

# CCAJ News

2023年11月号

Vol.320

## Contents

- ◇「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄」を開催しました
- ◇『CCAJ ガイドブック Vol.33』発行！

- ◇コンタクトセンターQ & A
- ◇新入会員のご紹介
- ◇コールセンター基礎講座
- ◇コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2023 in 東京

## 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄」を開催しました

2023年9月27日(水)、沖縄県那覇市の沖縄産業支援センターにおいて、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄を開催しました。沖縄での開催は3回目となりました。

今回のセミナーでは、呉岳彦会長によるオンラインでの開会の挨拶に続いて、2つのCCAJセッションを実施しました。テーマとして「採用・定着」と「デジタル活用」を取り上げ、有意義なディスカッションが交わされました。当日は、残暑厳しい中、71名の皆さまにご参加いただき、いずれも好評でした。各セッションの概要と参加者からの感想をお届けします。

地方進出が進むコンタクトセンターにおいて、それぞれの地域の実情に即したセミナーを開催することで事業の活性化や企業横断的活動・交流の促進を図り、健全な発展に寄与することを目的とする地方開催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。2009年度にスタートして、今回で13回目を迎えることができました。

沖縄での開催は、第1回、第7回に続いて3回目で、今回は採用とDXに関するセッションを実施しました。今回のセミナー開催にご協力いただいた、CCAJ 会員沖縄協議会8社の皆さま、ありがとうございました。

### ◆セミナー開催概要

日程：2023年9月27日(水) 13:30～16:30

会場：沖縄産業支援センター 3階「312」中ホール

(沖縄県那覇市字小禄 1831 番地 1)

CCAJ 会員 沖縄協議会 (8社：50音順)

あいおいニッセイ同和損害保険(株) / アルティウスリンク(株) / SCSK サービスウェア(株) / オーナーズエージェント(株) / トランスコスモス(株) / 日本トータルテレマーケティング(株) / (株) ベルシステム24 / (株) WOWOW コミュニケーションズ



本日は、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄にお越しいただき、誠にありがとうございます。本セミナーは、沖縄県内に拠点を置



く当協会の会員 8 社の皆さまが一丸となり、セミナーの企画からセッションの出演、運営など多大なご協力をいただき、本日を迎えることができました。この場を借りて、厚く御礼申し上げます。

沖縄県に関しては、コールセンターが一大産業として定着しております。私も 2004 年頃から、沖縄のコールセンターにずっと関わっており、沖縄も何回も訪れて、現地での雇用

やコールセンターの運用などの経験があります。

本日のセッションでは、採用・定着、デジタル活用といった、コールセンターが今後取り込むべきテーマについてパネルディスカッションが開催されます。参加の皆さまに、多くの情報やヒントを持ち帰っていただければ幸いです。本セミナーによって、沖縄県内におけるコールセンター事業が今後ますます発展していくこと、皆さまのますますのご活躍を祈念いたしましてご挨拶とさせていただきます。



◎ CCAJ セッション 1

『人材確保が困難な時代 ～ 採用戦略と人材定着率向上への取り組み～』

- スピーカー アルティウスリンク株式会社 HR 推進本部 沖縄支社 うるま市採用総括ユニット 吉味 優子 氏  
株式会社WOWOWコミュニケーションズ ソリューションビジネス第 2 事業部 西日本ソリューション課 沖縄 業務責任者 中野 健司 氏
- モデレーター 一般社団法人日本コールセンター協会 理事・事務局長 黒岩 和幸  
(日本トータルテレマーケティング株式会社 諸喜田 卓見 氏 代理)

有効求人倍率が 1.0 を超える沖縄では、採用難が続いています。コロナ禍以降、今までとは異なるアプローチが求められる中、各社の採用戦略と人材定着への取り組み事例が紹介されました。

※モデレーターの日本トータルテレマーケティング株式会社 諸喜田 卓見 氏が体調不良で欠席となったため、当協会の黒岩 和幸理事・事務局長が代理で登壇しました。

採用戦略に関しては、日本トータルテレマーケティング、WOWOW コミュニケーションズ、アルティウスリンクが抱える、“応募数が少ない・面接数が少ない、採用工数・連携不足、認知度が低い・興味が沸かない・応募に至らない”といった課題に対して、“応募受付時間延長・チャット Bot 導入、採用活動の一元化・情報の集約、TVCM 放映・自社メディアに誘導・戦略的ブログ”をはじめとする多くの具体的な取り組みが紹介されました。また、それらの効果検証も示されました。



