

CCAJ News

2023年10月号

Vol.319

Contents

◇ 特集「コールセンターと SDGs」③
コールセンター業界が取り組む SDGs

- ◇ 新入会員紹介
- ◇ コンタクトセンター見学会
- ◇ 「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」を改定
- ◇ コールセンター基礎講座

特集「コールセンターと SDGs」③

コールセンター業界が取り組む SDGs

～ コールセンターができること、コールセンターだからできること～

『CCAJ News』では、特集「コールセンターと SDGs」を連載しています。314号では、会員企業に実施したアンケート※をもとに、会員各社の取り組みの概要をお届けしました。315号では、コールセンター業界が取り組むべき SDGs について、国連グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンにお話を伺いました。第三弾となる今回は、コールセンターにおける SDGs の具体的な事例として、会員のビーウィズ株式会社と株式会社 NTT ネクシアの2社から SDGs に対する方針や具体的な施策を伺いました。

※ SDGs に関するアンケートの全集計結果は、https://ccaj.or.jp/ccajnews/314_sepvol.html でご覧いただけます。

ビーウィズ株式会社

3つの重点テーマを4つのチームで推進

ビーウィズでは、「ミライのために『今』できること」をコンセプトに、3つの重点テーマを中心とする SDGs 活動を推進しています。

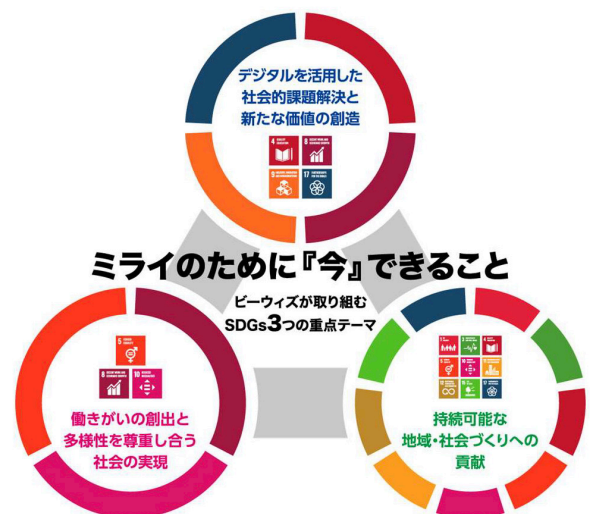
【重点テーマ】

- ① デジタルを活用した社会的課題解決と新たな価値の創造
- ② 働きがいの創出と多様性を尊重し合う社会の実現
- ③ 持続可能な地域・社会づくりへの貢献

これらのテーマについてビーウィズ株式会社経営企画部広報副部長の小宮里砂さんは、「3つのテーマがそれぞれ独立しているのではなく、重なり合いながら SDGs に取り組んで

います」と説明します。

また、同社の SDGs 推進委員会の事務局である総務部総務ユニットの吉原彩香さんは「これまで当社として継続して



きた社会貢献を踏まえたテーマになっています。そこを起点に、さらにSDGsの17ゴールに当てはまるような活動ができないかを考えて、活動の幅を広げている過渡期です」と話します。



小宮 里砂 さん

さらに小宮さんは、「私たちは、常に最適なサービスや社会のあり方を洞察し、社会に喜びと価値を創造します」という事業理念を受け継いできました。デジタル・多様性・社会貢献という重点テーマは、当社のあり方をSDGsに反映させたものと捉えていて、それが特徴だと思います」と指摘します。

これらの活動の中心となるのが、2021年6月に発足したSDGs推進委員会です。重点テーマに沿って活動する3チームに、社内浸透を推進するチームを加えた4チーム体制になっています。総務部が事務局としてとりまとめをしていますが、活動の中心は全国にある拠点に勤務する推進委員の皆さんです。

吉原さんによると「どういう取り組みが良いかも含めて、各チームで考えて、知恵を出し合いプロジェクトを進めています。委員会や他のチームとも情報共有をしながら、具体的な内容を調べたり、実際に推進するのも委員の皆さんです」とのことです。

具体的には、以下のような取り組みを推進しています。

①のデジタル関連では、独自のクラウドPBX「Omnia LINK」による在宅オペレーターの推進、CO₂排出量可視化ツール「CO-CAN」の活用など。②の多様性では、働



