

# CCAJ News

2023年5月号

Vol.314

## Contents

- ◇ 特集「コールセンターと SDGs」①  
コールセンターにおける  
SDGs の現在地
- ◇ コンタクトセンターQ & A
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ コールセンター基礎講座

### 特集「コールセンターと SDGs」①

## コールセンターにおける SDGs の現在地 ～会員企業の取り組みと課題～

人と人との接触・距離を分断した新型コロナにより、非対面・非接触のコミュニケーション/サービスの価値が向上し、コールセンターの利用・需要は増大しました。それに伴い、コールセンターを「生活インフラ」、働く人々を「エッセンシャルワーカー」とする認識が高まりつつあります。

このような認識が定着するためには、業界内にとどまらず、社会的課題に積極的に取り組むことが求められ、延いては生活者が「安心・安全に利用できるコールセンター」になり得ると考えられます。

そこで、『CCAJ News』ではコールセンター業界としてSDGs(持続可能な開発目標)に取り組む機運を高めるため、特集「コールセンターと SDGs」と題し、会員各社の取り組み実態や有識者のインタビュー、具体的事例など多様な視点で取り上げていきます。

特集第1弾となる今号では、会員企業に実施したアンケートをもとに、SDGs への取り組み・課題の現在地を示します。

### ● 「コールセンターと SDGs」会員アンケートについて

本アンケートを通じて、会員企業・コールセンターにおけるSDGs への意識・取り組みの現状や、コールセンター事業・業界が貢献できるSDGs17のゴール、取り組む上でのボトルネック等を把握し、その結果を共有することで、各社における取り組みの推進やきっかけ作りとしていただくことを目的に実施しました。

会員各社やコールセンターでどのような取り組みが行われているのか、取り組む上で期待する効果や課題など、ベンチマークとしてご活用ください。

### CCAJ 2023 年度 事業活動方針

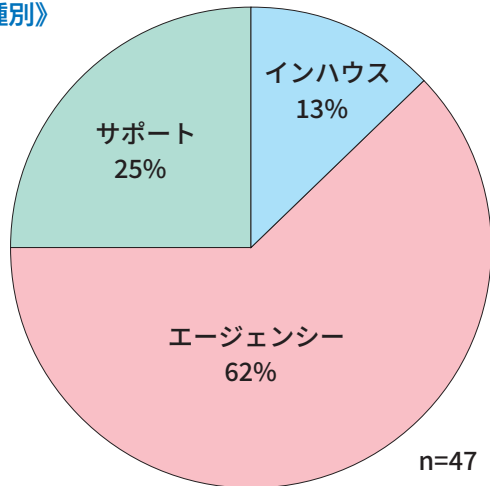
当協会ではSDGsに照らし、コールセンターと関連性の高い3つの目標に基づき、2023年度の事業活動方針を次の通り決めました。

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】
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】
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】