黒岩 和幸

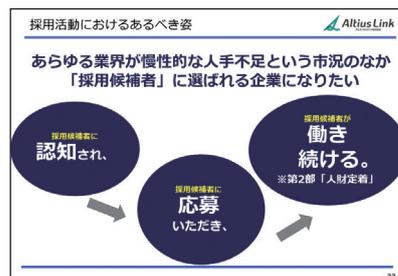


中野 健司 氏



吉味 優子 氏

人材定着について、“スキルアンマッチ・業務内容への不満・面接時間が確保できない、改善策・継続・現状把握、採用クオリティ・ES 向上施策・活動の見える化”などの課題に対して、3 社における改善事例が具体的に示されました。



◎ CCAJ セッション 2

『「顧客ニーズ」と「従業員ニーズ」を捉えた  
コミュニケーションのデジタル活用』

- スピーカー 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  
オペレーション推進部 玉城 勇仁 氏  
株式会社ベルシステム24 業務統括本部 業務統括部 デジタル&クリエイティブ局 局長 川崎 佑治 氏
- モデレーター アルティウスリンク株式会社 DX 戦略本部 DX 企画部 オペレーション企画ユニット  
ユニット長 宇田川 徹 氏

急速にデジタル化が進むセンターの現場では、デジタル活用は重要な手段であるものの、やみくもにデジタル化を進めても成果はでないとの観点から、「顧客ニーズ」と「従業員ニーズ」という2つの方向におけるコミュニケーションのデジタル活用について、ディスカッションが行われました。



宇田川 徹 氏



玉城 勇仁 氏



川崎 佑治 氏

トランスコスモスが「顧客ニーズ」を捉えたコミュニケーションについて紹介。コミュニケーションのデジタル化の現状について解説した後、デジタルコミュニケーションツールとしてチャット導入が紹介されました。目的、動線整理・流入予測、設計など導入時のチェックポイントとともに、失敗も含めた具体的な事例が示されました。「従業員ニーズ」を捉えたコミュニケーションについては、ベルシステム 24 から紹介がありました。「社内コミュニケーションをどのように現代化するか」という課題に対

して、OX（おじさんトランスフォーメーション）や、チームによる営業活動を、先史時代のマンモス狩りにたとえた“マンモス 360 度”や“ハンティングエクスペリエンス”など、独特な表現でデジタル活用に関する解説がありました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄 参加者アンケート

- ・人材定着において、自身の担当業務でもスキルのアンマッチが課題としてあるので、今回伺った取り組みを真似してみようと思います。
- ・デジタル活用について、ハードルが高く感じる方も多いと思いますが、セッションを伺い、デジタル活用の社内への浸透に対して、どのようにまきこんでいくかイメージすることができた。
- ・なかなか同業の方のお話、活動を聞く機会がないのでとても参考になり、直ぐにでも取り入れたいと思うことが多くありました。



セミナー終了後、会場を変えて出演者を中心とする懇親会を開催しました

# 最新号！

## 『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.33』 発行！

『CCAJ ガイドブック』最新号を2023年11月に発行します。今号では、「EX 向上・人材最大活用につながる働き方改革 / ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて」「AI × チャットボットはコールセンター業務を革新するのか?」「CX 向上をサポートする DX の進め方」「生活者のコールセンター利用意識と実態」の4つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、HP「CCAJ ガイドブック」お申込みフォームよりお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。 [https://ccaj.or.jp/guidebook/guide\\_new.html](https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html)



## CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.33 CONTENTS

### ■特集 1【座談会】「EX 向上・人材最大活用につながる働き方改革 / ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて」

働き方改革 / ワーク・ライフ・バランスの実現への取り組みを行う各センターの担当者よりさまざまな角度からの取り組みを意見交換し、働き方改革 / ワーク・ライフ・バランス施策のあり方について探ったその模様をご紹介します。

<参加者> あいおいニッセイ同和損害保険(株)、(株)TMJ、Teleperformance Japan(株)、(株)ワイズ・ヒューマン  
<司会者> 楽天トータルソリューションズ(株) / 日本コールセンター協会 事業委員

