば良いというわけではなく、**会社の文化、社員意識の変革**がDX推進の肝となります。

どんなに良いツール、どんなに素晴らしいDXであっても、使う人達が率先して活用する気がなければ意味を成しません。

様々な組織、様々なレイヤーの方々との合意形成を図り、これらを進めるDXが自分たちにとって大きなメリットになると、理解してもらうことが重要です。

その為にも、様々な人たちの納得感を醸成するに十分な事前準備（検討・検証）を行い、様々な人々との密なコミュニケーションを通してその有効性に合意頂き、そのDXの賛同者を、様々な組織の様々なレイヤーに増やしていく、それこそが全社的なDX成功のカギとなると考えます。

本日のセッションが、ご参加の皆様DX推進に少しでも役に立てれば幸いです。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知 参加者アンケート

- ・採用におけるポイントや考え方、人材育成の取り組み内容が、自社の中でもできることを考えるきっかけになったことが良かったです。
- ・各社、人員不足を経験 or 今後の課題としている中で、人と人のコミュニケーションを大切にすることはもちろん、コンタクトセンターの存在意義・価値をアピールしていると知りました。AI やチャットが今後普及するとしても並行して課題となると感じました。
- ・正直「DX」が何かよく知らなかったが、今回の受講で少し知れた気がして興味が湧いてきました。ボットも感動し、映像サポートも自身が OP にいた時にあったらすごく助かったと思い、現場へ提案したいと思いました。



セミナー終了後に出演者を中心とする懇親会を開催しました

2023年「新春賀詞交歓会」

2023年1月6日（金）、東京のホテルグランドヒル市ヶ谷で、3年ぶりに集合型の「新春賀詞交歓会」を開催しました。来賓・会員あわせて208名の皆さまにご参加いただき、盛会となりました。CCAJ Newsでは、会長挨拶、来賓祝辞の抄出と当日の様様をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

長谷部 英則 会長 挨拶

3年ぶりの集合型での開催となりましたが、200名を超える皆さまに参加いただき心強く思っております。昨年11月に協会が発表した「コールセンター企業実態調査」によると、27社の売上高合計は前年度比8.2%の増加となり、市場の拡大が続いています。また、働



き方改革やBCPを目的とする在宅勤務の導入企業も増加し、進化を続けながら成長が続いていることを確認できました。

また、昨年「コールセンターとSDGs」というテーマで調査を行ったところ、関連性が高い項目のトップ3は「働きがいも経済成長も」「ジェンダー平等を実現しよう」「産業と技術革新の基盤をつくろう」でした。コールセンターで働く人と事業が共に前進し、社会的責任を果たすことで、業界のプレゼンス向上につながるよう協会一丸となって活動して参ります。皆さまのご協力をお願いします。

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

山口 徳彦 氏 祝辞

昨年11月に新型コロナウイルス感染症に関する指針を改訂され、早急に普及・広報していただいたことを心よりお礼申し上げます。

本職の皆様の前で、私の実体験の話となり大変恐縮ですが、前職が中小企業庁だったため、土日に持続化給付金に関するコールセンター的な業務を实际行ったことがあります。その



時、電話を掛けている側のお気持ちに寄り添って対応するというのが、コールセンター業務の心得として1番大切ではないかと感じた次第です。今後、非対面型でも顔が見えるオンライン型の対応サービスも消費者ニーズとして求められていくかもしれません。コロナの影響で、オンライン授業やオンライン接客、さらに在宅のコールセンターも増えていると伺っています。今後こうした新しいビジネスの発展のためにも、消費者の期待に応じたサービス拡充を継続していただくことを心より期待しています。サービス産業室も是非ご協力させていただきたいと思っております。

総務省 総合通信基盤局
消費者行政第一課 課長

廣瀬 照隆 氏 祝辞

皆さまには、総務省の情報通信行政に関して、特別のご支援・ご協力を賜りましてありがとうございます。私も3年ぶりにこういう場にお招きいただきましたが、たくさんのご来場で活気のある状況に戻り、非常に喜ばしく思います。新型コロナウイルスの感染の収束には、まだ時間がかかりそ



うですが、その中で、コールセンターが拡大していると感じています。

われわれの課に電気通信消費者相談センターが設置されています。そこから見えてくるのが、消費者の信頼にはコールセンターの役割は非常に重要であるということです。コールセンター業界の皆さま方には、消費者の声に耳を傾けるとともに、引き続き消費者の理解が進むように業務を行っていただければと存じます。その中心的で先導的な役割を果たしている貴協会にも期待しております。