詳しくは、『CCAJ News』Vol.313(2023年4月号)をご覧ください。

# ● 「コールセンターとSDGs」 会員アンケート 結果報告

《回答企業種別》

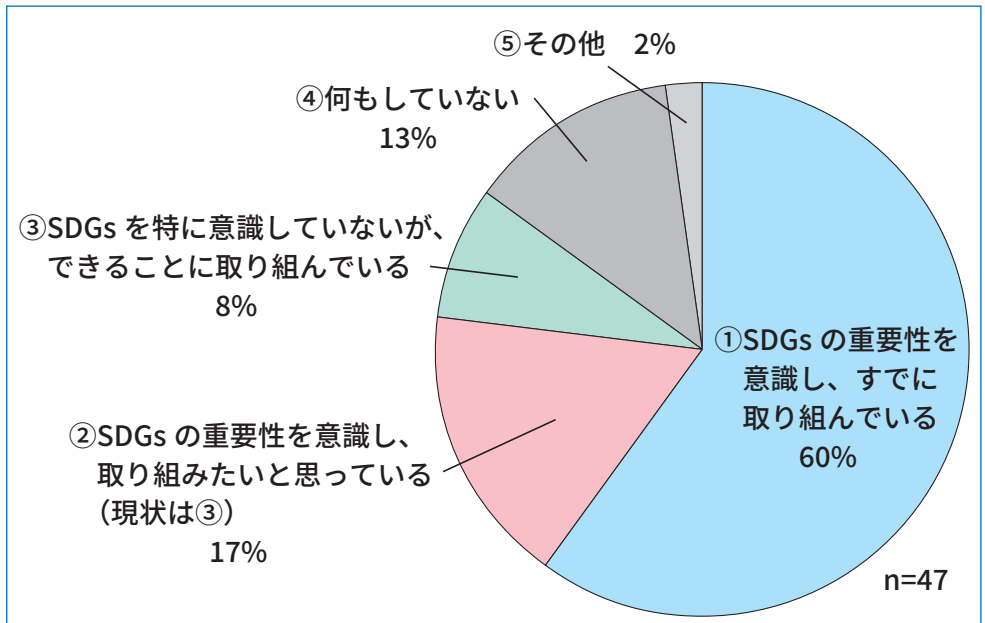


**アンケート実施概要**  
 主 体：CCAJ 広報委員会  
 期 間：2023年3月10日～31日  
 方 法：アンケート票  
 対 象：会員 231 社  
 回 収：47 社 (回収率：20.3%)

## 1. 自社におけるSDGsへの意識や対応状況

「①SDGsの重要性を意識し、既に取り組んでいる」と回答した会員は60%でした。現在のところSDGsを意識していないが、環境への配慮や地域貢献活動、働きやすい環境の整備などに取り組んでいる企業もあり、SDGsに類する活動を行っている会員は85%に達しております。

SDGsは人類や地球を守るための国際公約であることから、事業者および個人がまずは正しく理解することから始めるのが大切であると考えられます。



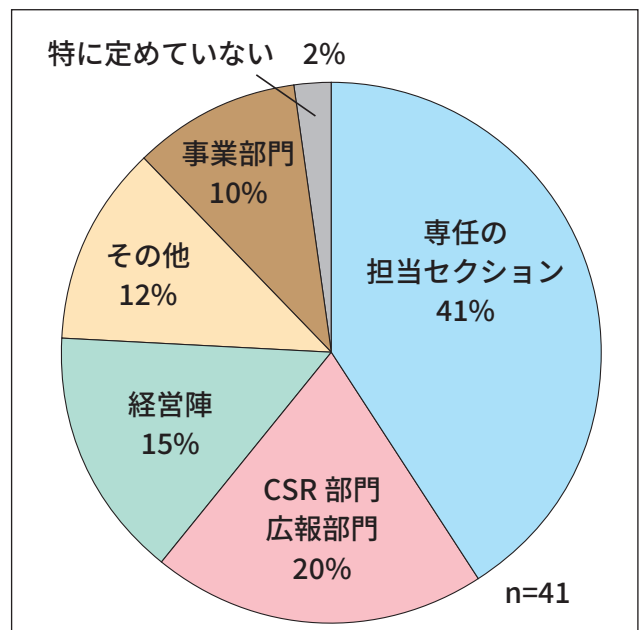
## 2. SDGsに取り組む上での担当セクション

SDGs(類する取り組みも含む)に取り組む上での担当セクションを尋ねたところ、「専任の担当セクション」が41%でトップ、「CSR部門・広報部門」が20%、「経営陣」が15%と続きました。

「専任の担当セクション」とした会員にはその名称も回答いただきました。“SDGs”や“サステナビリティ”を用いた名称が多く挙げられました。キューアンドエー株式会社では、SDGsを含む経営ビジョン「現場に寄り添う、ハピネス経営」の実現に取り組む部署として、「ハピネス推進室」と名付けており、前向きで楽しく活動ができる印象を受けました。SDGsの取り組みを社内に浸透させ、推進する上では、専任セクションの設置とともに、その名称も大切であることを感じました。