### ■特集 2【ケーススタディ】AI × チャットボット はコールセンター業務を革新するのか?

チャットボットを活用し、センター運営の品質向上や効率化に取り組んでいる担当者への取材を通じて、CS・CX 向上につながるチャットボット活用のあり方をご紹介します。 <取材先> 住信 SBI ネット銀行(株)、ライフネット生命保険(株)

### ■特集 3【インタビュー】CX 向上をサポートする DX の進め方

企業において生活者との接点を担うコールセンターでは、CX(顧客体験価値)をいかに高めるかは永遠の課題である。そこで、有識者へのインタビューを通じて、CX 向上を目的とした DX 推進のあり方について、現場目線での実用性や今後の展望について探りました。 <取材先> トランスコスモス(株)

### ■特集 4【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態

生活者は、コールセンターをどのような場面でのどのような理由で利用しているのか。また、コールセンター業務が在宅で行われることについて生活者はどう評価しているのか。より生活者のニーズに寄り添ったコールセンターの実現に資することを目的に、生活者アンケートを実施しました。

### 【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く ～コールセンターで活躍する人材育成のポイント～

「CCAJ スクール」を活用されている企業に、CCAJ スクールを受講されてどのような効果があったのか、人材育成の方針、具体的な施策などを伺いました。 <取材先> (一社)日本自動車連盟、日本テレネット(株)

### 【調査報告】2023 年度 コールセンター企業実態調査 報告 ※下部に調査結果の一部を掲載

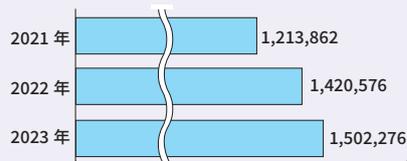
### 【協会情報】CCAJ 活動状況(2022 年 10 月～2023 年 9 月) CCAJ 会員一覧など

### 2023 年度コールセンター企業実態調査結果(一部)

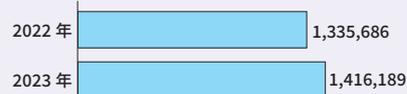
協会のエージェンシー会員を対象に、コールセンター企業の基礎データを把握することを目的に毎年調査を実施。今年度は対象企業 105 社のうち 64 社にご回答いただきました。詳細は CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.33 をご覧ください。

#### ●アンケート結果(抜粋)

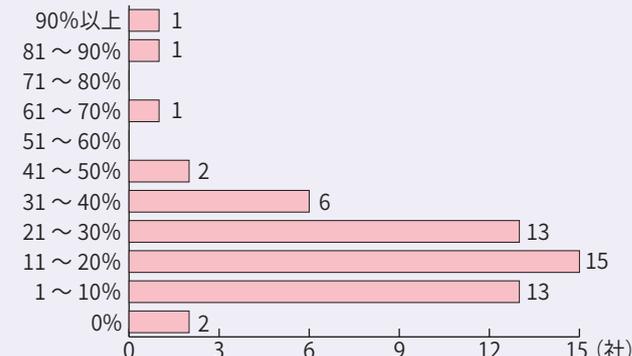
#### ■売上高合計(百万円)



#### ■2022 年と比較可能な 36 社の売上高合計(百万円)



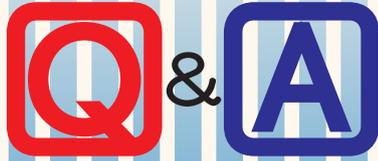
#### ■女性管理職の比率(2023 年度 新規調査項目)



コミュニケーション・ヒューマンリソース  
センターマネージメント・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** 要領よく仕事を進めるベテランのコミュニケーターは、評価される指標の達成に注力しがちです。そのため、モニタリングチェックシートにあることや提示されている目標は一通り対応に入れる努力はするものの、お客さまの状況を考えずに対応する傾向があります。そのため、お客さまから「答えてくれるが、事務的だ」、「一方的で私の状況に合っていない」などと言われる場合があります。

お客さまに合わせて対応するように指導しているのですが、「やることはやっていますから、十分だと思います」と言い対応に変化が見られません。どのように指導すれば効果があるのでしょうか。

**A** コールセンターでは、業務を定量的に把握して効果的・効率的なマネジメントを行うためさまざまな指標を活用します。しかし、あらゆることの指標化は当然不可能です。わかりやすい目標値を達成するだけでは、仕事の成果をあげることに、ましてや一人ひとりのお客さまにご満足いただく対応を実践することはできないでしょう。

