

# CCAJ News

2023年12月号

Vol.321

## Contents

- ◇ 第12回 CCAJ 会員交流会
- ◇ 大阪で「SV 意見交換会」と「センター見学会」を開催
- ◇ 「コールセンターにおける各種感染症（インフルエンザ）対策ガイド」を作成
- ◇ コンタクトセンターQ & A
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024

## 第12回 CCAJ 会員交流会

### リアル（来場）・オンラインのハイブリッド型で開催しました

2012年に会員間の最新情報の共有と相互のコミュニケーションを目的にスタートした CCAJ 会員交流会。12回目を迎える今年は、10月30日（月）に東京都千代田区のアルカディア市ヶ谷で、リアル（来場）・オンラインのハイブリッド型で開催しました。会員企業2社による講演会に続いて、新型コロナウイルス感染症の影響で食事・アルコールの提供を控えていた懇親会も通常に戻して開催することができました。呉会長のご挨拶を含めて、当日の様様をご紹介します。

会員企業2社による第1部の講演会は、リアル（来場）・オンラインのハイブリッド型で開催し、来場92名、オンライン63名の計155名の申し込みがありました。引き続き開催された懇親会には約110名の参加があり、呉会長による4年ぶりの乾杯でスタート。活発な会員交流の場となりました。



#### ○当日のスケジュール

【講演会】15:00～16:30

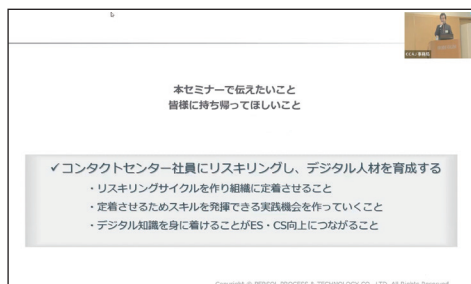
講演①『コンタクトセンター社員2割をデジタル人材に～リスクリング、その仕組みと効果は～』

講演②『世界の変化に追いつけ！』

コンタクトセンターからリアル店舗まで

地続きになるCX・EX

【懇親会】17:00～18:30



講演会の模様

左：会場での参加風景 上：オンラインで流れた画像

## 講演会 15:00～16:30

黒岩理事・事務局長の挨拶で始まった第1部の講演会では、「デジタル人材へのリスクリング」と「海外のDXと日本のDX = EX」というテーマで、会員企業2社による講演を行いました。デジタルによる専門性向上と効率化を目指したデジタル人材育成の事例紹介と、労働力を維持しながら効率と満足度を向上した海外の事例紹介という内容で、充実した講演会となりました。各講演の概要に関しては、右ページをご参照ください。



## 懇親会 17:00～18:30

会長挨拶

(一社)日本コールセンター協会 会長 呉 岳彦

2012年から12回目の交流会ですが、20年と21年はオンラインのみ、昨年はハイブリッドで飲食はせずに開催しました。コロナ禍の後に従来のスタイルで皆さまに集まっていただくのは4年ぶりになります。改めてこういう場が貴重だと感じていますので、皆さまぜひ懇親を深め



ていただければと思います。

講演会では、コンタクトセンターのデジタル化が大きなテーマとなっていました。6月に会長に着任いたしまして、Chat GPTをはじめ、さまざまなテクノロジーが急激に進展するタイミングで会長になったと実感しています。変化はチャンスと捉えて、この業界を協会が中心になって盛り上げて、さらに皆さまが良い仕事ができるように頑張りますので、これからもよろしくお願いします。

会場を移動した第2部の懇親会にも多くの参加があり、活発な会員交流が行われました。

呉会長による開会の挨拶と乾杯の発声で懇親会がスタート。新入会員3社のご紹介も行われ、充実した歓談の時間となりました。



## 講演会の概要

CCAJ 会員交流会の講演会は、会員企業が提供する新技術やサービスに関する取り組みを発表し、会員相互がトレンドを共有することによって、コールセンター業界およびコールセンター事業の活性化を図ることを目的に開催しています。今回は、パーソルプロセス&テクノロジー株式会社およびベリントシステムズジャパン株式会社の会員企業 2 社にご講演いただきました。