会長挨拶、来賓祝辞に続き、新入会員8社の紹介がありました。当日は、北海道、青森県、熊本県、北秋田市、新潟市、広島市の各自治体、(公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、(公社)消費者関連専門家会議、(公財)日本電信電話ユーザ協会、(一社)日本ダイレクトメール協会の各団体の皆さまにもご参加いただきました。船津康次副会長による挨拶と三本締めで閉会となりました。

経済産業省「令和3年度消費者相談報告書」を公開

～消費者取引における契約トラブルの未然防止や解決等にお役立てください～

経済産業省消費者相談室では、所管の法律、物資やサービスについて、消費者や消費生活センター等からのご相談、苦情等を受け付け、助言や情報提供等を行っています。2022年12月13日に「令和3年度消費者相談報告書」をまとめ、公開しています。

令和3年度消費者相談の動向として、「1. 消費者相談の動向」、「2. 令和3年度に寄せられた消費者相談の特徴」、「3. 消費者相談の類型ごとの動向」がとりまとめられています。消費者相談の特徴では、取引類型ごとに具体的な事例も紹介されています。その他、相談件数の推移や過去の統計表も掲載されており、それぞれの現場に合わせた活用が期待されます。

会員各社におかれましては、本報告書をご覧の上、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運営のご参考にしてください。

◎相談件数は3年連続で増加

令和3年度の相談件数は、8,103件（前年度比4.7%増）となり、3年連続で前年度から増加。このうち「特定商取引法関係」は5,629件（同13.8%増）となり、全体の7割近くを占めた。

「特定商取引法関係」の取引類型では、「訪問販売」が最も多く2,051件（同63.8%増）。コールセンターに関連する「通信販売」が1,243件（同▲30.8%）、「電話勧誘販売」が640件（同30.9%増）と続いた。

◎ SNS等を通じた取引の誘引や定期購入に関する相談増加

SNSやWeb会議ソフトを利用した連絡や動画の閲覧を通じて取引関係に誘引された旨の相談が、多くの取引類型で見られた。また、広告の表示の不備などで定期購入の契約に気づかず、返品を巡りトラブルが生じた例が目立った。

【事例】SNSにある化粧品広告を見て申し込み、代金支払い後、商品が何度も届く。回数縛りの定期購入で解約できないと言うが、広告には「いつでも解約できる」とあり、定期購入の表示は確認できなかった。

「令和3年度消費者相談報告書」は、経済産業省「消費者行政の推進」ページよりご覧ください。

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/index.html>

新入会員のご紹介

株式会社 Zendesk

社長 富永 健
東京都中央区京橋 2-2-1 京橋エドグラン
<https://www.zendesk.co.jp/>

Support



Zendeskは、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendeskは、電話、チャット、メール、メッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendeskのソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立てて作られています。Zendeskは、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、現在は世界中で6,000人以上の従業員が働いています。

今年はハイブリット（来場&オンライン）でももなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023
多様化するコンタクトセンター運用とデジタル活用について考える

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 では6つの課題に焦点を当て、各社における共通課題や最新事情に関して、最前線で活躍している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・共有いたします。課題改善のヒントを得ていただき、コンタクトセンター業界全体のレベルアップに繋げていただければ幸いです。2日目のセミナー終了後には、出演者や受講者が交流を深められる「懇親会」も開催します。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023」へのご参加を心よりお待ちしております。