《セクション名 一例》

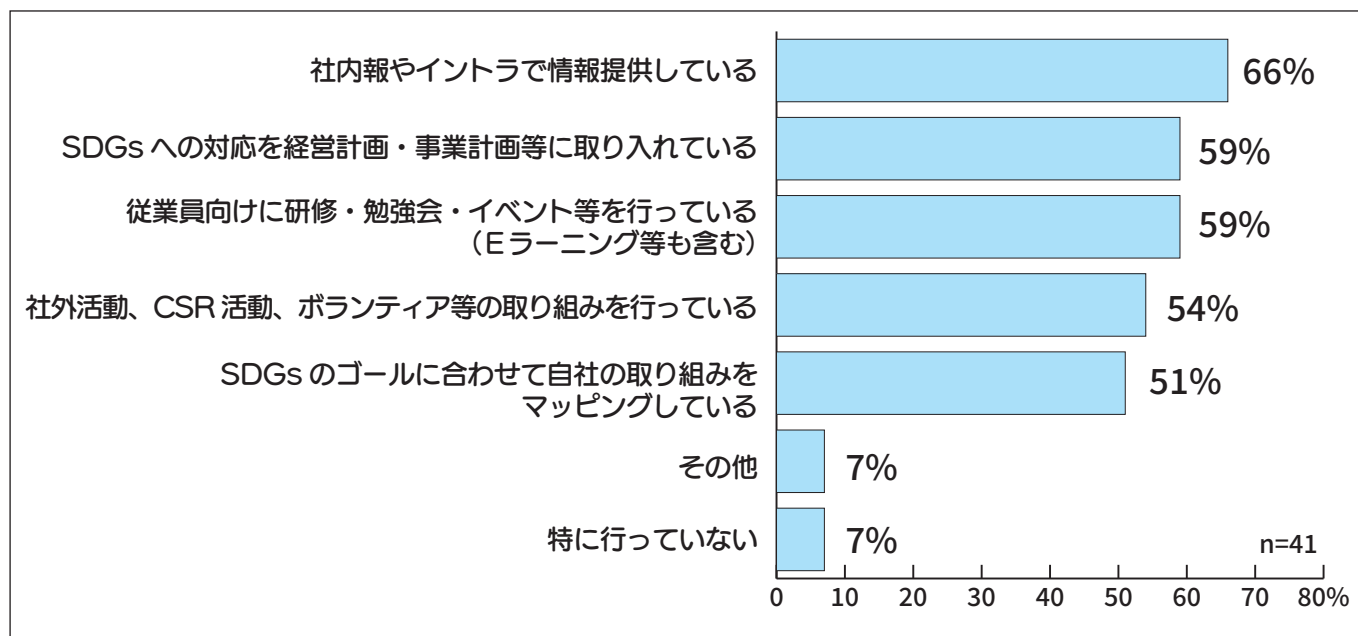
- ・SDGs委員会
- ・SDGs Office
- ・サステナビリティ推進部
- ・サステナビリティ推進室
- ・サステナビリティ推進委員会



### 3. SDGs を社内に浸透・理解促進するために行っていること（複数選択）

SDGs（類する取り組みも含む）に取り組む41社が、社内浸透・理解促進のために行っていることとして、「社内報やイントラで情報提供している」が66%と最も多く、「SDGsへの対応を経営計画・事業計画等に取り入れている」と「従業員向けに研修・勉強会・イベント等を行っている」がともに59%で続きました。

「特に行っていない」との回答は7%に留まり、ほとんどの会員が社内浸透・理解促進に取り組んでいました。一方で、「6. SDGsに取り組む際の課題」(P4参照)として、「社内での理解度が低い」が第2位に挙げられたことは、理解度を高める施策・方法に悩まれている状況が推察できました。



### 4. 具体的なSDGsへの取り組み

SDGs(類する活動を含む)に貢献する具体的な取り組みを伺ったところ、その数は100を優に超え、次のA~Iまでの9つに分類することができました。本誌ではその一部をご紹介します。

#### A. 基本方針の策定・公開・浸透

- ・サステナビリティ方針・マネジメント・課題・目標、ESGデータの策定・公開
- ・マテリアリティ（事業活動における重要課題）の解決への対応を公表
- ・サプライヤー行動基準を定め、サプライヤーに対し理解と賛同を求める

#### B. ダイバーシティ&インクルージョン

- ・女性の活躍を推奨する為、積極的に女性役職者を登用
- ・『仕事と子育て 両立支援ハンドブック』制作
- ・65歳以上の社員限定の「グラン事業部」を発足し、後進の育成やサポートを担う

#### C. 従業員の健康促進

- ・社員、家族が安価に栄養の良い食事を取れるように社員向けのカフェテリアを運用
- ・ポスターを掲示し、運動不足解消のための運動促進
- ・受動喫煙防止や喫煙者の健康維持のための卒煙を推進