### 講演 ① 15:00～15:40

#### コンタクトセンター社員 2 割をデジタル人材に ～リスクリング、その仕組みと効果は～

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社  
コンタクトセンター DX 部 兼 サービス開発部  
ゼネラルマネジャー

中野 健 氏

今後のコンタクトセンタービジネスは、デジタルによる専門性向上と効率化が不可欠であるとして、パーソルプロセス&テクノロジー株式会社が 3 年前から取り組んできたデジタル人材の育成が紹介されました。



コンタクトセンター社員をリスクリングして、デジタル人材を育成するためのポイントとして、リスクリングサイクルを作り組織に定着させること、スキルを発揮できる実践機会を作っていくこと、デジタル知識を身に着けることで ES・CS 向上につなげていくことが示されました。結果として社員の 2 割がデジタル人材として活躍しているとの説明がありました。



### 講演 ② 15:50～16:30

#### 世界の変化に追いつけ！ コンタクトセンターからリアル店舗まで地続きになる CX・EX

ベリントシステムズジャパン株式会社  
エバンジェリスト・プリセールス

森脇 健 氏

日本の近未来は、労働人口不足・離職防止・働き甲斐向上・働き方改革・高齢者雇用と労働管理など、多くの課題があるとの観点から、労働力を維持しながら効率と従業員満足度を向上した海外での取り組み事例が紹介されました。



今後の日本の課題として、労働人口減少・働き方改革が挙げられ、その解決のカギとして EX が示されました。さらに、これからのコンタクトセンターのビジョンとして「働き甲斐を実感し、お客さまに最高の体験を提供することで、職場とのエンゲージメントを醸成し、幸福の連鎖を創る仕事。それが“コンタクトセンター”という仕事」との説明がありました。



2 社の講演資料はこちらからダウンロードできます

[https://ccaj.or.jp/event/kaiin\\_kouryu\\_20231030.html](https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20231030.html)

## 4年ぶり！大阪で「SV意見交換会」と「センター見学会」を開催

2023年10月13日に会員の情報工房株式会社のご厚意で「第113回 スーパーバイザーによる意見・情報交換会」と「コンタクトセンター見学会」を開催し、6社8名の皆さまにご参加いただきました。今号では開催模様をご報告します。



### 情報工房4つのメソッド

情報工房株式会社は「ありがとうを作りだす日本一の会社になる」を理念に、2001年に創業し今年で23年目を迎えるコールセンター・エージェンシーです。当日は代表取締役社長の宮脇一さんに会社紹介をはじめ、今後のコールセンターのあり方、ホテル・美容業界との交流・研鑽等についてお話しいただきました。

中でも同社の4つのメソッド「①新人を2年で一人前にする」「②就業時間の5%を“対話と教育”に充てる」「③VOCを可視化する」「④顧客を知ることを止めない」は、従業員の皆さま一人ひとりの姿勢やクライアント企業・エンドユーザーとの関係に表れ、「ありがとうを作り出す」という理念の実現に寄与していることが伺えました。



### お客さまの声に根ざしたセンター運営

ボトルウォーターの製造・宅配を営むアクアクララと、BTO(受注生産)パソコンを扱うFRONTIERのコンタクトセンター見学に加え、同社ヒューマンリソース部門にお話を伺いました。両センターと部門の皆さま全員が席を立ち、温かく迎えていただきました。

アクアクララのセンターでは、お客さまの声に基づいたコミュニケーターの改善提案が“木の形”で掲示され、提案が採用・実現されると“りんご”が実る取り組みをご紹介いただきました。

FRONTIERのセンターではお客さまの年齢や職業、パソコンの用途等を徹底して聞き、要望よりもダウングレードした製品を提案することもあるそうです。しかしながら、お客さまに最適なパソコンを提供できることで、リピートや家族・知人の紹介につながる事例をお話しいただきました。



