

# CCAJ News

2023年3月号

Vol.312

## Contents

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 を開催
- ◇ CCAJ News Awards 2022 結果報告
- ◇ 2023 年度「CCAJ スクール」年間スケジュール
- ◇ 働き方に関連する法令の改正

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023

2023年2月16日(木)・17日(金)、東京・芝浦のグランパークカンファレンスで、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 をオンラインと来場のハイブリッドで開催しました。さらに、オンライン動画は、3月1日～31日までオンデマンド(後日視聴)での配信も行いました。本誌では、6つのセッションの概要をお届けします。

### ◎ 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～

- スピーカー 関西福祉科学大学 名誉教授 山田 富美雄 氏 (写真左)  
楽天モバイルカスタマーサービス株式会社 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 (写真中)
- モデレーター 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 (写真右)



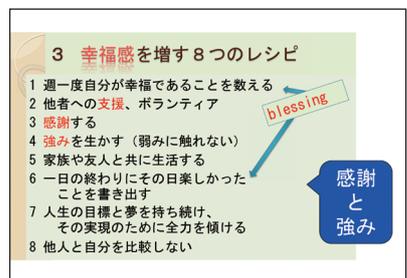
ストレスマネジメントの専門家と従業員エンゲージメントの専門部署を立ち上げた担当者が、コールセンター従業員の「幸福感」の視点から、ストレスマネジメント、ES/EX を見直すセッションとなりました。

ストレスマネジメントに関する基本的な説明に続いて、専門健康心理士・ストレスマネジメント実践士である山田教授から、ポジティブ心理学と、幸福感を増す8つの

レシピに関する解説がありました。さらに、それらをコールセンターに取り入れる方法として、従業員の心の健康度を示す概

念であるワーク・エンゲージメント、強み測定シートを使った6つの徳性領域の説明、徳性のチームとしての活かし方などが示されました。

楽天モバイルカスタマーサービスからは、スタッフエンゲージメント部の戦略として、風土改善の3つの柱や今後の取り組みなどの紹介がありました。



## ◎ 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

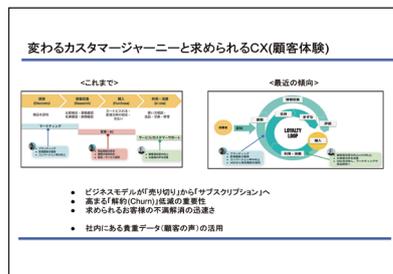
- スピーカー Sansan 株式会社 カスタマーサクセス部 Technical Support シニアマネジャー 野口 ゆふ 氏 (写真左)  
株式会社 FABRIC TOKYO CS チーム 佐々木 智子 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社 Zendesk 法人営業本部 統括部長 長谷川 裕昭 氏 (写真右)



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をテーマに、スピーカー 2 社が取り組んできた、VOC をビジネスに反映するためのデータの可視化や他部門との連携などが紹介されました。

顧客の声を活用して CX 向上を目指す VOC 活動を実現するための要素として People (人)・Process (プロセス)・Product (製品) が示されるとともに、製品と人にフォーカスした取り組み事例が紹介されました。

Sansan からは、プロダクトとユーザーのギャップを埋めるための VOC 活用として、VOC をプロダクトへ反映させる仕組みで



あるプロダクトフィードバックの解説がありました。その成果である機能の改修や追加などの実績、さらに苦労した点などが紹介されました。

FABRIC TOKYO からは、VOC による改善の実行は CS だけでなく ES にもつながるものであり、会社の文化であるとの考え方が示されました。さらに、VOC 活用の実例と成果、今後の取り組みなどの説明がありました。

## ◎ 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？～

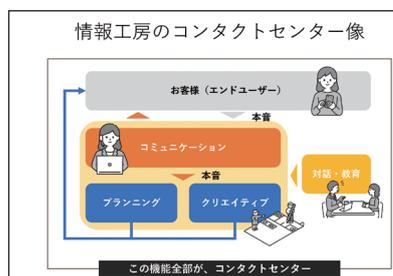
- スピーカー 情報工房株式会社 参事 橋本 歩 氏 (写真左)  
株式会社生活総合サービス カスタマーサービス部 リーダー 奥条 達也 氏 (写真中)
- モデレーター アルファコム株式会社 事業開発部 部長 垣内 隆志 氏 (写真右)