指導に苦慮されているコミュニケーターの方は、成果を出すことは重視しているものの、対応全体や対応でやるべきことのつながりを考えていません。まずは、定量的指標が持つ意味と、電話対応に求められる全体的成果

回答者

角脇 さつき 氏

株式会社 プロフェッショナルアカデミー  
代表取締役



CCAJ スクール

「スーパーバイザーのマネジメント力向上講座  
～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～」講師

「基礎から学ぶテレフォンスキル講座」講師  
「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」講師

の理解を促します。できていないことの実とその影響を指導する前に、センターミッションなどの仕事の土台を伝え、お客さま満足とは何かを見つめ直し、自己に求められる役割を初心に戻って整理しましょう。ベテランの方はそのぐらいわかっているはずと言いにくいかもしれませんが、ベテランだからこそ自己の考え方を優先し、自分がやりやすい対応に始終するケースがあるものです。

その次に、お客さまを知ることを徹底するために聞くスキルを駆使して対応を組み立てることを考えます。例えば、お客さまの心情に合ったクッション言葉の選択には、お客さまの状況と心理への影響を聞き出したり、把握した内容から仮説を立て推察したりすることが必要です。この聞き出しと仮説を立てることは、お客さまに適した順番と内容の回答の組み立てにも有効ですね。クッション言葉を使えさえすれば配慮になる、正しいことを回答すればよいという考えを捨ててもらいます。

対応スキルはそれぞれ個別にあるのではなく、連携しプロセスを作り出すこと、お客さまの状況・背景がわかってこそご満足いただく対応ができることを根気強く指導することが行動変容の道につながります。

「CCAJ スクール」角脇さつき講師が担当する講座のご紹介

スーパーバイザーのマネジメント力向上講座 ～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～

講座紹介 スーパーバイザーが「コールセンターの状況を把握し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるか」、そして「コミュニケーターが生き生きと仕事をするためにどう働きかけるか」、「現場のマネジメント」の基本を、討議や演習を取り入れながら実践的に学んでいただきます。

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

## 新入会員のご紹介

Agency

### ブロードマインド株式会社



代表取締役 伊藤 清  
東京都渋谷区恵比寿南 1-5-5 JR 恵比寿ビル 7F  
<https://www.b-minded.com/>

「金融の力を解き放つ」をパーパスに掲げるブロードマインドは、生命保険・損害保険・住宅ローン・証券（資産運用）・不動産、それぞれの許認可を取得・窓口を一本化し、お客様固有のライフプランを基とした最適なソリューションの選定～ご提供までワンストップで行っております。

また、長らくインハウス型コンタクトセンターならびにクレジットカード会社様などの受託型コンタクトセンターの運営を行ってきた知見を生かし、2023年6月、アウトバウンドに特化したスマホ連動型CTI「broadconnect（ブロードコネクト）」のリリース発表を行いました。※特許出願中

より現場に特化したニッチな機能の数々により、主にアウトバウンドの生産性向上・コスト削減に寄与してまいります。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社コラボス

代表取締役社長 茂木 貴雄  
東京都千代田区三番町 8 - 1 三番町東急ビル 8F  
<https://collabos-service.jp/>

「新型ソフトフォン」と「AI音声分析」の株式会社コラボスです。

今年8月に新型ソフトフォンをリリースいたしました。音声認識・自動要約機能を格納し、オペレーターさんの後処理時間・SVさんのレビュー時間の4割削減（理論値）をご提案可能です。また、蓄積された音声やリストをAIで分析することで、売上拡大・広告価値の最大化を支援するサービスも提供しております。

安価かつ手早くできることから、金融業界や通信販売を手掛ける多くのお客様から高い評価を頂戴しております。「電話」「音声」「AI」を通じてコールセンター業界及び社会の発展に貢献していく所存です。

何卒よろしくお願い申し上げます。

## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社アドミック



大阪府大阪市中央区難波 2-2-3 御堂筋グランドビル 9F  
代表取締役社長 海田 晃弘  
<https://admic.jp/>

株式会社アドミックは大阪に本社をおく総合人材サービス会社でございます。

人材派遣事業を28年以上、コールセンター代行事業を22年以上行っている実績のもと、東京駅に「小規模に特化したコンタクトセンター」を運営しております。1日に数件しか鳴らない電話や、月に数時間しか発生しない処理業務など、細かい案件（1席程度）の少数の席からでも対応を可能としております。対応実績として代表番号の問い合わせ対応・ECサイトのメール対応や受注対応、キャンペーン窓口の期間対応などあらゆるシーンでお客様のビジネスに貢献します。