#### D. 働きがいのある&働きやすい職場づくり

- ・リモートワーク勤務や働き易い職種選択制度（短時間

労働正社員制度など）を導入

- ・マインドサポーター制度：直属上司ではない第三者的立場の支援者がスタッフの話を聴き寄り添いながら仕事の悩みや本音を受け止め、問題解決をサポートする取り組み
- ・専門学校と連携し、レッスンと自社の就業が両立できる支援を行う（ダブルワーク者）

#### E. 人材育成

- ・与えられる教育から自ら学ぶを基本とした教育体系（自己啓発費用を一部援助）
- ・社員へのSDGs教育プログラムの導入や、社内に対する啓蒙活動を6ヵ月に1回以上実施
- ・5%ルール：月の稼働時間の5%は対話（コーチング）or 教育（トレーニング）に当てる

#### F. 地域貢献活動

- ・地域クリーンキャンペーンへの参加
- ・北海道マラソン給水ボランティアへの参加
- ・各地の大学をはじめとする教育機関での講義や中学生の職業体験の受け入れ

## G. 環境保護

- ・ 来客や社員カフェテリアでのストローを廃止しマイク  
ロプラスチックを削減
- ・ フードロスへの取り組みとして社員食堂で廃棄食品を  
再利用した料理教室を開催
- ・ マイボトルの無料配布とウォーターサーバーの設置

## H. 寄付活動

- ・ 災害備蓄品のフードバンクへの寄贈

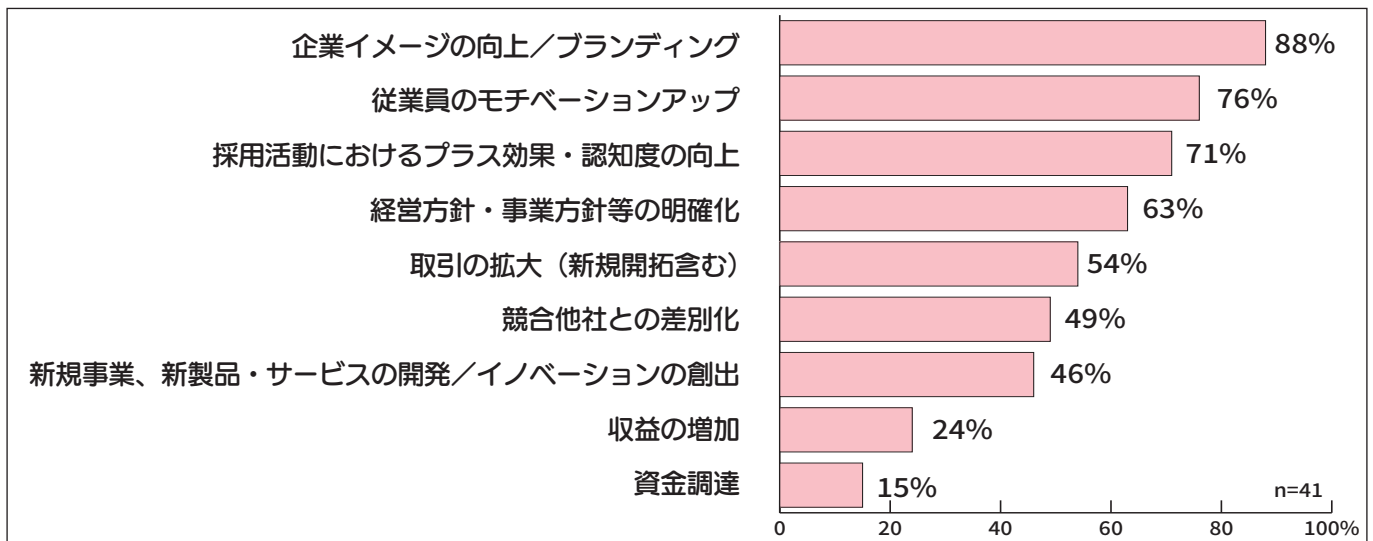
- ・ ブックバトン・プロジェクト（自宅にある本等を寄付）
- ・ 開発途上国支援のために社内休憩室に募金箱を設置

## I. テクノロジーの効果的活用

- ・ 日経スマートワーク経営調査 三ツ星獲得
- ・ ペーパーレスソリューションを提供
- ・ 「デジタルラボ」開設に伴い、自治体や大学、地域の  
IT企業と連携し、「デジタルコンソーシアム」を主催（地  
域課題をデジタルで解決）

