

CCAJ News

2023年4月号

Vol.313

Contents

◇ 2023 年度事業活動計画

◇ コンタクトセンターQ & A

◇ CCAJ News 会員アンケート結果報告

◇ 会員専用ページご案内

2023 年度事業活動計画

2023年2月7日(火)に開催された2022年度第7回理事会において、2023年度の事業活動計画と収支予算が承認されました。CCAJ Newsでは、「2023年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。

1 .2023 年度事業活動方針

コロナ禍でコールセンターに対する社会の生活インフラとしての認識が高まるにつれ、社会的責任も一層増大することから、コールセンター業界も世の中の動向と軌を一にした発展が求められます。

さらには、2023年度は新型コロナによる行動制限の解除も予想され、ビジネスやライフスタイルはウィズコロナから新たなフェーズに移行することが見込まれます。

そこで、SDGs(持続可能な開発目標)に照らし、コールセンターと関連性の高い3つの目標に基づき、次の事業活動方針を定めるとともに、コロナ禍で培った知見を活かしながらリアルな交流機会を再開するなど事業活動の最適化を図っていきます。

1 人と事業の同時成長を担うコールセンター

【SDGs 目標 8：働きがいも経済成長も】

「人財」という言葉が示す通り企業経営における人材の重要性は認識されていますが、2023年から上場企業に対し「人的資本」の開示が義務化されたことは、企業・事業の成長・衰退には財務情報だけでは測れない、人の力が大いに影響していることを表しております。

コロナ禍で進展したデジタル化に適応していくためには、リスクリング等の人材育成、働く環境の整備、そして、個々人の能力が最大限に発揮できるためのサポート等、人への積極的な投資に向けて研修や交流会、情報提供を通じて支援してまいります。

そして、生活者からの信頼に基づき正しく事業が成長していくために、法令遵守の徹底はもとより高い倫理観に根ざしたコールセンター運営を啓発することで、業界の健全な発展に努めてまいります。

② 多様な人材が活躍するコールセンター

【SDGs 目標 5：ジェンダー平等を実現しよう】

生産年齢人口は 2030 年に 7,000 万人を割り、65 歳以上の高齢化率は 30%を超えるとされています。人手不足は恒常的な課題であり、業界の発展のためには会員が一丸となって取り組むテーマであると考えております。

従来コールセンターは正社員、パート・アルバイト社員、派遣社員等、雇用形態が多岐にわたり、ライフスタイルやキャリアにあわせて活躍できる人材を核とした業界です。さらに近年、テレワークの導入・普及、AI を活用した業務支援、チャンネルの多様化、CX 追求等のイノベーション・デジタルシフトを機に、より一層多様な人材が活躍できるポテンシャルを秘めております。

女性活躍推進に加えて、シニアや外国籍、障がい者等、多様な人材が活躍できる職業・職場として、コールセンターの魅力を高める活動に取り組んでまいります。

③ 人とテクノロジーが融合したコールセンター

【SDGs 目標 9：産業と技術革新の基盤をつくろう】

企業と生活者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する責務を果たすためには、いつでも、どこでもつながり、簡単に安全に安心して利用できなければなりません。それには、人材のリソースに頼るのは限界があり、テクノロジーの活用が欠かせません。

さまざまなチャンネルを介してつながることは生活者・顧客を深く知ることに通じ、コールセンターの本分である最適なカスタマーサービスを実現します。生活者が自ら楽にすぐに解決できる、事前に困りごとを予測して寄り添って対応する等、「人とテクノロジーが融合したコールセンター」を追求することは「顧客体験 (CX)」の向上のみならず、コミュニケーターの心理的負担を軽減する等「従業員体験 (EX)」の向上にも寄与します。

多様な業種業態で構成される会員の特性を活かし、人とテクノロジーが融合したコールセンター運営に向けた知見・ベストプラクティスの共有と研鑽に励んでまいります。

以上、方針の実現に向けて、協会運営の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」に照らし事業活動を推進することで、コールセンター業界のプレゼンス向上に尽力してまいります。