1席から品質の高いサービスを提供し続けます。

## 新入会員のご紹介

Inhouse

## タイムズコミュニケーション株式会社

代表取締役社長 武井 茂雄  
 東京都品川区西五反田 1-18-9  
<http://www.timescom.co.jp/>

パーク24グループの一員であるタイムズコミュニケーションは、「時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。」というグループ理念の達成を目指し、コンタクトセンター業務を通じて、パーク24グループが提供する全てのサービスをお客様が、より快適に、より便利に、安全と安心を感じながらご利用いただけるよう事業運営に取り組んでおります。

また、ロードサービス事業では全国47都道府県にあるパートナー企業とのネットワークを活かすことで、お客様の安全を第一に、迅速かつ正確な対応に努めております。

協会や会員の皆様と情報交換をさせていただき、レベルアップを図ってまいりたいと考えています。

今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

## 新入会員のご紹介

Support

## 株式会社アテナ

代表取締役 北野 普也  
 大阪府大阪市中央区西心斎橋 2-2-7 御堂筋ジュニアシダビル 6F  
<https://win-athena.com/>



アテナはBPO事業やコールセンター業務を中心とした人材総合サービスを提供しています。

自社でのコールセンター運営では、セールスやテクニカルサポート、在宅CCの立ち上げなど、幅広いニーズに対し、「自走できる」生産性の高い組織を構築し、短納期での事業・組織の立ち上げも実現して参りました。近年では各地にニアショアセンターを構え、拡大を続けています。

社員の「やりたい!」を実現できる会社として、個人のチャレンジを応援する環境をつくり、企業様にお届けするサービスのクオリティを高めています。これからも一人ひとりの夢の実現を支援し、いきいきとした社会づくりに貢献します。

## 新入会員のご紹介

Agency

## 株式会社エイネス

代表取締役 坂東 義勝  
 東京都品川区西五反田 2-27-3-2F  
<https://aness.co.jp/>



新サービス / 商品のご案内、キャンペーンのご案内、マーケティングリサーチなど、様々なご依頼会社様の目的にあわせて対応しております。

手法も訪問営業、電話ご案内、受電コールセンターと様々対応可能となっております。

顧客との対応やご案内については数々賞をいただいております。高い品質で行えるのが弊社の特徴です。

## 「コールセンター基礎講座（オンライン形式）」開催迫る！ 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](https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20231114.html)



## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京（第 24 回） 5 年後の to be —— CX 新時代！“AI + 人”、ハイブリッドの可能性と限界

コールセンター、コンタクトセンター、お客様相談室、カスタマーサポート業務担当者に贈るビジネスイベント。展示会場では約 160 社が最新製品・サービスを展示、2 日間で約 90 セッションのセミナーが開催されます。

本イベント  
「4 つの見どころ」

1

IT、人材育成、顧客戦略立案など、すべての企業が追求する「CS 経営」に必要な情報を一挙に紹介

2

AI を含めた最新 IT ソリューションのデモンストラーションの体験

3

創刊 25 年の「月刊コールセンタージャパン」編集部が選定した最新事例の取り組みを紹介

4

「コンタクトセンター・アワード」「問い合わせ窓口格付け調査」など、客観的な評価に基づくベストプラクティスの分析と紹介

日本のコールセンター / CRM 市場の叢智が集まる 2 日間。ぜひご来場ください！

名 称：コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京（第 24 回）

日 程：2023 年 11 月 9 日（木）・10 日（金） 会 場：サンシャインシティ・文化会館ビル

主 催：リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン

[イベントプログラム] 展示会、事例 & ソリューションセミナー、基調講演、特別講演、5 年後のコンタクトセンター研究会、コールセンタージャパン編集部企画『IT の選び方 & 使い方』、実践研修講座

【イベント詳細・来場事前登録はこちらでご確認ください】 → <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

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.320



CCAJ News Vol.320

(2023 年 11 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下町 35 アキヤマビルディング 2 TEL：03-5289-8891 URL：https://ccaj.or.jp