吉原 彩香 さん

きがいに関する社内外への発信を中心に、障がい者雇用や育児や介護と仕事の両立などの情報提供など。③の社会貢献としては、不要な衣料やペットボトルのキャップ回収、日本障がい者サッカー協会（JIFF）への協力と各イベントへの参加など。さらに、社内浸透チームが、SDGs活動の浸透のために、全国で勤務するすべての従業員に向けて情報発信を続けています。

積極的な参加で成立しているSDGs推進委員会

注目は、現在21名の委員がすべて自ら立候補した現場の人だということです。小宮さんは「SDGsを推進する委員が、本社だけでなく全国に散っているところが、コールセンターの特徴でもあると思います」と話します。また、身近な人から取り組みを勧められることで、参加しやすいというメリットも大きいといえます。

一方で、産育休等で休みが必要になる委員や、立候補を躊躇している方もいます。吉原さんは「お休みしても、復職してから委員会活動へ参加するという方もいます。また、参加

それぞれの特性を見極めた障がい者雇用

同社では、150名を超える障がい者が働いており、そのうち新宿本社のシェアードサービスグループでは58名の障がい者が業務に就いています。シェアードサービスグループは、障がい特性に合わせた6つのチームに分かれており、障がいをも



檜垣 一美 さん

つチームリーダーがとりまとめをしています。室長の檜垣一美さんは、「実際の業務だけでなく、業務手順の構築や納期調整もリーダーが担当し、各チームが自律的に業務を回しています。業務を依頼する社員も、障がい者チームを同じ戦力と認識していて、サポート部隊として頼りにしてくださっています」と話します。

現在、代表電話対応や宅急便の集配などの庶務業務、デー

タエントリー業務、業務用パソコンのセットアップ、請求書処理業務など、幅広い業務を社内から受託しています。効率化につながるとして相談や依頼が増えています。新規業務の依頼時には、依頼側がレクチャーしたり障がい者にもわかりやすいマニュアルを用意するなど、周囲の理解も深まっているといえます。

定着率は9割を超える現在の体制のスタートは、2014年に行った障がい者の一括採用でした。檜垣さんに成功の秘訣を伺うと、「10名を超える人数を採用することで、チームリーダーを任せられる人がいました。また、当初は仕事が少なく、パソコン操作や事務業務の研修を行いました。そこで、時間をかけてそれぞれの特性を見極め、長所を活かすことにつながったと思います」と話します。オペレーターの特性の見極めや研修のノウハウはコールセンター業務には欠かせません。その活用が、障がい者雇用と従業員の幸せにもつながっています。

を促すなど委員のフォローアップをすることも事務局の役割だと思えます」と説明します。さらに、委員の皆さんの自主性を尊重するためにも「事務局は委員のフォロワーになりたい」と語る吉原さん。今後は、さらに多くの方の参加が目標とのことです。

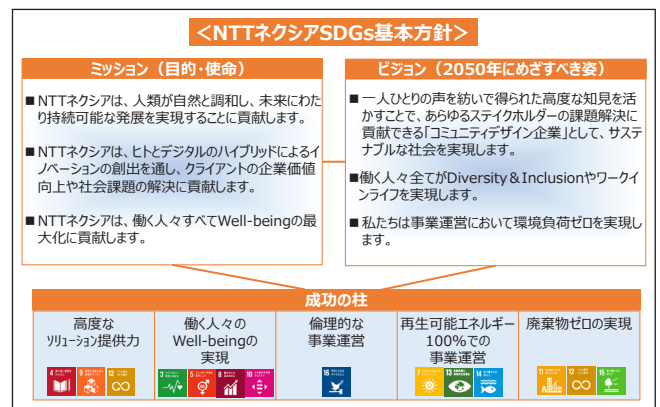
企業理念を根幹に、リソースやノウハウ、これまでのCSR活動などを統合する形でSDGsに取り組んでいるビーウィズ。それを支えているのは、個々人の積極的な参加であることがわかります。

さらに小宮さんは、社内だけでなく社外にも広く広報していきたいと語ります。重点テーマであるデジタルの活用や社会貢献、さらに他業界とのパートナーシップなども重要としながらも、「特に、年齢や性別、国籍、障がい、スキルや経験などにとらわれない多様性の受容は、コールセンター業界が貢献できる最もわかりやすいSDGsでしょう。それを打ち出すことが、業界のイメージアップにもつながると思います」と話します。一人ひとりを受容し大切にしている企業姿勢が現れたコメントと言えるのではないのでしょうか。

