

CCAJ News

2023年7月号

Vol.316

Contents

- ◇ 2023 年度 定時総会を開催
2023 年度 役員一覧
2022 年度 事業活動報告
- ◇ 2022 年度 VOC 活動報告
◇ 新入会員紹介
◇ ガイドライン再確認のお願い

2023 年度 定時総会を開催しました

2023 年 6 月 12 日（月）、東京の大手町サンケイプラザにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2023 年度定時総会」を開催し、2022 年度事業活動報告と収支決算ならびに任期満了に伴う役員選任について承認されました。引き続き開催された懇親会には、経済産業省はじめ地方自治体・関係団体等の来賓と会員をあわせ 250 名超が参加し、大盛況となりました。

CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出、全役員をご紹介します。



定款に則り議長を務めた
長谷部会長

2023 年度の定時総会は、会場を大手町サンケイプラザに変えて、集合型で行いました。新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが 5 類に移行したことを受けて、感染症対策を個人や事業者の自主的な判断

に委ねることとし、新型コロナパンデミック以前に戻した従来の形態での開催となりました。

会員各社のご協力によって定時総会はつつがなく執り行われ、すべての議案が承認・可決されました。

今回の改選によって、会長、副会長、理事 4 名が退任し、新会長、新副会長ならびに新理事 3 名が選任されました。

総会終了後、同じく大手町サンケイプラザの別室に会場を

移し、4 年ぶりの懇親会を開催しました。



2023 年度定時総会

第 1 号議案

2022 年度事業活動報告・収支決算について

第 2 号議案

任期満了に伴う役員選任について

懇親会での新会長のご挨拶と来賓のご祝辞（抄出）

（一社）日本コールセンター協会

会長 **呉 岳彦** 挨拶



1988年に任意団体としてスタートしてから35年、歴代会長からバトンを受け取り、本日付をもって会長に就任いたしました。重責を担いつつ、協会並びに業界のさらなる発展に向けて会長職を精一杯努めさせていただきます。役員の新体制も決まり、理事14名、監事2名の役員16名で協会運営に尽力してまいりますので、引き続き、皆様のご指導、ご鞭撻をお願いいたします。

コロナ禍で、コールセンターは社会の生活インフラとして存在感を増しました。そのため、社会的責任も重く、世の中の早い流れにうまく合わせながら発展をしていくことが求められます。そこで、2023年度の協会の事業活動方針としては、SDGsに照らし合わせた3つの目標を掲げています。1つが「人と事業の同時成長を担うコールセンター」、2つが「多様な人材が活躍するコールセンター」、3つが「人とテクノロジーが融合したコールセンター」を定めました。

新型コロナが5類に分類されたことで、日常生活が戻ってきています。それに伴って、今後数年で、テクノロジーの発達とともにいろいろな変化が現れると考えられます。その中で、協会としての役割を改めて考えながら、皆様の発展に寄与するような協会でありたいと思っておりますので、よろしくをお願いいたします。

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 徳彦様** 祝辞



本日、2023年度総会が無事滞りなく終了し、交代される旧役員皆様のご尽力に深く感謝するとともに、新会長・新副会長、新理事の皆様へ着任をお喜び申し上げます。

コロナが収束したことで、所管している業界団体の総会や懇親会に数多く参加させていただいております。先週参加させていただいた結婚式場業の懇親会においては、人手不足が今後の課題と聞き、心配しております。式場相談等、コールセンターに委託できる一部業務もあるのではないかと推察し、勧めてみたところ、興味を持っていただきました。また、公的機関でも、外部からの定型な問い合わせをコールセンターに任せられないかと検討が進んでいると聞きます。

さて、コールセンターの委託業務における不正請求問題が報道されていますが、大変憂慮しております。今後は、協会が中心となって、各会員の皆様方に社内コンプライアンスを徹底いただくことを心より切望いたします。違法な取引を求める契約相手に対しては毅然とした態度で不正を断り、正しいビジネスを行うことが利用者からの信用を得る最短の道であると確信しています。コールセンター業界が正しい姿勢で、ニーズを掘り起こす攻めのセールスをすることで、サービス業全体が一層活性化し、賃上げ、人材不足も解消していくものと期待しています。