「ありがとうが集まる通販会社」を経営理念とするていねい通販を中心に、独自メソッドでセンター運営を支援する情報工房、システム提供を行うアルファコムによる協働チームの取り組みが紹介されました。

お客さまとのコミュニケーション率アップについて、「結果を出すには、関係の質を高めること」が重要との観点から、「損得軸より役立ち軸」をテーマにセッションが進められました。スピーカー 2 社による実証実験では、

適切でパーソナライズしたコミュニケーションの量を約 2 倍に増やすことで、1 年目の新規顧客の購入額が 1.4 倍、既存顧客のアクティブ率が 9% 増でデッドが 11% 減という結果になったとの説明がありました。



顧客との関係性戦略として、『おとくいさま』ではなく『おとなりさん』としての状況づくりや、ていねい通販とお客さまとの親和性を表す独自の Affinity Rank などの取り組みが示されました。さらに LINE アカウントの「ていねい通販おむすび」の成功までの事例紹介がありました。

◎ 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

- スピーカー ティーライフ株式会社 コミュニケーション部サービス推進課・主任 石野 未希 氏 (写真左)  
パーソルワークスデザイン株式会社 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 (写真中)
- モデレーター 株式会社プロシード コンサルティング部・チームキャプテン 野村 昇平 氏 (写真右)



対応品質向上の実現のために重要な、①教育、②ナレッジ、③ウェルビーイングの3つのキーワードを軸に、お客さまとオペレーターとの関係性改善のための具体的な取り組み事例が紹介されました。

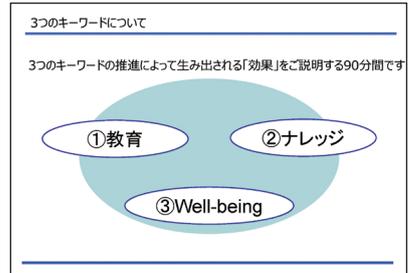
ティーライフからは、自社センターにおける教育への取り組みが示されました。対応品質強化による具体的な効果と、そのための仕組みであるモニタリング、フィード

バックシート、勉強会などの説明がありました。

パーソナルワークスデザインからは、ナレッジマネジメントの解説と

して、お客さまが求めるサポートや対応、ナレッジマネジメントのコツと顧客体験の変化などが紹介されました。さらに、サポートセンターのナレッジをより有効に問題解決につなげるための KCS が紹介されました。

最後に、3 つめのキーワードであるウェルビーイングの定義と効果、重要性などの紹介がありました。



◎ 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 ～

- スピーカー 株式会社 PKSHA Communication Conversational AI 統括本部 執行役員 池上 英俊 氏 (写真左)  
りらいあコミュニケーションズ株式会社 DX 企画部 オムニチャネル企画室 室長 古舘 良理 氏 (写真中)
- モデレーター ascraft 代表 AI コンサルタント 熊谷 彰育 氏 (写真右)

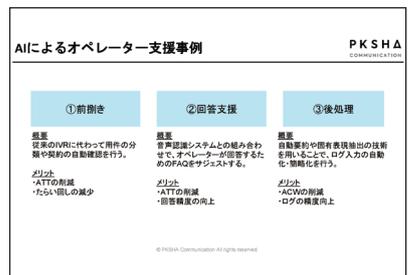


スピーカー 2 社のボイスボット活用事例を中心に、ボイスボットの効果的な導入方法や失敗談などを紹介。コンタクトセンターのデジタルシフトの中心とされるボイスボットの導入ノウハウが解説されました。

りらいあコミュニケーションズからは、一番のボリュームゾーンのリーズンを完全自動化するという目的に向けたボイスボット活用事例が紹介されました。自動化のシナリオの難しさや改修スパンなど、導入のポイントや企