株式会社 NTT ネクシア

SDGs 基本方針と SDGs 強化週間

株式会社 NTT ネクシアのSDGsへの取り組みについて、SDGs推進の主管であるシェアードサービス部門サステナビリティ推進担当課長の有馬哲朗さんにお話を伺いました。「当社では、『お客様と、ともに未来を描き、ともに成長するパートナーであり続ける』という企業理念を掲げています。この実現のためには、利用者の満足度向上と企業・地域社会の課題解決に貢献する『コミュニティデザイン企業』として社会から信頼され価値を認められる存在でなければならないと考えています。『コミュニティデザイン企業』に向けては、事業活動の持続的成長だけでなく、あらゆるステークホルダーの持続的成長への貢献や地方創生への貢献も必要不可欠な活動であると考えています。この考え方は、2015年に国連で採択された『すべての企業は自社の事業活動を通じてSDGsの実現に貢献する』という考え方も合致するものであると捉えており、事業戦略にSDGsの考えを取り入れています。そして、SDGs達成に向けた取り組みにあたり、全員が共通認識のもと行動することを目指し『NTT ネクシアSDGs基本方針』を策定しました」と説明します。



NTT ネクシア SDGs 基本方針は、

- ・チームネクシアがSDGsを実践する上での目的・使命となる「ミッション」
- ・SDGsを実践したその先のめざすべき姿（ゴール）となる「ビジョン」
- ・SDGs達成に向けて事業戦略上の課題を具体的に掲げ、これらの課題解決によってビジョンに導く「成功の柱」の3つで構成されています。

さらに有馬さんは、「まず前提として、そもそもコールセンタービジネスそのものが、SDGs達成に貢献していると考えています」と話します。コールセンターの利用者は、自宅にいながら疑問点を解消できるため、人々の移動減につながります。疑問点を解消することにより、人々の豊かな生活への貢献にもつながっていくとの考えです。

さらに有馬さんは、「私たちは、企業理念の『お客さまと、ともに未来を描き、ともに成長するパートナーであり続ける』ために、『コミュニティデザイン企業』の実現を目指しており、それを踏まえて策定したSDGs基本方針に則って事業活動を推進していくには、社員一人ひとりへSDGs基本方針を理解浸透させることが重要である」と話します。

同社のユニークな取り組みに、四半期ごとに実施する『SDGs強化週間』があります。社員一人ひとりにSDGsを浸透させるとともに、社内を活性化することを目的としたもので、四半期ごとに設定したテーマに沿った取り組みを、実施可能な範囲で実践するというものです。各テーマは、SDGs基本方針の成功の柱をベースにしており、本年度からスタート。第1期では“省エネルギー”をテーマに“マイボトル活用”を推進しました。第2期では“Well-Beingと人権”に関するテーマで取り組みました。第2期について有馬さんは、「定時退社や健康促進、快眠術など身近な話題を中心に、Well-Beingのために何をしたら良いのかをわかりやすく解

話し、社員の皆様に人権について考えていただくことを目的に教材を配布するなどしました。そして考えたことを表現していただく機会として、NTT 東日本グループで開催している人権標語・ポスターへの積極的な参加の呼び



有馬 哲朗 さん

かけを行いました」と説明します。今後、第3期は「地球環境保護」、第4期は「当社事業の理解」を予定しています。

その他にも、NTT 東日本グループの環境活動の一環である「福島ひまわり里親プロジェクト」に2017年度から参加。これは、希望者に福島で育てたひまわりの種が配られるもので、それを自宅で育てて種を収穫し、返送します。集まった種からバイオディーゼル燃料が作られ、その収益金が東日本大震災の復興に使われるという活動です。脱炭素・循環型社会の実現の一助となるもので、昨年180名ほどだった同社からの参加者が、今年は320名にまで増えたとのこと。さらに、世界中で一斉に地球をキレイにしようという、WORLD CLEANUP DAYにも参加。9月15日の朝の始業前に、各拠点のビルの前や周辺の清掃活動を行いました。

“働く人々すべて”の一体感が重要

多岐にわたるSDGs 関連活動への参加について有馬さんは「自社で行える活動にも力を入れています。NTT 東日本グループも含めた社外の取り組みで、賛同できるものには積極的に参加していきたいと考えています。とにかく気軽に参加できるイベントを数多く揃えることで、“働く人々すべて”で参加し、意識を高めたいと思います」と説明します。