《懇親会のスケジュール》

- 会長挨拶
- 来賓ご挨拶
- 新役員の紹介
- 乾杯発声
副会長 松原 健志
- 新入会員紹介
- 中締め挨拶
前会長 長谷部 英則
- お開き



松原副会長の
乾杯発声



懇親会の模様



長谷部前会長の
中締め



2023 年度 一般社団法人 日本コールセンター協会 役員一覧

「2023 年度 定時総会」および「2023 年度 第 3 回理事会」において、当協会の役員が選任され、就任いたしました。新体制においても、業界の健全な発展のため、役員一同、一層の協会運営に専心する所存でございます。会員の皆様には引き続きご支援いただきますようお願い申し上げます。



会長
呉 岳彦
(株)ベルシステム24
ホールディングス
取締役 常務執行役員
【新任】



副会長
松原 健志
トランスコスモス
(株)
取締役
副社長執行役員
【新任】



理事
飯島 健二
ビーウィズ (株)
取締役副社長
執行役員



理事
奥本 雅之
(株)NTT東日本
サービス
代表取締役社長



理事
河島 真司
三井情報 (株)
執行役員



理事
黒岩 和幸
(一社)日本コール
センター協会
事務局長



理事
小志田 典彦
りらいあコミュニ
ケーションズ (株)
取締役



理事
澤登 寿
伊藤忠テクノ
リレーションズ (株)
執行役員



理事
高美 浩一
(株)NTTネクシア
代表取締役社長



理事
田中 浩
東京ガスカスタマ
サポート (株)
代表取締役社長
【新任】



理事
長岡 俊也
ブルデンシャル生命
保険 (株)
執行役員



理事
野村 勇人
キューアンドエー (株)
取締役 常務
【新任】



理事
藤友 英教
(株)かんでん C S
フォーラム
代表取締役社長
【新任】



理事
丸山 英毅
(株)TMJ
代表取締役社長



監事
石井 義則
(一社)情報通信ネッ
トワーク産業協会
常務理事



監事
菊地 康夫
あかつき税理士法人
公認会計士

(会社名および役職は 2023 年 6 月 12 日時点)

会長の長谷部英則様、副会長の船津康次様、理事の川田哲男様、斉藤浩行様、長谷部圭一様、若槻肇様は、定時総会をもって退任されました。

役員在任中は、協会運営ならびに業界の発展にご尽力いただきましたことを、お礼申し上げます。

2022 年度事業活動報告

社会・生活者からの「信頼」と「つながり」を強固にすることを目指した 2022 年度事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

1. コンプライアンスの徹底による安心・安全に利用できるコールセンター

「コールセンターにおける個人情報保護に関するガイドライン」の改定案を 2022 年度内に策定しました。理事会の承認を経て 2023 年度上半期に公開を予定しています。今後は AI・ビッグデータ時代への対応に向け、データの利活用や越境データに関する研究がテーマとなります。

2022 年 11 月 30 日には「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」を改訂し、新型コロナの現状に適したセンター運営を要請しました。また、2023 年 3 月 13 日から 5 月 7 日までの間、マスク着用を推奨し事業継続に努めていただくことを公表しました。

コールセンターの事業運営に関わる個人情報保護法等の関連法規に加え、就業者向けの改正育児・介護休業法やパワハラ防止、カスタマーハラスメント対策等を周知することでコンプライアンスの徹底に努めました。

生活者の皆さまがより一層、安心・安全に利用できるコールセンターとなっていくためには、2021 年 8 月に改定した「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」の普及や実効性を高めるための啓発活動が求められます。

2. デジタルシフトの先にある CX を追求するコールセンター

2022 年 10 月に開催した「第 11 回 CCAJ 会員交流会」では、会員のシステムベンダー 2 社が AI 活用の最新事情を講演。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知」では、会話型 AI エージェントや音声認識によるテキスト化の事例を共有。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023」においても、経営貢献や CX 向上等の観点からセンター運営側とシステムベンダーによる協業の取り組みが紹介されました。

先に挙げた交流会・セミナーはいずれも会場参加型を再開したことで、最新事情・先進事例の共有に加え、会員間の交流促進においても評価をいただきました。リアルとオンラインの特性を踏まえ、活動を展開していくことの重要性を改めて認識しております。