### シニアを知ることが良い対応の第一歩

情報工房ヒューマンリソース部門の前田清美さんがファシリテーターを務め、「シニア向けお客さま対応の課題と今後の取り組み」をテーマにSV意見交換会を実施しました。

シニアのお客さま対応での課題や困っていることとして、「説明に時間がかかる」「分かりやすく伝えようとする中で言葉が

フランクになる」「確認を丁寧にしすぎるとかえって怒られる」などが挙げられました。

対応時に工夫していることでは、「1回で聞き取れない場合は言い方を変える」「伝えたい大切な言葉はその前後に間を入れる」「注文に不安を感じる場合はお礼の手紙を送る」などが出されました。

また、シニアの方の聞こえ方・見え方を体感できるヘッドフォン・ゴーグルを用いてホームページやカタログを見たり、ロールプレイングを行うといった研修方法もご紹介されました。



## 「コールセンターにおける各種感染症（インフルエンザ）対策ガイド」を作成 ～従業員一人ひとりが活躍できる環境の整備をお願いします～

新型コロナは5類感染症に移行したものの、コールセンターはその業務の特性上、季節性インフルエンザ等の感染症対策を積極的に講じる必要があります。

総務委員会では『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』を再編纂し、『コールセンターにおける各種感染症（インフルエンザ）対策ガイド』を2023年9月25日に作成・公開しました。

本対策ガイドを活用し、従業員の皆さまが安心・安全に活躍できる環境の整備に努めていただくようお願いします。

### 作成の背景

#### ◎コロナ対策にすばやく着手

新型コロナが猛威を奮い始め、コールセンターにおけるクラスター発生等の報道がされる中、総務委員会では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、2020年5月1日に「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」を制定しました。

その後、内閣府の「業種別ガイドライン」に認定され、感染状況に応じて改訂を行い、チェックリストも作成することで、適切な感染対策の啓発に努めてきました。

新型コロナが5類感染症に移行した2023年5月8日以降は本指針を適用停止とするものの、感染症対策の参考としていただくため、ホームページで公開を続けていました。

#### ◎従業員が安心・安全に活躍できるように

これまででもコールセンターでは季節性インフルエンザの対策に苦慮してきました。また、コロナ禍では一時コールセンターでの勤務に不安を覚える方が出たことや、感染対策を講じた中で毎日出社してお客さま対応を続けた従業員の方々がいたことを想い、コールセンターが職業・職場として安心・安全に働けることを業界団体として内外に発信するために、本指針を活用して『コールセンターにおける各種感染症（インフルエンザ）対策ガイド』を作成しました。

### 対策ガイドの目的

業界団体として対策ガイドを作成・公開し、事業者ならび

にセンターがそれを参考にした運営に努めることを通じて、コールセンターが職業・職場として安心・安全に働ける環境であることを示すとともに、業界団体が示す対策ガイドとして、センター従事者の理解促進と協力を寄与することを目的としています。

### 対策ガイドの内容

本対策ガイドは、次の6つから多面的に季節性インフルエンザを主とした各種感染症対策として、2023年9月25日時点で効果的なものを示しています。作成に当たっては、新型コロナウイルス感染症に効果的とされた対策や厚生労働省の感染症情報等を参考にしています。

1. コールセンターの職場における各種感染症の感染防止対策の徹底
2. 職場におけるワクチン接種による感染予防
3. 感染症対策を踏まえた適切なコールセンター事業・運営
4. 従業員への適切な配慮ならびに雇用の維持
5. コールセンターのお仕事に従事される皆様へのお願い
6. コールセンターを利用される生活者の皆様、お客様へのお願い