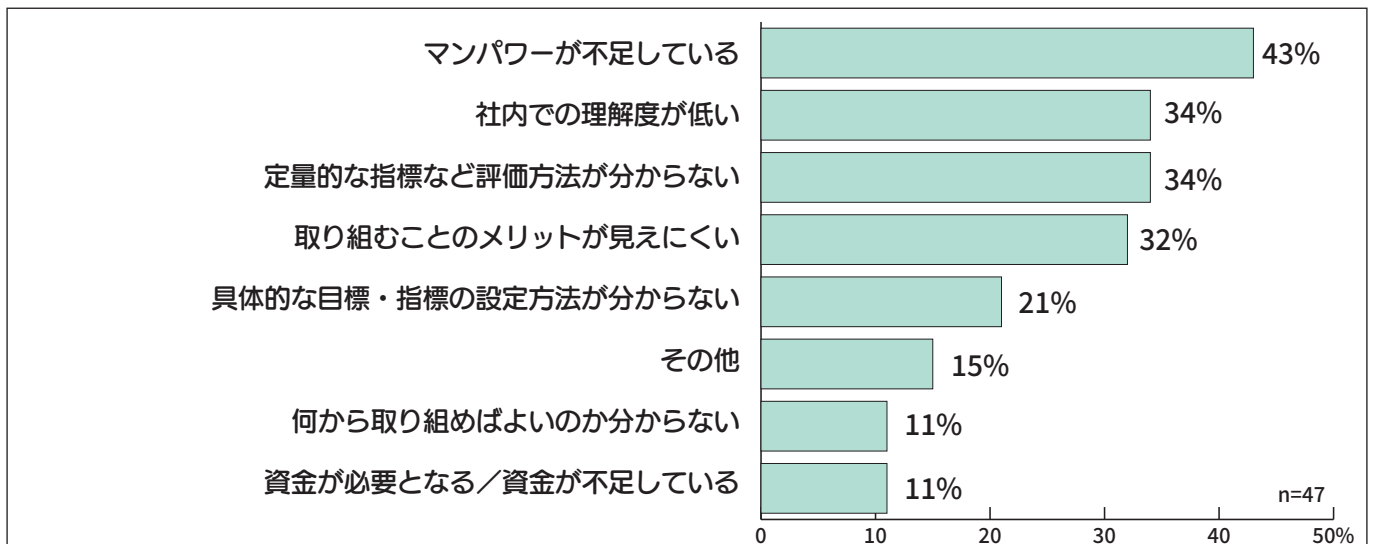
## 5. SDGs への取り組みによる効果として期待しているもの

期待する効果として、「企業イメージの向上／ブランディング」が88%でトップ、「従業員のモチベーションアップ」が76%、「採用活動におけるプラス効果・認知度の向上」が71%と続きました。一方で、「収益の増加」や「資金調達」は下位と留まり、財務面での効果については現時点では未知数または模索している様子が伺えました。



## 6. SDGs に取り組む際の課題

課題として、「マンパワーが不足している」が43%で最も多く、続いて「社内での理解度が低い」と「定量的な指標など評価方法が分からない」が34%で並びました。上位3つをはじめ挙げられた課題に関しては、現在の事業活動や日常業務とSDGsを関連付けたり、一体化させたりすることの難しさを感じています。