SDGs 活動の中で、“働く人々すべて”という表現にこだわりがあるという有馬さん。「雇用形態も労働時間も違う人たちが、それぞれの持ち場で同じようにみんなで一体となって取り組んでいくことが重要であり、当社が目指す“チームネクシア”にもつながります」と説明します。

一体感はイベント参加だけでなく、理念や情報の共有からも醸成されます。そのためには、地道な情報発信が不可欠と指摘します。全国に拠点を持つコールセンターでは、共通認識の浸透は容易ではありません。そのため、全社員向けに、

日頃から手元におくことができるクリアファイルや小冊子にSDGs 基本方針を記載し配布することで理解浸透を図っています。加えて、パソコンのポップアップ画面で告知を行う、社内SNSに投稿する、センターのサイネージに掲示するなど、こちらも多岐にわたった情報共有を行っています。なお、配布したクリアファイルや小冊子は環境にやさしい石灰石で作成しています。

今後について、「人と人とのコミュニケーションが重要であり、それが会社としての一体感の醸成になります。全員が共通目標に向かって一丸となって取り組むことで当社の事業が発展して、その結果として社会貢献や社会課題の解決、クライアントの企業価値の向上を実現し、最終的にSDGsの達成にもつながっていくと考えています。それがコールセンター業界全体の発展にもつながっていくと思います」と話す有馬さん。できるだけ多くの人にSDGs への意識を持って活動に参加していただくために、あらゆるチャンスを逃さずに地道な活動を続けるという姿勢は、サステナブル企業にふさわしいSDGs 活動だと言えるのではないのでしょうか。

さっぽろふるさとの森作り

同社では、前身のNTT 北海道テレマートの創立25周年記念の施策として、2012年から札幌市と連携した「植樹活動」を行ってきました。北海道胆振東部地震や新型コロナウイルスの影響で活動を中断していましたが、2023年から2028年まで、新たに札幌市と連携協定を締結して、「育樹活動」をスタートしています。これは、以前に植樹して育った樹木の手入れをすることでさらに大きく育てる活動で、植樹から育樹へというサステナブルな取り組みです。



特集「コールセンターとSDGs」バックナンバー

第1弾「314号」

「コールセンターにおけるSDGsの現在地」

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews314.pdf>



第2弾「315号」

「コールセンター業界が取り組むべきSDGsとは」

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews315.pdf>



新入会員のご紹介

Support

ベクスト株式会社



代表取締役社長 小橋 寿彦
 東京都目黒区下目黒 1 丁目 8-1 アルコタワー 7 階
<https://www.vext.co.jp/>

ベクスト株式会社はコールセンターの VOC 分析や FAQ 生成等に使用されるテキストマイニング技術を専門としたソリューションベンダーです。

1996 年に株式会社小松製作所のシステム子会社であるコマツソフト株式会社（現クオリカ株式会社）にてテキストマイニングの研究・開発を開始し、2013 年にクオリカ株式会社から分社・独立し、現在に至ります。事業開始から 25 年以上に渡ってテキストマイニングを専門に活動してきております。

これまで培ってきた分析ノウハウと最新の自然言語処理技術を組み合わせる事で新しい付加価値を生み出し、コールセンター業界の発展に少しでも寄与できればと考えております。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

新入会員のご紹介

Agency

Teleperformance Japan 株式会社



CEO Jae-Hyun Kim (金 宰賢 / ジェイ・キム)
 東京都港区六本木 1-4-5 アークヒルズサウスタワー 7F
<https://www.teleperformance.com/en-us/locations/japan-site/japan/>

Teleperformance は 1978 年にフランスで創業、現在は世界 91 カ国でサービスを展開するコンタクトセンター等ビジネスプロセスアウトソーシングの世界最大手です。日本では 2018 年に法人を設立、長年に亘る BPO オペレーションの知見を活かして、多くの企業様をご支援しております。

ハイテック・ハイタッチな BPO サービスのご提供をモットーに、顧客サービスを中心とした貴社のビジネスプロセスを最新のテクノロジーと人による高品質な運営で最適化いたします。業界を先駆けてチャット GPT を顧客対応に活用しており実際の運営改善に役立てるなど、最新のテクノロジーを導入しております。弊社独自ソリューションデモは、東京港区のラボで御覧頂くことができますのでお気軽にご連絡ください。