画から開発・検証までの流れ、実施効果などの具体的な取り組みが示されました。さらに、PoC における苦労や気づき、運用時のポイントなどの説明がありました。

PKSHA Communication からは、ボイスボットの仕組みをはじめ、質問回数や説明文などによる失敗談の説明がありました。また、オペレーターの支援の中から、ボイスボットによる前捌きと、生成型要約モデルによる後処理自動化に関する導入事例が紹介されました。その他、最近話題の ChatGPT の紹介もありました。



## ◎ 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～

- スピーカー Teleperformance Japan 株式会社 VP Business Operation 吉森 竜矢 氏（写真左）  
トランスコスモス株式会社 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（写真中）
- モデレーター パーチャレクス・コンサルティング株式会社 執行役員 / クライアントパートナーング部長 江本 研 氏（写真右）

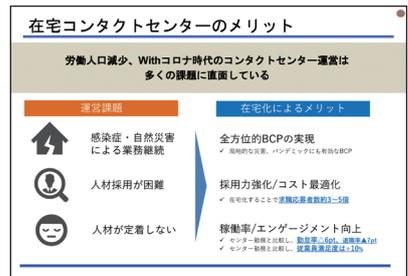


世界 88 カ国でグローバルに在宅コンタクトセンターを展開する Teleperformance Japan と、専用サポートデスクを設置するなど積極的に在宅化を進めるトランスコスモスの最先端事例が紹介されました。

在宅コンタクトセンターのメリット、デメリットなどの基本情報に続いて、採用から従業員サポート&エンゲージメントまですべてをオンラインで行っている

Teleperformance Japan の在宅ソリューションと、トランスコスモスの基本的な在宅コンタクトセンターの運営スタイルを

紹介。それぞれの運営状況について、具体的な数字を交えながら説明がありました。最新の在宅コンタクトセンターとして、Teleperformance Japan が全世界共通で実施している TP Cloud Campus や、トランスコスモスの採用・研修・稼働までフルリモートで行っているオペレーションなど、従来とは違う運営手法の解説がありました。



### CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 参加者アンケート

- ・幅広い視点でのお話を聞け、貴重な時間を過ごすことができました。自分からのアウトプットにも活かし、自組織をよりよいものにしていこうと思います。ありがとうございました。
- ・コールセンターを構築する立場のため、ボイスボットの実態や在宅コールセンターの運営状況を知ることができ非常にためになるセミナーでした。
- ・大事なのはお客様の声ということでしたが、所属部署では入電の内容はすべてお客様の声と言っても過言ではないため、当たり前になっているお問い合わせに対しての改善や声を改めて考えるきっかけとなりました。

### オンデマンドでも配信、懇親会も開催しました



会場での参加に加えてライブで行われたオンライン配信にも全国から多くの参加をいただきました。さらに、オンデマンドでの後日配信も行うなど、新しい形でのセミナー実施となりました