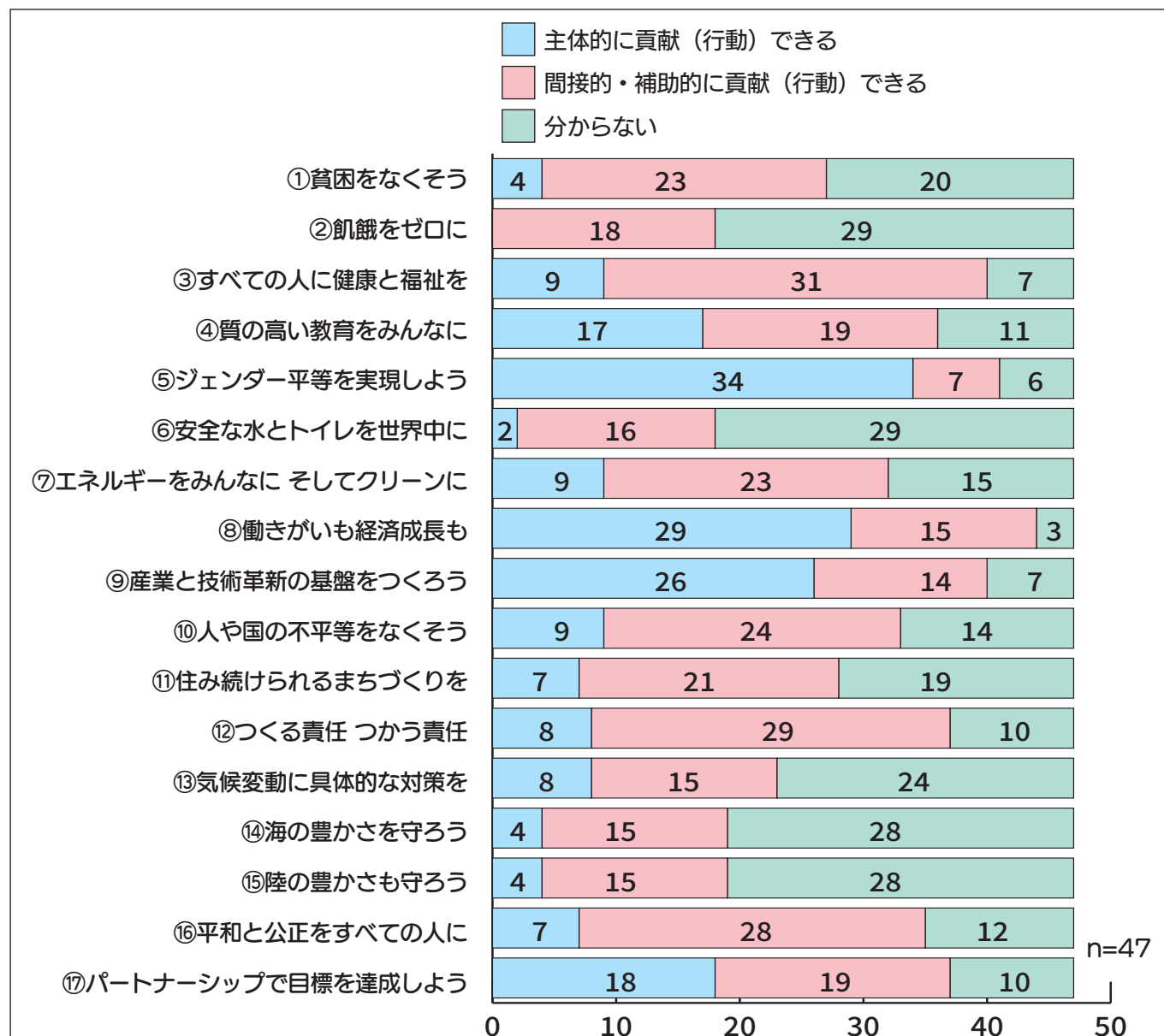


## 7. コールセンター事業 / コールセンター業界が貢献できると思われる SDGs のゴール

最後にコールセンター事業 / コールセンター業界が貢献できると思われる SDGs 17 のゴールについてお尋ねしました。

「主体的に貢献（行動）できる」と回答した企業が最も多かったのが「⑤ジェンダー平等を実現しよう」で、「⑧働きがいも経済成長も」「⑨産業と技術革新の基盤をつくろう」と続き、当協会の 2023 年度事業活動方針とも一致しています。

一方で、“ものづくり”ではない事業・業務の特性上、「⑥安全な水とトイレを世界中に」「⑭海の豊かさを守ろう」「⑮陸の豊かさを守ろう」といった資源や自然環境との結びつきをイメージするのは難しい傾向が伺えました。



今回のアンケートにより、SDGs の達成に向けた会員各社の多種多様な取り組みを伝えることで、行動するきっかけや活動の幅を拡げる機会になれば幸いです。企業を超えて取り組みを共有することは、SDGs 「⑰パートナーシップで目標を達成しよう」に通ずるものと考えております。アンケートにご協力いただいた会員の皆さま、ありがとうございました。