新入会員のご紹介

Support

ルーシッド株式会社



代表取締役社長兼 CEO 今村 玲子
 東京都渋谷区千駄ヶ谷 3 丁目 52-1 クロスサイドビル 5F
<https://lucidsoft.jp/>

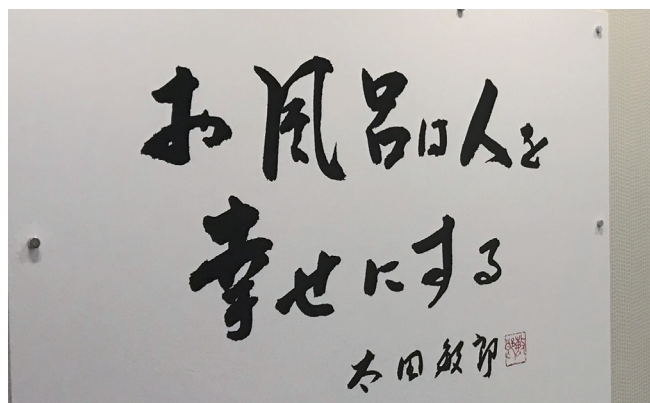
ルーシッド株式会社は、2008 年の創業以来、音声通信に関わる DB 開発、基幹システム開発を行なってきました。2011 年から開始したインテリジェント IVR サービス「コールコール」では「業務改革ファースト」を掲げ、企業の業務フローに合わせて複雑なコールフローも自由に組み立てることができます。コールセンター業界では「コールバック予約」「電話アンケート」「番号キーによる条件振分け」「予約システム連携」など、さまざまなマイクロサービスをカスタマイズ開発し、採用頂いております。

「人・企業・モノをダイナミックにつなぐ」ことをミッションとし、これからも伴走型開発で DX を推進し、コールセンター業界の業務改革に貢献してまいります。

株式会社ノーリツの「お客さま室」を見学しました ～3年4カ月ぶりに現地センター見学会を兵庫県明石市で開催～

情報調査委員会では、2023年7月11日（火）、兵庫県明石市にある株式会社ノーリツを訪問し、センター見学や同社お客さま室の皆さまと情報交換をさせていただきました。当日は会員12社23名が参加。当協会の現地見学会としては、3年4カ月ぶりの開催となりました。

株式会社ノーリツは、「お風呂は人を幸せにする」という創業者の想いから1951年に設立されたガス給湯機器をはじめとする住宅設備機器メーカーです。コンタクトセンターは兵庫県明石市を本部とし、BCP対策として全国5拠点で運営されています。コンタクトセンターを統括しているお客さま室では、職場のメンバーを中心に考えた「すべてはお客さまのために」という理念のもと、商品に対する相談、修理受付、点検受付の対応をしています。



同センターでは、コンタクトセンター、テクニカルセンター、パーツセンター、業務サポートセンターで構成され、消費者からの相談、修理受付、点検受付の他、販売会社や施工会社からの問い合わせにも対応しています。コ



給湯器等の商品を実機で確認できる設備



ミュニケーターには元技術者もいて、専門的な内容にもお答えできる体制を整えています。

お客さま室で定めた「すべてはお客さまのために」の理念に基づき考動指針を定め、現在は消費者へのアプローチを強化しています。一次受付や自己解決をサポートするためにAIを活用するなど、人とテクノロジーが融合したハイブリットコンタクトセンターの概要もご紹介いただきました。

各センターをはじめ、休憩室・リフレッシュスペース、さらには給湯器等の商品を実機で確認できる設備も見学しました。また、お客さまからの声を生かし商品やサービスの改善を図っている取り組み等もご紹介いただきました。

見学を受け入れてくださり、詳しくご説明くださったノーリツ様に、お礼申し上げます。

【参加者アンケートより】

- ・見学後の質疑応答も含めて社内に持ち帰って報告したい内容ばかりでした。特に人材の確保、オペレーターの育成プラン、新人の初回研修の工夫点についての取り組みは大変参考になりました。
- ・ノーリツ様で行われている運用や施策などを知ることができ、大変参考になりました。質疑応答の場では、コールセンターとして共通の課題がやはりあって、皆さんそれぞれ解決に取り組んでいることが伺え、凄く共感する部分もありました。

「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」を改定 ～センター責任者への共有と遵守・徹底をお願いします～