セッション 6 の終了後には懇親会を開催。ソフトドリンクのみの提供でしたが、3年ぶりの実施で活気あふれる時間となりました



# 『CCAJ News Awards 2022』 結果報告

## 特集企画が上位 3 位を独占！ ～ MIR は 5 月・11 月号の同時受賞～

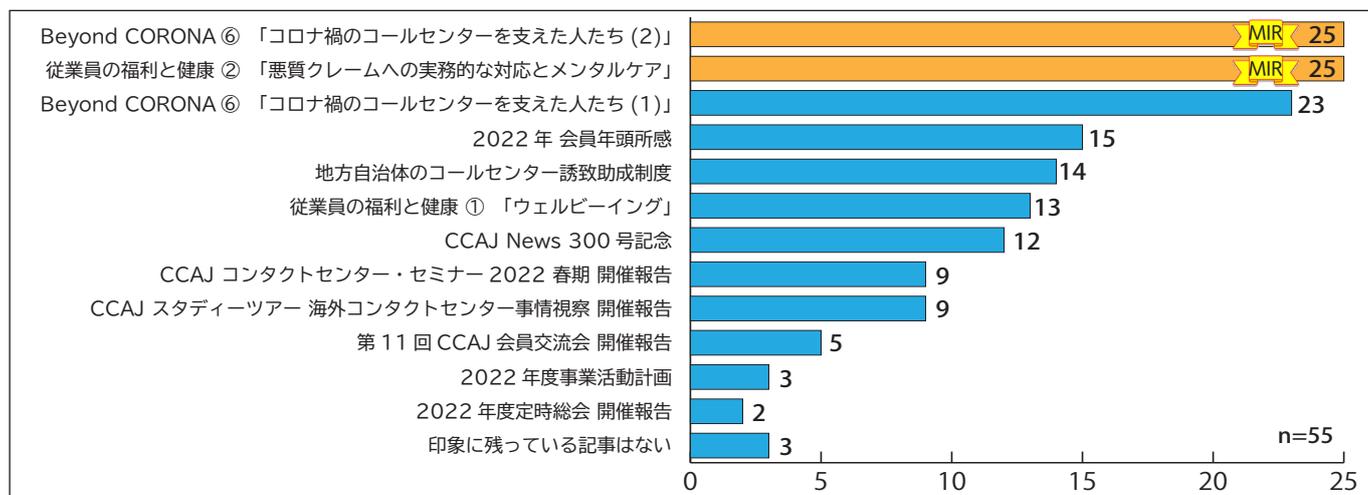
2022 年の『CCAJ News』で取り上げた主な記事の中から、読者の皆さまが“印象に残った記事”を投票いただき、最も得票数の多かった記事を「MIR (Most Impressive Report) : 最も印象に残った記事」として選出する「CCAJ News Awards 2022」を実施しました。2020 年から開始し、今回で 3 回目を迎え今号ではその結果について一部をご報告します。

### MIR は「Beyond CORONA 最終章」と「コールセンターにおける従業員の福利と健康」の 2 号同時受賞

今回の MIR では史上初 2 号の記事が同数の票を集めました。「シリーズ Beyond CORONA 第 6 弾」から「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」(2022 年 5 月号)と「コールセンターにおける従業員の福利と健康 第 2 弾」から「専門家に

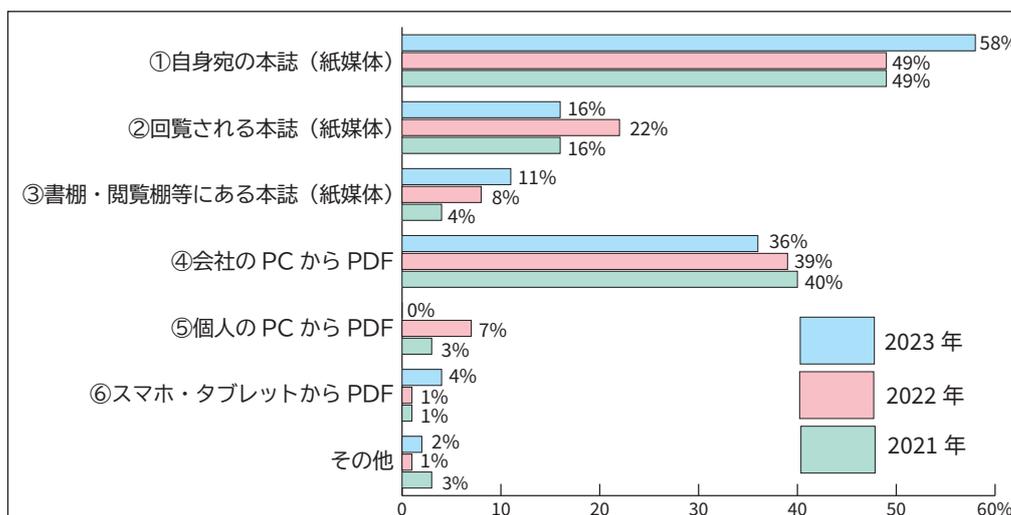
学ぶ悪質クレームへの実務的な対応とメンタルケア」(2022 年 11 月号)の 2 号が輝きました。

コロナ禍を経た新しいコールセンターの姿やカスタマーハラスメントなど昨今の課題への関心の高さが伺えました。



### PDF (電子媒体) への誘引の工夫が課題

2020 年から本誌をどのようにご覧になっているかお尋ねしている本項目。上位は 3 年変わらない「紙媒体 (自分宛)」で読まれている方が多く、次いで「PDF (会社 PC)」での閲覧が多い結果となりました。「紙媒体 (回覧)」が 2021 年より 6 ポイント減少していることから、テレワークで回覧できない状況が推察されます。PDF をはじめとする Web 誘引をいかに増やすかが今後の課題であります。