総務委員会では、本対策ガイドの実効性を高めることを目指して、コールセンターを運営する「事業者」と「従業員」に向けた対策ハンドブックを現在作成しております。

対策ハンドブックは基本的な対策をイラスト入りで表し、従業員へ配布できるなど活用しやすいツールを予定しています。完成次第、協会ホームページで公開します。

「コールセンターにおける各種感染症（インフルエンザ）対策ガイド」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** スーパーバイザーとしてチームをまとめている。メンバーとのコミュニケーションは円滑で、現場に合わせた対策を行い成果も上がっている状況です。現場がよくわかるからこそ、上司から聞く目標や方針に違和感を覚え、メンバーに上司から受けた話を伝えにくいときがあります。それでも組織の目標と考え、上司の言う通りに伝えたい方がいいのでしょうか。

**A** 現場のことを考えているからこそのお悩みとお察しします。スーパーバイザーは、現場のことがわかるチームのリーダーであるとともに、上司とメンバーをつなげる役割を果たすことを考えてみましょう。

センターは目標を持ち、お客さま、会社、そして現場で働く者にとって良い成果を上げるために、サービス品質、生産性、収益性を向上させるように努力しています。センターが一丸となって進むために目標がありますから、スーパーバイザーはもちろん、メンバーそれぞれが、目標の持つ意味を理解する必要があります。上司がセンターの方針や目標を直接伝えるときもありますが、日々、スーパーバイザーからメンバーに伝えることが深い納得と日々の業務における適切な行動を促します。あなたがもやもやした気持ちを持ったままではうまく伝えられませんか、しっかりと上司と話し合うことが不可欠です。

**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

上司から聞いた内容への違和感や疑問を率直に話し、質問することは、メンバーとのコミュニケーションと同様に重要です。何が、どうわからないのか、不安なのかを伝え尋ねるのです。きっと上司の方はあなたの質問に真摯に答えてくださいます。

その際、現場の状況からなぜそう思うのかも伝えてください。上司はあなたと同様、現場のことを考えていますが、細かなことを把握するために現場にいることや一人ひとりのメンバーの思いを聞く機会をあなたと同じようには持てないものです。現場の状況やメンバーがどのような考えや気持ちを持っているかをあなたが伝え、上司と共有しましょう。

そのうえで、現場が理解しやすいように目標や方針を上司・あなたがどのように伝えていくか、一緒に考えるのです。上司とあなたの話し合いは、あなたの目標や方針の理解を深める、上司は現場の状況を把握する機会となり、最も良い現場への働きかけ方を見つけることができるでしょう。

スーパーバイザーにはメンバーへのリーダーシップ、上司に対するフォロワーシップを振るうことが求められます。日々、上司に積極的に関わり、建設的な意見交換をするように心がけましょう。

### 「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

Support

## ランスタッド株式会社



代表取締役社長 兼 COO 猿谷 哲  
 東京都千代田区紀尾井町 4-1 ニューオータニガーデンコート 21F  
<https://www.randstad.co.jp/>

ランスタッドは 1960 年にオランダで設立され、現在世界 39 の国と地域に 4,400 以上の拠点を置く世界最大級の総合人材サービス企業です。わたしたちは企業のニーズを深く理解し、人材派遣、人材紹介、アウトソーシング、人事サービスの 4 つを中心にしたソリューションを展開するとともに、人材サービスをワンストップで提供することが可能です。提供する人材サービスの規模や種類を組み合わせ、企業の抱える課題を多角的なアプローチで解決に導きます。また、幅広いメニューから最適なプランをご提案することで長期にわたりお客様と安定したパートナーシップを築いて参ります。人材に関する課題をお持ちの方は是非ご相談ください。

## 新入会員のご紹介

Support

## 株式会社アイティフォー



執行役員 CTI システム事業部 事業部長 小川 天平  
 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル  
<https://www.itfor.co.jp/>

アイティフォーは、ソフトウェア開発を基軸とする独立系 IT ソリューションプロバイダーとして先端技術とサービスをご提供する企業です。1972 年の創業以来、ネットワーク基盤構築をはじめ、金融機関、地方自治体、百貨店などさまざまな業界向けにビジネスニーズに適した IT ソリューションをご提供してまいりました。コールセンター分野では、1999 年に通話録音システムの販売を開始し、以降約 25 年間、先進コールセンターソリューションをご提供しお客様の事業発展をご支援してまいりました。現在では、社会環境・生活環境の変化に伴い、新たなソリューションに取り組んでおり、地域社会や人々の生活を支援することで経済を活性化できるよう、地方 DX・地方創生に貢献してまいります。