II . 具体的な事業活動計画

1) 倫理の確立と綱領の普及・推進

- ①「日本コールセンター協会電話相談室」での各種対応
- ②ガイドラインの適正化ならびに普及・啓発による自主的規制の強化
「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」の改定ならびに、同ガイドラインの解説版の普及を通じて、適切な個人情報の取扱いを啓発する。加えて、「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」の遵守・徹底を促し、実効性を高める活動により、業界の健全化に努めていく。
- ③コールセンターに関連する法規の周知・徹底
- ④関係機関・団体との情報交換・交流

10 団体連絡協議会や国民生活センター等との情報交換を通じて、消費者トラブル事例や業界健全化のための取り組み等を発信する。

⑤新型コロナウイルス感染症対策の周知・徹底

2) コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

①「CCAJ 会員交流会」の開催

最新テクノロジーの動向等について、相互研鑽と交流の機会を提供する。



第 11 回 CCAJ 会員交流会
(2022 年 10 月 18 日開催)

②コールセンターのトレンド・課題・テクノロジーに関する学びの機会提供

在宅コールセンターや採用・離職、CS・CX、IT活用等のテーマを設定し、会員が企業・業種・業態を超えて学び、知見を共有する勉強会やコミュニティ活動等を行う。

3) 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

①「CCAJガイドブック Annual Report Vol.33」の発行

最新トレンド、コールセンター企業実態調査、生活者調査等の公益性のある情報を提供し、協会の認知度向上に努める。



②「CCAJコンタクトセンター・セミナー」の東京&オンライン開催

コンタクトセンターで関心の高いテーマや共通課題に関して、取り組み・成功事例等を共有するセミナーを集合型とオンライン配信のハイブリッドで開催する。

③「CCAJコンタクトセンター・セミナー」の沖縄開催

沖縄県に拠点を置く会員を中心に、現地の実状に則したイベントを開催する。県内の地方自治体と連携し、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知 (2022年 11月29日開催)

④「CCAJスタディーツアー（海外視察）」の開催

海外コンタクトセンターの実態、トレンド等を学ぶ視察ツアーを実施し、参加者間および海外企業との交流を図る。

⑤「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的とした見学会を実地またはオンラインで実施する。システムベンダーのラボ施設・開発環境等の企画も検討する。

4) 人材の育成と雇用の創出

①「CCAJスクール」の開催

コールセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的とした研修をオンラインと集合型で年間50

回開催する。Eメール対応をテーマにした新講座も実施する。

②「コールセンター基礎講座」の開催

コールセンター概論、最新トレンド、関連法規・ルール等、センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学ぶ講座をオンラインで開催する。

③「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が取り組みや課題、悩み等を情報交換する座談会をオンラインまたは集合型で実施する。

④「新人マネージャー勉強会」の開催

新人マネージャーが他のセンターの同じ立場の方々とともに学び、交流する勉強会をオンラインで開催する。

⑤多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコールセンターの研究

ジェンダーフリーに加えて、シニアや外国籍、障がい者、在宅ワーカー等、さまざまな人材が活躍できる組織・文化・制度・環境・スキル等について研究する。

⑥「コールセンター/テレマーケティング用語集」の更新

⑦雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

5) 統計調査、需要予測

①「コールセンター企業実態調査」の実施

エージェンシー会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数等の基礎データを調査し、時系列分析による結果を提供する。

②「会員基礎データ調査」の実施（会員登録情報の更新）

企業情報やコールセンターの状況等、会員の实態調査を行い、その結果を情報提供し、各種活動の充実化に活用する。

③「ちょっと知りたい コールセンターワンポイントアンケート」の実施

メールマガジンの読者を対象に、話題やトレンドに関するWebアンケートを実施・報告することで、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

6) 内外の諸団体との情報交換及び協力

経済産業省、総務省等との情報交換や要請への対応、地方自治体や公的団体、10団体連絡協議会との情報交換・連携を行う。



2022年度 定時総会 (2022年6月14日開催)

7) 広報・宣伝活動

① 「CCAJ News」の発行

活動報告や業界トレンド特集、地方自治体の誘致施策等を掲載した会報誌を毎月発行する。本誌デジタル化に向け段階的に取り組むこととし、発行部数の適正化やWebの効果的活用に着手する。



② 「CCAJ メールニュース」等の配信

メールマガジンで、公的機関のタイムリーな情報の発信や協会活動の周知を行う。省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