#### ◎『CCAJ News』に取り上げて欲しいテーマ (抜粋)

- 業界の認知度を高めるための施策およびオペレーターおよび SV 等の現場で稼働している人にスポット充てる企画。
- センター運営に関係する法令、ルールなど CCAJ の活動、イベントの様子など。
- 業界動向やトピックス、先進的な取り組みなど、センター運営の課題解決に繋がる取り組み、技術、ヒントなど。

#### CCAJ News Awards 実施概要

名称：CCAJ News Awards 2022  
 主体：(一社) 日本コールセンター協会 広報委員会  
 時期：2022 年 12 月 9 日 (金) ～ 23 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：55 名

# 2023 年度「CCAJ スクール」年間スケジュールが決定しました！

～オンライン開催を中心に全 50 回開催！ 5 月「クレーム対応講座<<基礎編>>」からスタート～

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 2023 年度開催スケジュールが決まりました。

今年度はオンライン形式を中心に全 50 回開催し、そのうち東京で 9 回お届けいたします。また、新講座「顧客体験向上に貢献する E メールの書き方講座」も 6 月に開催を予定しております。

コロナ禍で培った知見を活かし、顧客・生活者へのサービスの更なる高度化・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。オンライン未経験の方も万全のサポート体制でご参加いただけますので、ぜひ皆さまからのお申込みをお待ちいたしております。

## 【オンライン開催における受講者の感想】

- ディスカッションごとに違うメンバーでの組み合わせも席を動くことなく実施できるのがいいと思います。会場での研修だと、講師の方の顔ばかり見てしまい、なかなかお話がしづらかったりもしますが、オンラインでは講師の方・他の参加者の顔を一画面で見ながら参加することが出来るので、ディスカッション時も、あまり抵抗感がありませんでした。
- 体がホーム（自社）にあるので、どこかの研修室に向くよりも気軽に参加できる気がする。皆さんの前で発言する際もハードルが低い気がした。
- 時間や場所を問わず受講でき、必要なときは個別に講師にチャットで質問できることは良かったです。少人数での受

講はグループワークでの発言もしやすいと感じました。

- 所在地が異なっている人とも同じ講義でディスカッションができること。もし対面だったら関わる事がなかった企業があるかもしれないと感じました。



有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成  
2023年2月14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ため、コールセンターの繁忙に合わせて、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	SV によるチームビルディング
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
モニタリング&フィードバック	COM のやる気を育むコーチング
お客さま満足度が上がる電話対応	AI チャットボットの構築・運用
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	Eメールの書き方講座

## 2023 年度 CCAJ スクール年間スケジュール

開催日	講座名	講師名	開催地
5/16(火)	クレーム対応講座<<基礎編>>	中尾 知子 氏	Web
5/25(木)～5/26(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web
6/2(金)	コミュニケーターのやる気を育むコーチング	河合 晴代 氏	Web
6/8(木)～6/9(金)	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏	Web
6/13(火)～6/14(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美 氏	Web
6/16(金)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子 氏	Web
6/20(火)～6/21(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	Web
6/22(木)	顧客体験向上に貢献する Eメールの書き方講座	数矢 英子 氏	Web
6/27(火)	クレーム対応講座<<応用編>>	中尾 知子 氏	Web
7/4(火)	AIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉 氏	Web
7/7(金)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	Web
7/12(水)～7/13(木)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web
7/14(金)	お客さま満足度が上がる電話応対	河合 晴代 氏	Web
7/19(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	Web
8/4(金)	スクリプト作成講座	仲江 洋美 氏	Web
8/8(火)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき 氏	Web
8/23(水)	有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか 氏	Web
9/5(火)～9/6(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美 氏	Web
9/12(火)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子 氏	Web
9/14(木)～9/15(金)	スーパーバイザーによるチームビルディング	宮竹 直子 氏	Web
9/22(金)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	Web
10/3(火)	コミュニケーターのやる気を育むコーチング	河合 晴代 氏	Web
10/11(水)	クレーム対応講座<<基礎編>>	中尾 知子 氏	Web
10/18(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	Web
10/24(火)～10/25(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web
10/26(木)～10/27(金)	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏	Web
11/2(木)	お客さま満足度が上がる電話応対	河合 晴代 氏	Web
11/8(水)	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき 氏	Web
11/16(木)～11/17(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	Web
11/21(火)	クレーム対応講座<<応用編>>	中尾 知子 氏	Web
12/5(火)	有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか 氏	Web
12/7(木)～12/8(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美 氏	Web
12/13(水)～12/14(木)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web
12/15(金)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	Web