新型コロナ感染対策に係る行政からの要請は緩和されたものの、「コンタクトセンター見学会」「CCAJ スタディーツアー(海外視察)」は開催できず、企画・調整方法が課題となりました。

3. 人を育て人に選ばれるコールセンター

「AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材」の研究では、コールセンターの新常態の姿を“チャンネルフリー”“ロケーションフリー”“CX 向上”とし、職務を定義した資料を作成し、スキル・知識の見直しと習得を目的に活用を促しております。「新人マネージャー勉強会」は IT 活用を新たなテーマに加えて、IT リテラシー向上に努めました。

「在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会」は、2022 年度に活動が本格化。運用事例の紹介や参加者同士のディスカッション、ゲストスピーカーによるレクチャー等、全 6 回を通じて様々な角度から在宅コールセンターの運用を探求しました。

「CCAJ News」や「CCAJ ガイドブック」ではウェルビーイングや健康経営、ダイバーシティ & インクルージョン、「SV 意見交換会」ではエンゲージメントを取り上げ、コールセンターの魅力を高めるための情報提供を行いました。

一方、人材育成の主力事業である「CCAJ スクール」は受講者数が逡減傾向にあり、研修体系やコンテンツの見直し、受講者ニーズの把握、集客方法等、多くの課題が残りました。

I. 事業の実施概要

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」での相談対応
- (2) 関連法規及びガイドラインの周知・徹底
- (3) ガイドラインの適正化に向けた検討
「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」改定の検討
- (4) 新型コロナウイルス感染症への対応
「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」の改訂とマスク着用方針の公表
- (5) 会員の不祥事に関する対応
- (6) 「特商法 10 団体連絡会」への参画

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) 「第 11 回 CCAJ 会員交流会」の開催
開催日:2022 年 10 月 18 日 参加者:155 名

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.32」の発行
発行: 2022 年 11 月 部数:8,000 部
- (2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催
 - ① 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知」
開催日:2022 年 11 月 29 日 受講者:102 名
 - ② 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023(東京 & オンライン)」
開催期間:2023 年 2 月 16 日・17 日 受講者:534 名

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」の開催
回数:41 回 講座:16 講座 受講者:471 名
- (2) 「コールセンター基礎講座」の開催
 - ①開催日:2022 年 9 月 27 日 受講者:85 名
 - ②開催日:2023 年 3 月 15 日 受講者:69 名
- (3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催
- (4) 「新人マネージャー勉強会」の開催
- (5) 「AI・デジタルコミュニケーション(ノンボイス)時代に求められる人材」の研究
- (6) 「在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会」の開催

⑤ 統計調査、需要予測

- (1) 「2022 年度 コールセンター企業実態調査」の実施
結果公開:2022 年 11 月「CCAJ ガイドブック Vol.32」等
- (2) 「会員基礎データ調査」の実施
- (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

⑥ 内外の諸団体との情報交換及び協力

- (1) 関係機関との交流
- (2) 関係機関からの周知・調査等の協力

⑦ 広報・宣伝活動

- (1) 「CCAJ News」の発行
発行: 毎月 部数:1,200 部
- (2) 「CCAJ メールニュース」の配信
- (3) 入札情報の配信
- (4) 協会活動の周知を目的とした広報活動(ニュースリリース)
- (5) 会員企業のニュースリリースを協会ホームページ、Facebook、CCAJ からのご案内で紹介
- (6)VOC 活動(広聴活動)
- (7) 取材・講演等の対応

⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

- (1) 会員拡大に向けた諸施策の展開
- (2) 会員間の交流を目的とした活動:新春賀詞交歓会
- (3) 各種イベント後援・協賛

※ 詳細はホームページの「定款・財務 報告」をご覧ください。

II. 会員の異動

	2021 年度末	入会	退会	2022 年度末
正会員	229	19	17	231
賛助会員(個人)	12	2	1	13
計	241	21	18	244

2022年度「VOC活動」報告

会員と協会との“つながり”を強化していくため、2019年度から広報委員会が中心となり、会員の声を聴く広聴活動に取り組んでいます。

「声の収集」「声の活用」「見える化」からなる“VOC活動”のサイクルを定着させるべく段階的に取り組んでいます。現在は会員の声を積極的に収集し、要望や問い合わせをしやすい環境を構築することで、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映することに注力しています。