③ 「会員ニュース」の発信

会員からのニュースリリースをメールマガジンやWebサイト等で取り上げることで、会員の最新動向を発信する。

④ プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

マスメディアへの情報提供、メールマガジンやWebサイト、Facebookによる情報発信を通じて協会をPRする。

⑤ VOC活動（広聴活動）

会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員からの要望等に応じていく。寄せられた声や対応内容を理事会・委員会に共有し、事業活動に反映する。

8) 本法人の目的を達成するために必要な事業

① 会員数拡大に向けた諸施策の展開

② 各種イベント協賛・後援

2023年度協会活動予定（2023年4月1日～2024年3月31日）

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

主要な活動

- 2023年度定時総会
- CCAJ 会員交流会
- 新春賀詞交歓会
- コールセンター基礎講座（オンライン）
- コールセンター基礎講座（オンライン）
- CCAJ スタディーツアー（オンライン海外視察）
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー沖縄
- CCAJ ガイドブック
- CCAJ コンタクトセンター・セミナー東京（ハイブリッド開催）

CCAJ スクール

- 5月16日スタート（オンライン・東京で年間50回開催） Eメール対応の講座新設

会員向け勉強会 ※会員限定で定期開催

- SV 意見交換会（オンライン・集合型）
- コンタクトセンター見学会（年間2回）
- 新人マネージャー勉強会（集合型1回・オンライン3回による全4回のシリーズ開催）
- テクノロジー活用に関するコミュニティ
- 多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコールセンターの研究

情報提供

- CCAJ News（毎月発行）
- CCAJ メールニュース（随時配信）
- CCAJ Facebook
- コールセンター関連入札情報（随時配信）

調査

- 「コールセンターとSDGs」会員アンケート
- コールセンター企業実態調査
- ワンポイントアンケート（随時実施）

2023年度事業活動計画の詳細は「定款・財務報告」ページよりご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/financial/index.html>

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 コールセンターとはまったく関連のない部署から異動になりました。まずはSVのサポートからスタートしますが、早晚SVとしてセンター運営に関わります。現場の経験もなく戸惑っています。

A 経験のない業務には不安が付きものですが、コールセンターの管理に特別な能力や知識が求められるわけではありません。逆に、コールセンターでの経験は、どのような職務にも活かせるノウハウとして蓄積されますので、ご自身のキャリアアップにつながるチャンスを得たと捉えることができます。

当初は、聞き慣れない用語や端末操作に戸惑うかもしれませんが、飛び交う言葉がわからなければ、その場ですぐに尋ねたり、コミュニケーターが使用している端末をいろいろと操作したりしていれば、それほど長い期間を要せず理解できるようになるものです。

月末や月初め、受付日や締め切り日、媒体到着時期などに呼量が急増し、センターが騒然としてくると圧倒されることもあるかもしれませんが、受架電量の波がわかってくれば、次第に業務のリズムもできてきます。

業務に早く慣れたいという思いがあるかもしれませんが、組織を管理運営するSVには「人材マネジメント力の発揮」が期待されています。

お客様と接しているコミュニケーターが、やりがいや

回答者

宮竹 直子 氏

株式会社感性労働研究所
代表取締役



CCAJ スクール

「スーパーバイザーの仕事術
～『先読み力』を活かした応対品質
管理と個を尊重した人材育成～」
講師

「スーパーバイザーによるチームビルディング
～チームを成長させる『先読み力』と『コミュニケーション力』
を鍛え高める～」講師

達成感を得ながら業務を遂行できるような環境を作り出すことが、SVを始めとする管理者のミッションとも言えるのです。

そして、そういった環境作りには、組織の全員が『自社のセンターが果たす役割』を共有していることが必要になります。

センターには数値目標 (KPI など) がありますが、数値目標は『自社のセンターが果たす役割』がベースになっていますので、今まで確認する機会がなかった方は、ぜひ上司や組織長に次の3点を尋ね、把握・理解しておくとうまいでしょう。

1. 『なぜコールセンターを設置しているか (設置の目的を知る)』
2. 『私たちにとって“お客様”とは誰か (お客様が抱えている問題や課題を知る)』
3. 『お客様にどのような企業イメージを持ってもらいたいか (大切にしたいことを知る)』