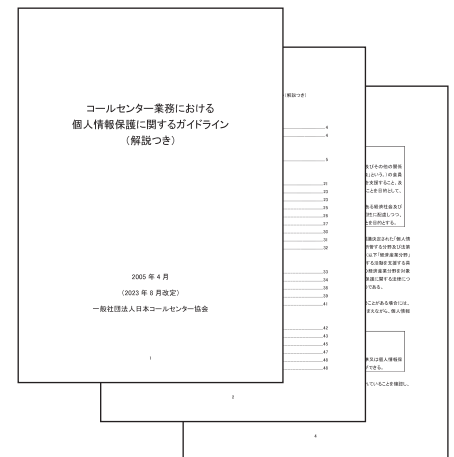
当協会では、コールセンター業務における個人情報の適切な取り扱いを定めた「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」を2023年8月21日付で改定しました。

生活者の皆様が安心・安全に利用できるコールセンターの実現のため、各センターの責任者や法務部門などに共有し、遵守・徹底いただきますようお願い申し上げます。

1. 改定の背景

1998年3月に「テレマーケティングにおける個人情報保護に関するガイドライン」、ならびに「同 実施基準」を制定。2005年4月の個人情報保護法全面施行にあわせ、同法についての経済産業分野を対象とするガイドラインをもとに、「テレマーケティングにおける個人情報保護に関するガイドライン」ならびに「同（解説つき）」を制定しました。

2012年1月に協会名称変更にあわせて「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」に改称。2015年12月には“利用目的による制限”“適正な取得”など「同（解説つき）」の改定を行った以来の全面改定となります。



2. ガイドラインの構成

「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」は、個人情報保護法に準じた規定を定めたものです。「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（解説つき）」は、同規定に解釈や事例等を付記したものであり、会員限定で会員専用ページに掲載しています。

3. 改定の方針

個人情報保護法の改正にキャッチアップするとともに、デジタル化に伴うコールセンター業務の拡大や変化に適合した規定・解説を定めることで、コールセンターでの業務にあたり個人情報を適切に取り扱うための手引きとしていただく。

4. 改定の主なポイント

- (1) 個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」に基づき、現行ガイドラインの規定および解説の見直しを行った。
- (2) 修正・追加等をした主な改定内容は以下の通り。
 - ①用語の定義を追加
 - ②「安全管理措置」に基づく、個人データの安全管理のため組織的・人的・物理的・技術的に講ずべき措置の手法の例示を全面改定
 - ③漏えい等事象が発覚した場合に講ずべき措置等を規定した「個人データの漏えい等の報告等」を追加
 - ④個人データの第三者提供における「オプトアウトにおける第三者提供」を修正
 - ⑤「外国にある第三者への提供の制限」「第三者提供に係る記録の作成等」「第三者提供を受ける際の確認等」を追加
 - ⑥「保有個人データの開示」における開示方法の修正
 - ⑦「内部規程等の策定等」における「内部規程に基本的に含まれる事項」を全面改定

当協会では本ガイドラインの普及・啓発を推進するとともに、今後も個人情報保護法の改正に応じて、本ガイドラインの規定ならびに解説を見直すことで、業界の健全な発展に努めるとともに、生活者の皆様が安心・安全に利用できるコールセンターを目指して参ります。

「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」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>

「コールセンター基礎講座」オンライン開催 センターマネジメントに必須の基礎知識の習得・復習にご活用ください

「コールセンターのマネジメント」をテーマに、コールセンターの運用面での基礎知識を3部構成でお届けします。「KPIの活用」や「採用・システムのトレンド」「関連法規」など、コールセンターを運用する方々にとって役立つ内容が盛りだくさんです。

日程：2023年11月14日(火) 13:05～17:20

形式：「Zoom」ウェビナー

受講料：CCAJ会員 4,400円(税込) / 一般 7,700円(税込)

【プログラム】 ・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

【このような方にオススメ】



コールセンターに異動になったけど
正直よくわからない……



マネジメントする立場として
基本的なことを復習したい!

【詳細・申込】 https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20231114.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。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料)

CCAJ
News
Vol.319



CCAJ News Vol.319

(2023年10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 0.49 (一般事務員)

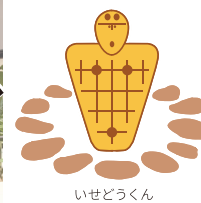
※ハローワーク鷹巣2023年5月現在

◇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



いせどうくん



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