■開催概要

【日程】 1日目：2023年2月16日（木）10:30～16:30（セミナー）

2日目：2023年2月17日（金）10:30～16:30（セミナー） 16:45～17:45（懇親会）

【開催形式】ハイブリッド開催（Web会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式&会場来場）

【会場】グランパークカンファレンス（東京都港区芝浦3丁目4-1 田町グランパーク プラザ棟 3・4階）

【セミナーサイト】 https://ccaj.or.jp/event/contact_20230216.html

【プログラム】

時間	講演概要	M：モデレーター	S：スピーカー
1日目 2023年2月16日（木）			
CCAJセッション① 『「幸福感のあるコールセンター」への取り組み ～ポジティブメンタルヘルスとワークエンゲージメントをヒントに～』			
10:30 ） 12:00	<p>S 関西福祉科学大学 名誉教授 山田 富美雄 氏</p> <p>S 楽天モバイルカスタマーサービス（株）オペレーション本部 スタッフエンゲージメント部 部長 吉田 久美子 氏</p> <p>M アクティブワークケア開発センター 代表 テレマーケティングコンサルタント 柴山 順子 氏</p> <p>ストレスマネジメントの専門家から「コールセンターにおけるポジティブメンタルヘルス」についての考え方を紹介いただくとともに、従業員エンゲージメントの専門部署を立ち上げた担当者の離職率激減の取り組みについて実例を交えてお話しいたします。あなたのコールセンターの幸福度を高めるヒントを見つけてください！</p>		
CCAJセッション② 『現場担当者が語るカスタマーサポートにおける経営貢献の事例』			
13:00 ） 14:30	<p>S Sansan（株）カスタマーサクセス部 Technical Support シニアマネジャー 野口 ゆふ 氏</p> <p>S（株）FABRIC TOKYO CSチーム 佐々木 智子 氏</p> <p>M（株）Zendesk 法人営業本部 統括部長 長谷川 裕昭 氏</p> <p>Sansan と FABRIC TOKYO がお客様の声（VOC）をどのようにビジネスに反映しているか、データの可視化から他部門との連携方法、取り組みの中で経験した苦勞と成果などを時間の許す限りお話します。経営に貢献するコンタクトセンター / カスタマーサポート部門作りに興味がある企業にとってヒントになる情報をお届けします！</p>		
CCAJセッション③ 『「損得軸より役立ち軸」～お客様が喜ぶ新しいコミュニケーション設計と指標とは？～』			
15:00 ） 16:30	<p>S 情報工房（株）参事 橋本 歩 氏</p> <p>S（株）生活総合サービス カスタマーサービス部 リーダー 奥条 達也 氏</p> <p>M アルファコム（株）事業開発部 部長 垣内 隆志 氏</p> <p>時代が変わり、新しいお客さまと企業とのコミュニケーション構築が求められる中、今まで以上に「ファン」をつくるのが重要視されてきています。</p> <p>「コミュニケーションの研究 / 開発」を共に考え、協働するチームが新しいコミュニケーション設計と指標の大切さと共に現場の生の声、経験談をお届けいたします。</p>		

時間	講演概要	M: モデレーター	S: スピーカー
2日目 2023年2月17日(金)			
CCAJセッション④ 『欠かせないのは3つのキーワード！ 実例から紐解くお客さま満足とHAPPYを叶えるヒトの力』			
10:30	<p>S ティーライフ(株)コミュニケーション部 サービス推進課・主任 石野 未希 氏</p> <p>S パーソルワークスデザイン(株) サービスデザイン本部 サービス戦略部 サービスイノベーション課 山崎 秀 氏</p> <p>M (株) プロシード コンサルティング部・チームキャプテン 野村 昇平 氏</p>		
12:00	<p>①教育②ナレッジ③ well-being の3つのキーワードを軸として対応品質向上に向けた実例とマネジメント手法を余すことなくお伝えします。</p> <p>日々移り行くカスタマージャーニーの変化において“変わるもの”と“変わらないもの”とは何か。未来のカスタマーセンター像をイメージし、パネリストが熱く語る90分間は必聴間違いなしです！</p>		
CCAJセッション⑤ 『デジタルシフト2023 ～実践企業に聞く！ボイスボット(自動音声対話)の本格導入に向けた実例からの導入How to～』			
13:00	<p>S (株)PKSHA Communication Conversational AI 統括本部 執行役員 池上 英俊 氏</p> <p>S りらいあコミュニケーションズ(株) DX企画部 オムニチャネル企画室 室長 古舘 良理 氏</p> <p>M ascraft 代表 AI コンサルタント 熊谷 彰斉 氏</p>		
14:30	<p>りらいあコミュニケーションズ、PKSHA Communication の2社から実例をもとに、ボイスボットの効果的な導入方法や失敗談などから得た教訓を踏まえたすぐに役立つボイスボットの導入ノウハウをお伝えします！また、単なるボイスボットの自動応対導入だけに留まらず、ボイスボットによる自動業務処理を完結する方法を事例を交えてわかりやすくお伝えします！</p>		
CCAJセッション⑥ 『在宅コンタクトセンターの現在地と展望(ビジョン)～センター分散化の先進企業が語る、運営上のポイントと海外動向～』			
15:00	<p>S Teleperformance Japan(株) VP Business Operation 吉森 竜矢 氏</p> <p>S トランスコスモス(株) デジタルカスタマーコミュニケーション総括オペレーション改革本部 在宅推進部 部長 井手 洋介 氏</p> <p>M バーチャレクス・コンサルティング(株) 執行役員/クライアントパートナーリング部長 江本 研 氏</p>		
16:30	<p>コンタクトセンターの「脱集中化」を目指してきた先進的な企業を迎え、現在の在宅コンタクトセンターの運営上のポイントや今後の方向性、そして最新運営スタイルや海外在宅化の動向など、幅広く語っていただきながらコンタクトセンターのありかたを皆様と考えていきたいと思ひます。</p>		
16:45	懇親会(会場: グランパークカンファレンス)		
17:45	<p>懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。</p>		