上記を理解しておく、センター全体の品質レベルも判断できますし、コミュニケーター個々のスキル評価や育成方法、適正配置などを考える「人材のマネジメント」にもつながります。

そしてなによりも、センターの存在意義や価値を理解すると、新しい職務に就いたご自身のモチベーションも高まるのではないかと思います。

「CCAJ スクール」宮竹直子講師が担当する講座のご紹介

スーパーバイザーの仕事術 ～『先読み力』を活かした応対品質管理と個を尊重した人材育成～

講座紹介

ケーススタディや実習を通じて、応対品質向上を図るための「問題把握力」「原因追究力」「改善計画立案力」を鍛えると共に、「EQ 理論」(自分の感情を上手に管理し思考と調和させ活用する)を取り入れた人材育成手法を学びます。

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

協会報『CCAJ News』に関する会員アンケート 結果報告

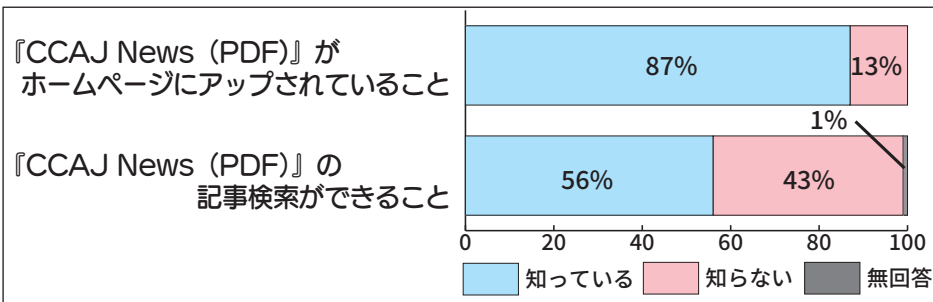
～ 本誌のデジタル化に向けた検討を開始します ～

広報委員会では2022年11月に、当協会会員を対象に「協会報『CCAJ News』に関する会員アンケート」を実施しました。ネットの主流化や働き方の変化、SDGs・脱炭素社会など世の中の動向が転換する中、会員ニーズにフィットした協会報としていくため、読者の状況や要望を把握することを本アンケートの目的としております。