次号『CCAJ News』Vol.315（2023年6月号）では、国連と民間が手を結び、健全なグローバル社会を築くための世界最大のサステナビリティ イニシアチブ「国連グローバル・コンパクト」のローカルネットワークである「グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン（GCNJ）」へのインタビュー記事をお届けしますので、お楽しみにしてください。

誌面の都合でアンケートは一部抜粋しています。全集計結果は協会サイトでご覧になれます。

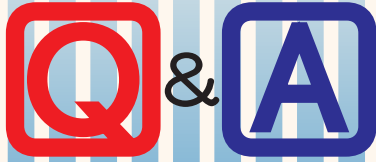
[https://ccaj.or.jp/ccajnews/314\\_sepvol.html](https://ccaj.or.jp/ccajnews/314_sepvol.html)



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** コミュニケーターの離職を抑えることが課題です。どうすれば定着率を高めることができるでしょうか。

**A** コールセンターの多くが「コミュニケーターが定着しない」という悩みを抱えているのではないのでしょうか。コミュニケーターを募集し採用に至っても、一人前になるまでに徐々にドロップアウト（脱落）してしまうという経験を繰り返しているセンターも少なくないでしょう。

採用後に辞めるタイミングを、3日・3週・3カ月くらいとして、考えられる主な理由を挙げます。

1. 3日で辞める…覚えることが多すぎて自信をなくす  
募集広告に「未経験者歓迎」と書かれてあったが、パソコン操作が複雑だったり、商品やサービスが多岐に渡っていて覚えきれない。研修についていけない。
2. 3週間で辞める…イメージしていた職場環境と違う  
採用時に「明るい職場」だと聞いていた。トレーナーは丁寧に説明してくれるが、ミスインフォメーションがあってはならないので、厳しく指導される。センター内はみんなピリピリしているように見える。ざっくばらんに話せる仲間ができないまま、研修中に一人二人と辞めていく。今辞めないとタイミングを逃すような気がして焦り始める。
3. 3カ月で辞める…不安なまま業務を行っている

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

デビューしたものの、研修で学んだことが全てではないことを知る。情報が頻繁に更新されるため、新しい情報についていくことができない。その上、わからないことがあってSVに尋ねるとイヤな顔をされるので、聞きづらい。

では、定着率を高めるためにどのようなことを意識すれば良いでしょうか。

私たちは、心理的安全性が保障されていると安心して仕事を継続することができます。そして、この心理的安全性はチームの在り方によって築かれると言えます。

『チームング』という造語がありますが、このチームングこそが、心理的安全性を高め、離職率を低下させるポイントではないかと思います。

チームングとは、メンバー個々人が「質問する・情報を共有する・支援を求める・失敗について話せる・意見を求める」といった行動ができる状態を言います。

日頃から、コミュニケーターが抱えている不安を聞きだして解消しようとする姿勢を示すこと。また、勤務形態が異なるコミュニケーターにも情報が行き届く仕組みを作ったり、センターが忙しい時こそ、質問できる態勢を整えておくことも必要です。

自社のセンターが、心理的安全性を意識したチームングを行っているか否か、あらためて確認してみたいかがでしょうか。

### 「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～**

講座紹介

それぞれの職場に相応しいチームングのヒントを見つけ出し、自職場のチームビルディングに必要な要素や課題を分析すると共に、「EQ 理論」（感情と思考をブレンドする力）を活かし、メンバーを巻き込んでチーム力を高めるための創造力を鍛えます。

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

## 新入会員のご紹介

Support

## ブライシス株式会社

BRISYS

代表取締役 眞神 克二  
 東京都港区南青山 3-8-38 クローバー南青山 3 階  
<https://www.brisys.co.jp/>

弊社は、株式会社リンクと共同でクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」を運営しており、現在 2,000 社以上のお客様にご利用いただいています。

2020 年にはコンタクトセンターに特化した教育・研修管理システム「BIZTEL shouin」を開始しました。専門コンサルタントが監修する研修動画や、対応内容のレビュー・フィードバック機能など、対応品質向上に役立つコンテンツ・機能を提供しています。また、研修状況を分析することで、教育担当者や管理者の業務効率化を実現しています。