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報はWebサイトでご確認ください。

【料金(税込)】

	1日券		1セッション		
	来場	オンライン	来場	オンライン	後日視聴
CCAJ会員	15,800円	12,000円	6,400円	5,000円	4,000円
後援団体会員	18,900円	14,000円	6,600円	5,500円	4,500円
上記以外(一般)	21,000円	15,000円	7,400円	6,000円	5,500円
特典(質疑応答)	○(口頭)	○(チャット)	○(口頭)	○(チャット)	
特典(レジュメ)	データ&配布	データ	データ&配布	データ	データ
特典(後日視聴)	無料	有料(+1,000円)	無料	有料(+1,000円)	
特典(懇親会)	1名招待		有料(1,000円)		

CCAJ コンタクトセンター・セミナーの内容、料金、申込方法などの詳細は下記 URL からご覧ください。

https://ccaj.or.jp/event/contact_20230216.html

オンライン「コールセンター基礎講座」を2023年3月15日に開催 新年度に向けたセンターの体制強化・人材育成としてご活用いただけます！

「コールセンター基礎講座」は「コールセンター基礎知識」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「知っておきたいコールセンター業務関連ルールと法令の基礎知識」の3部構成でお届けします。コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を体系的に習得できます。

新年度を控えるこの時期に、コールセンターの体制見直しや強化、センターに異動・配属される方の基礎知識習得、新入社員の教育カリキュラムの参考などとして、ぜひ本講座をご活用ください。

ポイント



- ・新年度に向けたセンターの体制や新入社員育成の強化にお役立ていただけます。
- ・コールセンター運営のマネジメントに必要な基礎知識を習得できます。
- ・将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用いただけます。

日 程：2023年3月15日(水) 13:10～17:20

開催方法：「Zoom」ウェビナーを用いたオンライン開催

特 典：受講者には「コールセンター用語集」を差し上げます

○詳細・お申込みは下記 URL よりご覧ください。

https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20230315.html

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)

◎本誌のバックナンバーはPDFでもご覧いただけます。 CCAJ News Vol.311
<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料)



CCAJ News Vol.311
(2023年2月発行)

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

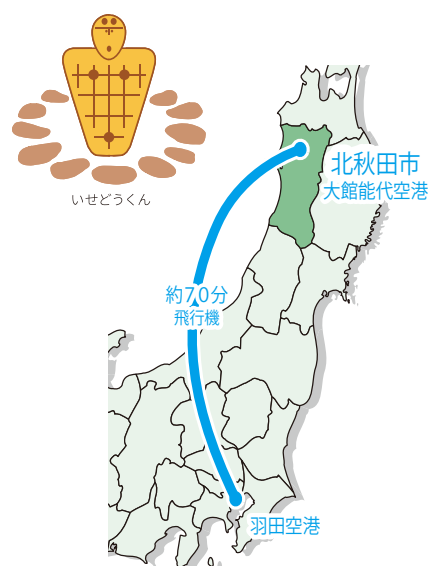
編集発行人：広報委員長 宮坂 南欧實

〒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>

コールセンター・バックオフィス IT・デジタルコンテンツ 関連産業は 北秋田市へ!

人材確保 有効求人倍率 0.56 (一般事務員)
※ハローワーク鷹巣2022年8月現在

- ◇羽田空港から最短70分
- ◇充実したサポート
- ◇リスク分散
- ◇勤勉で粘り強い人材



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