今号では2022年度に寄せられたお問い合わせや相談等の概要をご報告します。

◎ VOC活動の目的と2022年度テーマ

VOC活動は「①会員満足度の向上」と「②リレーションの構築」を目的としており、それぞれを次の通り定義しております。

① 会員満足度の向上	会員の要望・期待に応えることで、会員で良かったと感じてもらうこと。
② リレーションの構築	何か困った時、知りたい時に、最初に、そして気軽に協会に言ってみよう・聞いてみよう頼ってもらえること。

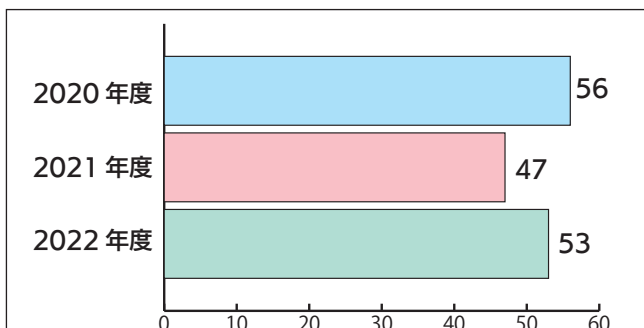
2022年度は過去2年間、地道に取り組んできたことをベースに、着実に「声を収集」し、他の委員会への共有を継続すること。そして、内容に応じて、担当委員会に対応や活用を積極的に働きかけることで、「声の収集」「声の活用」のサイクルを定着させることをテーマにしました。

そこで、広報委員会では四半期ごとに声を集計し、具体的な問い合わせ内容等を取りまとめ、全委員会に展開してきました。

◎ 2022年度に寄せられた声

2022年度に会員等からお問い合わせ・ご相談を受け、事務局で対応したのは53件でした。

◆ 3年間の件数



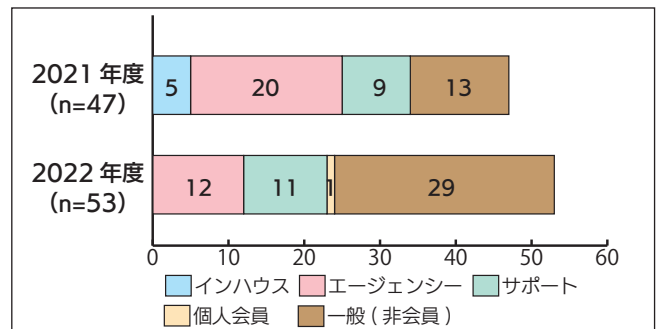
<お問い合わせ・相談者の種別>

問い合わせや相談者の種別を見ると、エージェンシー、サポート、個人会員を合わせた会員からの問い合わせ等が24件、一般（非会員）が29件でした。2021年度は会員が約70%を占めていましたが、2022年度は逆転し非会員が過

半数を占める結果となりました。

非会員から声が寄せられることはプラスに評価できるものの、会員との“つながり”を強化することを目指すVOC活動においては、リレーション構築において課題が浮き彫りになりました。

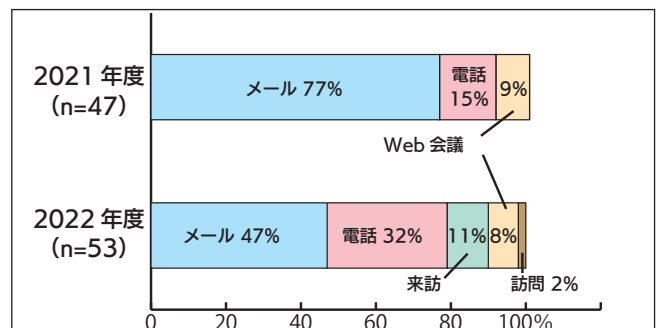
◆ お問い合わせ・相談者の種別



<お問い合わせ・相談等の手段>

問い合わせ・相談等の手段では、前年度同様にメールが最も多いものの、その比率は30ポイント減少した一方で、電話の比率は17ポイント増加しました。また、2021年度はコロナ禍により来訪はゼロでしたが、2022年度は政府・自治体による各種要請が緩和されたことを受け、来訪（対面）も受けられました。