今後も、会員の皆様とともに、コールセンター業界の発展に貢献してまいります。

## 新入会員のご紹介

Agency

## AAA コンサルティング株式会社



代表取締役 田所 康二  
 東京都中央区新川 1-17-18 白鹿茅場町ビル7F  
<https://aaa-c.jp/>

AAA コンサルティングは、シンガポールを本拠とするグローバルな総合金融グループであるフィリップキャピタルグループ（15 ヶ国、従業員 5,000 人超）の一員です。日本国内において、不動産事業と、不動産事業から派生したビジネスプロセスアウトソーシング事業を全国に展開しております。

現在のメイン顧客は不動産管理会社であり、不動産管理会社が担うリーシング業務、契約業務、入居者対応、修繕対応、オーナー対応など各種業務の一部又は全部のアウトソーシングを受けております。

当協会への加入により、協会や会員の皆様と情報交換させていただき、協会の発展に寄与できればと思っております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

## 新入会員のご紹介

Support

## 株式会社レトリバ



代表取締役 田口 琢也  
 東京都新宿区西新宿 2 丁目 1 - 1 MITSUI BUILDING32 階  
<https://retrieva.jp/>

株式会社レトリバは「AI 技術で、人を支援する。」をミッションとし、ソフトウェアを提供しております。

自然言語処理、機械学習、深層学習をコアテクノロジーとして、コールセンターの問い合わせ分析に活用できるテキスト分析事業、遺伝子情報の活用を支援するバイオインフォマティクス事業を展開しております。

テキスト分析事業では、事業拡大のヒントを探す課題発見ツール「YOSHINA」を提供しており、様々なテキストデータから迷わず簡単に価値あるデータを抽出できます。

ツール提供だけでなく、自社サービスの改善や新サービスの検討にむけて、顧客の声や社内の声、セールストークなどの分析業務とそのための仕組みづくりもサポートしています。

## 新たにコールセンターに異動・配属された方におススメ！ 「コールセンター基礎講座」でマネジメントの基礎知識を習得

コールセンター基礎講座は「Q&A形式で学ぶコールセンター基礎知識」「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」「3年後のコールセンター予報」の3部構成で、センターマネジメントに必要な基礎知識を体系的に学べます。

### 〈開催概要〉

日程：2023年6月7日(水) 13:05～17:20  
形式：オンライン(Zoom ウェビナーを使用します)  
受講料：CCAJ会員 4,400円(税込)  
一般・(非会員) 7,700円(税込)

### 〈受講対象者〉

- ・新入社員
- ・新たにコールセンターに異動・配属された方
- ・基本の再確認をしたい方
- ・新人研修の参考にしたい方 など

### 〈タイムテーブル〉

時間	カリキュラム (各講義の間に10分休憩あり)
13:05	講義受講時のお願いのご案内
13:10	<b>「Q&amp;A形式で学ぶコールセンター基礎知識」</b>
～	情報工房株式会社 執行役員 田中 一行 氏
14:30	組織・指標・オペレーション・ヒューマンリソース・最近のシステムトレンド等について、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識をQ&A形式で分かりやすく解説します。
14:40	<b>「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」</b>
～	ビーウィズ株式会社 執行役員(法務・総務担当) 杉村 元 氏
16:00	コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールについて、協会に寄せられた相談事例や、実際の現場で起きている事例をもとに、分かりやすく解説します。
16:10	<b>「3年後のコールセンター予報～成熟時代のコールセンターの役割」</b>
～	情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
17:20	ボトムアップからピークアウトへ。コンタクトセンターも20年前と同じことをやっていたのではダメだと思いませんか？ 大切なのは、自ら問いを立て考えること。

### 〈受講者の声〉

- ・コールセンター未経験だったため詳しい説明があり非常にわかりやすかったです。
- ・コールセンター業務を取り巻く法律について学ぶことができました。所々難しく感じる箇所もありましたが、コールセンター業務を実施するにあたって必ず知っておくべき内容であると思います。
- ・基礎講座といいながら、将来像を見通すことまで示唆いただき、いろいろと考えるヒントをたくさん頂いたと思っております。

講座の詳細、お申し込み、オンライン受講の注意事項などは、次のURLをご覧ください。

[https://ccaj.or.jp/event/callcenter\\_20230607.html](https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20230607.html)

皆様のお申し込みをお待ちしております。

◎ 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.314



CCAJ News Vol.314

(2023年5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町35 アキヤマビルディング2 TEL: 03-5289-8891 URL: <https://ccaj.or.jp>