アンケート結果をもとに、『CCAJ News』は今後デジタル化に向けて段階的に取り組んでいくこととなりましたので、集計結果とあわせてご報告します。

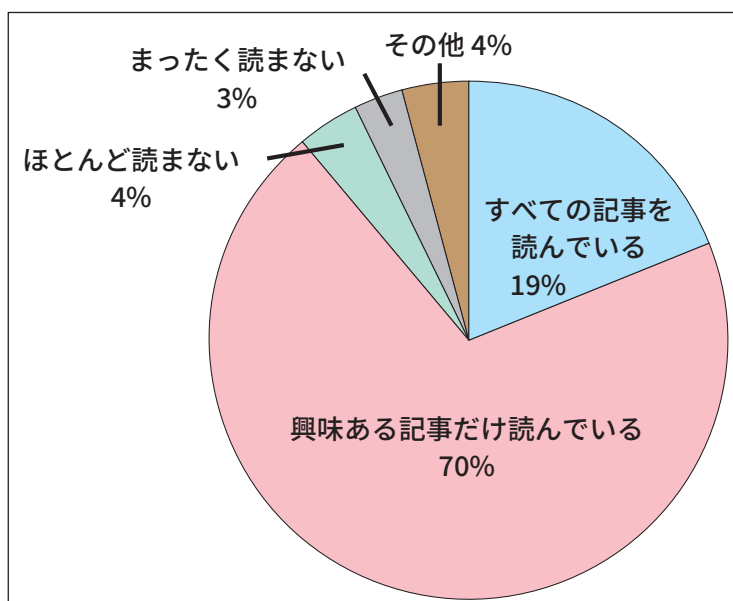
1.CCAJ News (PDF) の認知

2022年8月より実装した『CCAJ News(PDF)』の記事検索の認知は56%に留まり、活用のための周知が求められる。

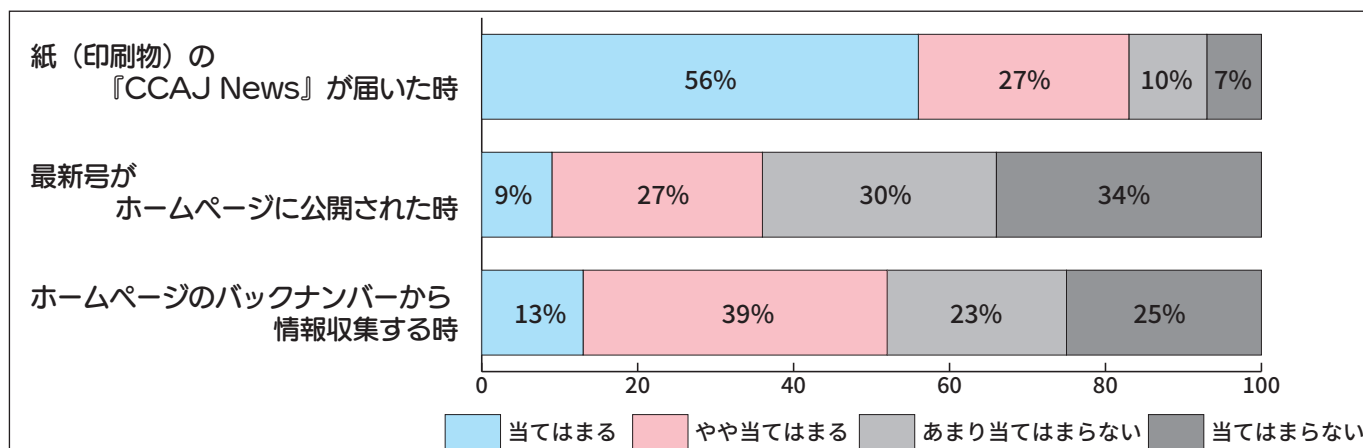


2.CCAJ News をどの程度読んでいますか？

「すべての記事を読んでいる」「興味ある記事だけを読んでいる」を合わせた9割の方が、本誌に対して一定の興味を持っていただいていることが伺えた。

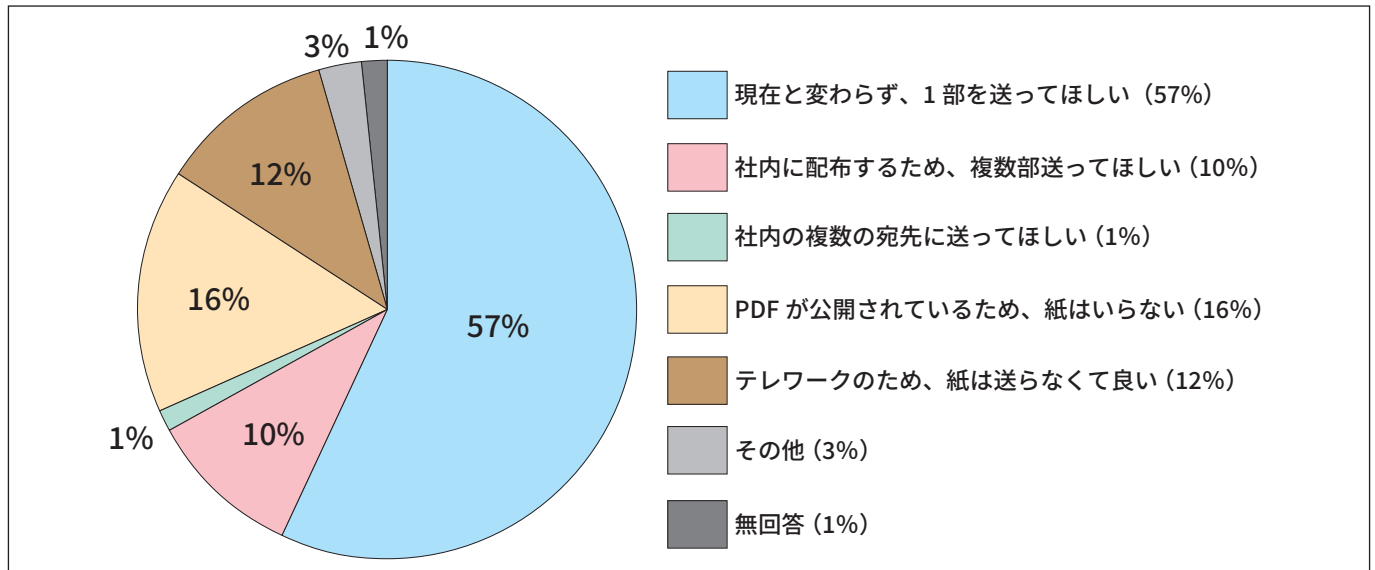


3.CCAJ News をどのような時に読んでいますか？



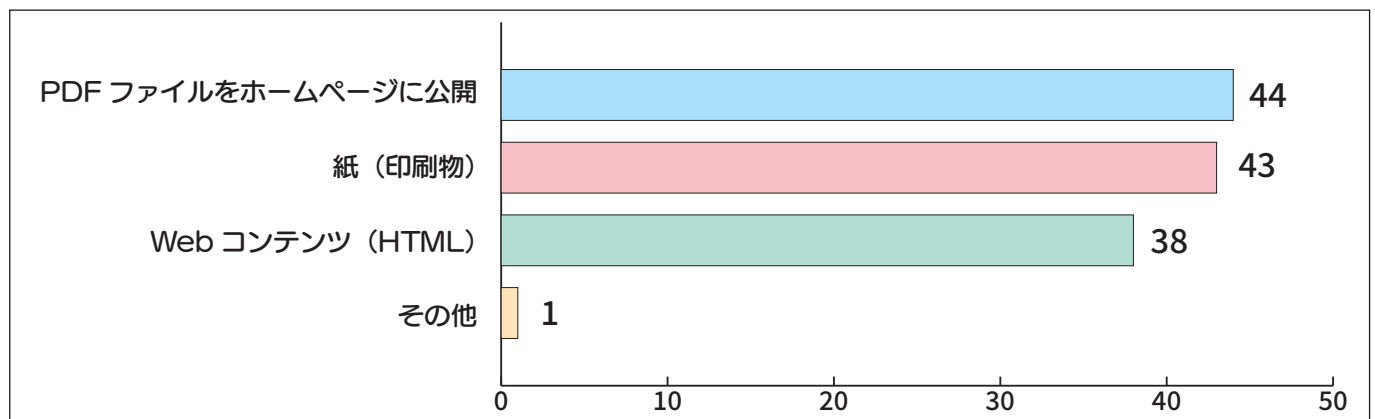
4. 紙（印刷物）による CCAJ News の提供希望

現状通り、紙（印刷物）の CCAJ News の送付希望者が 57% を占め、複数部または複数の宛先への送付希望を合わせると、紙の希望者は約 7 割に達した。CCAJ News においては紙のニーズの高さが伺えた。



5. 今後、希望する CCAJ News の発行形式（複数選択式）

今後、希望する CCAJ News の発行形式は、PDF ファイル、紙（印刷物）、Web コンテンツの順になったが、その差は僅かであった。現時点で今後を見据えた時、デジタルと紙媒体双方のニーズが拮抗していると考えられる。



◎ CCAJ News 今後の在り方

現状では CCAJ News の発行形式は紙（印刷物）のニーズが高いものの、アンケートのご意見・ご要望（自由記述）では、エコ・サステナビリティの観点から Web 化への移行に関するご意見も一部見られました。

広報委員会では本アンケート結果を踏まえ、委員各社の状況や周囲の変化などをもとに検討した結果、『CCAJ News』のデジタル化を目指し、会員の要望を注視しながら移行時期を設定していくこととしました。テレワークやオンライン会議など「働き方の変化」、デジタルネイティブ世代へのシフトなど「読者の変化」、SDGs・カーボンニュートラルなど「世の中の動向」といった過渡期にある現状を鑑み、段階的にデジタル化に着手していきます。そこで、2023 年度は「発行部数の適正化」と「CCAJ News (PDF) の閲覧数増加」に取り組んで参りますので、会員の皆さまには引き続き、ご理解・ご協力をお願いします。

アンケート実施概要

主体：CCAJ 広報委員会
 期間：2022 年 11 月 11 日～12 月 2 日
 方法：Web アンケート or アンケート票
 対象：会員代表者（協会責任者）・協会担当者
 回答：70 名

◎ CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。 <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