◆ お問い合わせ・相談等の手段



<お問い合わせ・相談等の内容>

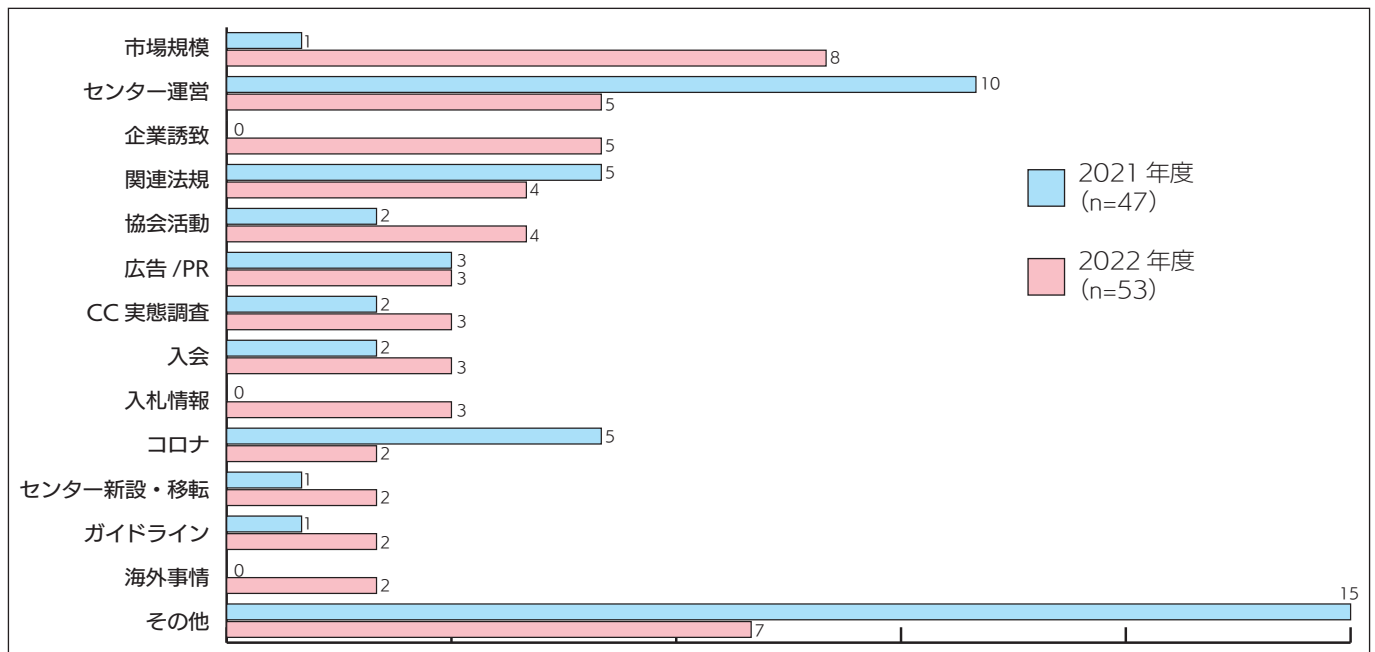
問い合わせ・相談等の内容について、2021年度と比較して「市場規模」と「企業誘致」が増加しました。コロナ禍においても堅調に市場が拡大したことが増加の理由と推察されます。

「市場規模」については、コールセンターのBPO 事業に関する売上高や今後の見通しの他、特定の地域におけるコールセンターの所在数などの問い合わせがあり、当協会の「2022年度 コールセンター企業実態調査」等をもとに情報提供しました。

「企業誘致」については、主に地方自治体からの相談で、女性の就労機会拡大に向けたコールセンターの誘致や企業が期待する助成制度などについて情報交換をしました。

「コロナ」関連は 2020 年度から遞減していますが、問い合わせの内容は時期により変化が見られます。2022 年 11 月に「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」を改訂した際には、効果的な換気を行うためのパーティション設置に関するご相談がありました。また、