※ 2024 年 1 月以降の開催スケジュールは、CCAJ スクールホームページをご覧ください。

### オンライン開催・受講価格改定のご案内

昨今の原材料高騰や社会情勢等により、誠に恐縮ではございますが、2023 年 5 月開催講座よりオンライン受講価格を次の通り改定させていただきますので、予めご了承ください。なお、集合型の受講価格は変更ございません。

オンライン受講価格 (消費税込み)	2022 年度 (3 月まで)		2023 年度以降 (5 月から)	
	会員	一般	会員	一般
《 講座名 》				
センターマネジメントの実践	30,800 円	44,000 円	34,650 円	49,500 円
SV・育成スキル向上講座	22,000 円	35,200 円	24,750 円	39,600 円
SVの仕事術	23,760 円	36,960 円	26,510 円	41,360 円
テレフォンスキル講座	14,080 円	22,000 円	15,840 円	24,750 円
専門コース (1 日)	18,480 円	26,400 円	20,790 円	29,700 円

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

[https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

## 働き方に関連する法令の改正が令和5年4月1日より施行されます

労働や職場における子育て支援など働き方に関連する法令の改正内容が令和5年4月1日より施行されます。会員の皆さまは各法令を遵守いただくとともに、「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」に照らし、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、従業員の安全・健康への配慮に努めていただくようお願いします。

### 1. 労働基準法施行規則の改正

#### 給与が「〇〇ペイ」などデジタルマネーで受け取り可能に

賃金の支払方法は、通貨のほか労働者の同意を得た場合には、銀行等の金融機関の口座への振込み等によることができることとされています。

キャッシュレス決済の普及や送金サービスの多様化が進む中で、使用者が労働者の同意を得た場合に、厚生労働大臣の指定を受けた資金移動業者の口座への資金移動による賃金支払（いわゆる賃金のデジタル払い）ができることとなります。詳細は次のURLよりご覧ください。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/zigyonushi/shienjigyoku/03\\_00028.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/shienjigyoku/03_00028.html)

### 2. 改正労働基準法

#### 中小企業も月60時間超の時間外労働の割増賃金率を50%に

令和5年4月1日から中小企業の月60時間超の時間外労働に対する割増賃金率が50%になります。

月60時間を超える法定時間外労働を行った労働者の健康を確保するため引き上げ分の割増賃金の支払の代わりに有給の休暇（代替休暇）を付与することができます。具体的な算出方法や助成金の活用等は次のURLをご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/000930914.pdf>

### 3. 改正育児介護休業法

#### 1,000人超の企業に男性の育児休業取得状況などの公表を義務付け

従業員が1,000人を超える企業の事業主は、男性労働者の育児休業等の取得状況を年1回公表することが義務付けられます。

公表内容は、公表を行う日の属する事業年度の直前の事業年度（公表前事業年度）における「①育児休業等の取得割合」または「②育児休業等と育児目的休暇の取得割合」のいずれかの割合を指します。公表方法は、インターネットなどの一般の方が閲覧できる方法で行う必要があります。取得割合の算出等は次のURLよりご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/001029776.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  
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



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。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料)

CCAJ  
News  
Vol.312



CCAJ News Vol.312  
(2023年3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 宮坂 南政實

〒101-0042 東京都千代田区神田東松山下 35 アキヤマビルディング 2 TEL: 03-5289-8891 URL: <https://ccaj.or.jp>