## 新入会員のご紹介

Support

## 株式会社コムデザイン



代表取締役 寺尾 憲二  
 東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階  
<http://www.comdesign.co.jp>

コムデザインは完全自社開発のアーキテクチャをベースとしたクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を展開しており、現在は 31,000 席 1,550 テナントと国内でもトップクラスの採用実績を持ちます。SaaS としての CTI 機能の提供のみならず、専門エンジニアによる伴走体制も定額ライセンス費用で提供するサービスモデル「CXaaS」により、高度な設定対応や個別開発などもサポートし、コールセンター毎の細やかなニーズに対応しております。昨今は、音声認識や会話解析などの AI 活用した先進ソリューションとのサーバレス連携を実現し、テレフォニー・プラットフォームとしてこれからのコールセンターの発展をサポートします。

## 事例セミナー 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024」 “人と AI・テクノロジーの融合 ～新たなフェーズのコンタクトセンター運用～” 会場＆オンラインのハイブリッド型で、6 つのセッションを実施します！

本セミナーは、コンタクトセンターにおける共通課題・テーマ（「対応品質の向上」、「CS / CX 向上」、「チャット対応」、「センター長、MG の役割・スキル」、「働き方改革に関する取組」、「VOC 活用」）に焦点をあて、各センターの取り組み事例や解決方法を、現場の生の声を通して提供・共有することで、コンタクトセンター全体のレベルアップを目指します。



### コンタクトセンター運営のエキスパートが出演！

机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介！／すぐに導入できるノウハウを収集できる！



### 講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える！

ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開！／一度で多くの取り組み事例が聴ける！

#### 【開催概要】

日程：2024 年 2 月 8 日（木）・9 日（金） 両日 10 時～16 時 30 分

形式：ハイブリッド型セミナー（会場＋オンライン）【会場】アーバンネット神田カンファレンス（東京都千代田区）

構成：パネルディスカッション 6 コマ＋懇親会

| 【プログラム】             | (1 日目) 2024 年 2 月 8 日 (木)                                                                   | (2 日目) 2024 年 2 月 9 日 (金)                                                                            |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10:30<br>～<br>12:00 | <b>セッション① 「対応品質の向上」</b><br>スピーカー：スカパー・カスタマーリレーションズ<br>ベリントシステムズジャパン<br>モデレーター：Value of Life | <b>セッション④ 「センター長・MG の役割・スキル」</b><br>スピーカー：アイテック阪急阪神<br>日本自動車連盟<br>モデレーター：プロシード                       |
|                     | 昼休み                                                                                         | 昼休み                                                                                                  |
| 13:00<br>～<br>14:30 | <b>セッション② 「CS / CX 向上」</b><br>スピーカー：東京ガスカスタマーサポート<br>LIXIL<br>モデレーター：AR アドバンステクノロジー         | <b>セッション⑤ 「働き方改革に関する取組」</b><br>スピーカー：あいおいニッセイ同和損害保険<br>カスタマーリレーションテレマーケティング<br>モデレーター：日本能率協会コンサルティング |
| 15:00<br>～<br>16:30 | <b>セッション③ 「チャット対応」</b><br>スピーカー：住信 SBI ネット銀行<br>ライフネット生命保険<br>モデレーター：モビルス                   | <b>セッション⑥ 「VOC 活用」</b><br>スピーカー：リコー<br>レトリバ<br>モデレーター：TMJ                                            |
| 16:45<br>～<br>18:15 | —                                                                                           | 懇親会<br>(立食形式)                                                                                        |

※講演内容等は事前の予告なく変更することがございますので、予めご了承ください。

【詳細・申込】 <https://ccaj.or.jp/event/contact.html>

◎ 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.321



CCAJ News Vol.321  
(2023 年 12 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