◆問い合わせ・相談等の内容



2023 年 3 月 13 日からマスク着用を個人の判断に委ねると公表された際には、コールセンターの職場におけるマスク着用方針について当協会の見解を求められました。

その他、「関連法規」については、個人情報の取得、音声データの開示、録音の保存期間といった個人情報保護法に関するお問い合わせがございました。

当協会では引き続き、会員をはじめとするコールセンターに関わる方々のお問い合わせやご相談を受け止めて対応してまいります。また、会員の皆さまからのご要望は担当する委員会に共有し、協会活動に反映してまいります。

自社だけの課題・問題だと思っていたことが、多数の企業にも共通することがありますので、協会事務局までぜひお気軽にご連絡ください。

新入会員のご紹介

Agency

i CONTINENT 株式会社

代表取締役 藤原 大陸
 東京都多摩市鶴牧 1-4-17 いずみビル 7F
<https://i-continent.co.jp>



i CONTINENT

弊社は本社を東京都多摩市の多摩センターに本社を構えており、コールセンター事業を始め、その他の BPO 事業、コールセンター・販売・事務などの派遣を行っております。

年齢層が若く、仕事へのモチベーションが高い人材が揃っております。

領域としては通信系やメーカー系が得意で、その他幅広い業務の対応が可能です。

是非、情報交換や意見交換ができればと思いますので、よろしく願い致します。

コールセンター業務倫理綱領・倫理ガイドライン 適切なコールセンター運営のために再確認をお願いします

適切なコールセンター運営の規範として「コールセンター業務倫理綱領」と「コールセンター業務倫理ガイドライン」を定めております。2021年8月30日には、関連法規の改正やコールセンター業務の変化、世の中の動向に対応すべく、全面的に改定しました。

昨今、コールセンターにおける不正行為が発覚しました。本件は、生活者の信頼を損い、コールセンターの役割や事業の根幹に関わることに重く受けて止めております。

会員の皆さまには、当倫理綱領、倫理ガイドラインを再確認の上、各センターや運営責任者、従業員に周知し、遵守・徹底をお願いします。

◎コールセンター業務倫理綱領とは

コールセンターの社会機能を維持する責務を果たすべく、生活者・消費者及び広くコールセンターに関わる全ての関係者からの信頼を得、これを維持・増大させることによりコールセンター業務の健全な発展を期するために、会員が遵守すべき基本事項を定めたものです。

◎コールセンター業務倫理ガイドラインとは

コールセンター業務を実施するすべての事業者と従事者が遵守すべき倫理的行動原則と基準を明らかにするものです。会員が本ガイドラインに従って行動すること、また、人権や多様性を尊重し公正な雇用と平等な能力開発の機会を提供することで、コールセンター業務の健全な発展に貢献することを目指すものです。

◎コールセンター業務の委託・受託に関するポイント

- 「コールセンター業務倫理ガイドライン」第3章 質の高いサービスの提供 6. コールセンター業務の委託・受託（一部抜粋）
- (3) 関係法令等及びガイドライン等を遵守したコールセンター業務を行うために、当該条項を記載した委託契約（覚書等）を交わすべきである。
 - (4) 委託契約等において、サービスレベルに関する合意を行う場合は、顧客満足の上昇に資するものとなるよう双方にて十分な検討を行うべきである。また、自己の取引上の地位が相手方に優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして不当となる条件を一方向的に課すようなことがあってはならない。

倫理綱領・倫理ガイドラインは協会 Web サイト「関連法規 / ガイドライン」からご覧ください。

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

コールセンター業務倫理綱領

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、適切なコールセンター運営・事業活動を行う上での基本理念を定めています。

コールセンター業務倫理ガイドライン

コールセンター業務倫理綱領を基に、具体的な行動レベルに落とし込み、コールセンターに関わる事業者・従業員の守るべき事項等について定めています。


- 第1章 総則
- 第2章 適正な事業活動
- 第3章 質の高いサービスの提供
- 第4章 個人情報・プライバシーの尊重
- 第5章 社会とのつながり
(ステークホルダーとのコミュニケーション)
- 第6章 ダイバーシティの推進、
従業員の就業環境の整備
- 第7章 その他

◎ 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.316



CCAJ News Vol.316

(2023年7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 南政實

〒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>