会員の皆さま、『会員専用ページ』をぜひご活用ください

協会の公式サイトでは『会員専用ページ』を開設し、会員限定で有用な情報をご提供しています。まだご利用いただけていない会員の皆さま、ぜひこの機会にご活用ください。

協会のサイトでは、CCAJ 会員限定で『会員専用ページ』を公開しています。各種ガイドラインとその解説、各委員会活動のレポート、エクセル版の自治体の助成制度一覧、用語集や問題集など、協会活動に連携した幅広い情報をご利用いただけるようになっていきます。

4月以降、『AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究』のアウトプットや『2022年度 在宅勤務コールセンター勉強会』レポートなどの新たな情報も順次アップロードする予定です。コンタクトセンター運営に役立つコンテンツとして、ぜひご活用ください。

会員企業に所属する方であれば、ユーザー名とパスワードを取得することで、どなたでもご利用いただけます。事務局までお気軽にお問い合わせください。

CCAJ会員専用ページ

会員専用ページは、日本コールセンター協会(CCAJ)会員限定で、以下の情報を公開しております。閲覧には「ユーザー名」と「パスワード」が必要です。CCAJ会員で、「ユーザー名」と「パスワード」の取得をご希望の方は、事務局までお問い合わせください。

CONTENTS

1. SV意見交換会レポート

SV意見交換会は、「ベテランテレコミュニケーターへのフィードバック」、「新人SVの課題」、「応対品質の向上」など、業務に直結する身近なテーマを設定し、5〜7名のSVが座談会形式で、自身の課題や解決策について意見交換・情報共有をしています。会員専用ページでは、ご参加者の許可を得て、2011年度から実施した各回のレポート(発言録)を公開しています。SVの生の声から自身のセンターを見直し、他社の取り組みから業務改善のヒントを得るなどして、ご活用いただければ幸いです。

2. 地方自治体のコールセンター誘致助成制度 NEW

会員専用ページでは、全国205の地方自治体の「コールセンター誘致助成制度」をエクセルデータで提供しています。本データは、CCAJ News 2022年8月・9月合併号に掲載したものと同じ内容です。PDF版をご覧になりたい方はCCAJ Newsのページをご覧ください。

3. コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン(解説つき)

2005年4月に定めた「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」の各条文について、事例などを加え、分かりやすく解説しています。

PAGE TOP

https://ccaj.or.jp/member_top.html


1. SV 意見交換会レポート	2011年度以降の各回のレポート(発言録)を公開しています。SVの生の声や他社の取り組みから、自身のセンターの見直しや業務改善のヒントを得ることができます。
2. 地方自治体のコールセンター誘致助成制度	毎年、CCAJ News で更新しているコールセンター誘致助成制度の最新情報を、エクセルデータの一覧表で提供しています。企画書向けなどのカスタマイズに便利です。
3. コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン(解説つき)【改定中】	「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」の各条文に事例などを加えて解説しています。現在、総務委員会を中心に改定を行っています。
4. コールセンター / テレマーケティング用語集	協会のサイトで公開している用語集をエクセルデータで提供しています。自社に適した用語を抽出したり、独自の追加・修正を行うなどのカスタマイズが可能です。
5. いまさら聞けない コールセンター基礎力問題集 ～全問解いたらちょっと嬉しい～	用語集をベースに作成した問題集です。運営管理、人材管理、システム、法律・ルールなどに関する全105問をエクセルデータで提供しています。
6. コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担	コールセンター運営に必要なマネジメントの内容を洗い出し、それをどの職位・部署が担うかについて標準モデルとして、人材育成委員会が作成した資料です。
7. スーパーバイザー(SV)職務定義	SVの職務を、10のスキルに基づき設定しています。企業の業種・業態、センターの規模や機能、取り扱う商品・サービス等に合わせてカスタマイズしてご活用ください。
8. コールセンターの課題・問題100回で 積み重ねた解決策	100回のSV意見交換会で取り上げたテーマに基づき、実際の場面に応じた課題とその解決策を掲載しています。150の課題に対して、1,414の解決策が示されています。

◎ UD (ユニバーサルデザイン) フォントを使用しています

◎ FSC® 認証紙
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

FSC 認証ロゴ
(本誌には掲載)

◎ 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.313



CCAJ News Vol.313

(2023年4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 南政寛
〒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