

# CCAJ News

2024年3月号

Vol.324

## Contents

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024
- ◇ 『CCAJ News Awards 2023』 結果報告

- ◇ 2024 年度「CCAJ スクール」年間スケジュール決定
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 個人データの取扱いに係る留意点について（注意喚起）

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024

2024年2月8日(木)・9日(金)、東京・神田のアーバンネット神田カンファレンスで、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 をオンラインと来場のハイブリッドで開催しました。さらに、オンライン動画は3月1日～29日まで、オンデマンド（後日視聴）での配信も行います。本誌では、6つのセッションの概要をお届けします。

### ◎ CCAJ セッション 1

#### 成長を支える対応品質向上の取り組み

～顧客・従業員・企業の成長を生み出す国内外最新事例～

- スピーカー 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ CX デザイン部 部長代行  
デジタル推進チーム 兼 品質保証チームマネージャー 山根 二郎 氏 (写真左)  
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 (写真中)
- モデレーター 株式会社 Value of Life 代表取締役社長 数矢 英子 氏 (写真右)



新たなチャンネルが提供されることで、企業とお客さまとの接点が変わってきているとの観点で、今後の対応品質向上の取り組みをどうすべきか、海外および日本の最新事例を交えたセッションが行われました。

対応品質向上に関して、効果的な品質管理の強化、SVのマネジメント環境の強化といった課題に対し、カスタマーエンゲージメント、品質を維持しながらの効率化と

いった目指す方向性が示されました。

海外の事例として、品質管理課題解決のための4つのIT・AI施策と、ポーランドの企業

の具体的な取り組み内容が紹介されました。続いて、国内事例として、高品質で高効率を実現する6つのアクションが紹介されました。最後に今後の展望として、海外に比べて日本は従業員への投資が理解されにくい、採用難とDXの推進で有人対応は多種少量で複雑化が加速するとの見解が示されました。

#### 「目指すところと課題」のまとめ

VERINT	スカパーカスタマーセンター
目指すところ： 対応品質の先にカスタマーエンゲージメントを意図する カスタマーエンゲージメントを支える対応品質の仕組みづくり 課題： 効果的な品質管理の強化	目指すところ： 対応品質の先の取り組みとして品質を維持しつつ効率化を図る 対応品質のあり方 高品質 = 高効率の実現 課題： SVのマネジメント環境の強化



◎ CCAJ セッション 4

AI 時代のマネージャー（センター長） デジタルスキルとエンパワーメントの戦略

- スピーカー アイテック阪急阪神株式会社 マルチメディア事業本部 第2 営業部 カスタマーサービス課 主幹 山根 愛 氏(写真左)  
一般社団法人日本自動車連盟 総合案内サービス部  
総合案内サービスセンター センターマネージャー 日比野 剛 氏(写真中)
- モデレーター 株式会社プロシード コンサルティング部 営業企画担当 シニアマネージャー 寶寄山直樹 氏(写真右)

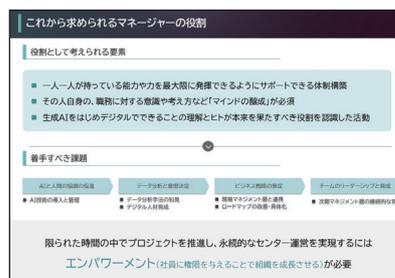


最前線で活躍するマネージャー2名をスピーカーに、マネージャー（センター長）に求められる役割やセンター運営に大切な事柄について、事例や体験談などの紹介も含めたセッションが進められました。

マネージャー（センター長）について、役割の明確化や育成の体系化が求められるという課題に対して、日本自動車連盟（JAF）からは、応答率の向上によるつながり

やすいセンターを目指すというミッションと、その実現のための具体的な取り組みが紹介されました。採用時研修の変更、応対品質とモチベーションの向上のための各種施策と、それらの効果が示されました。

アイテック阪急阪神からは、自身がマネージャーからセンター長になった時の経験をベースに、センターの課題と解決方法、これから求められる役割などが示されました。



◎ CCAJ セッション 5

コンタクトセンターにおけるリモート・ワークの推進

～環境整備と人材・業務マネジメント～

- スピーカー あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 コンタクトセンター事業部  
マルチサポートグループ アシスタントマネージャー 鈴木 靖幸 氏(写真左)  
株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング  
Chief operating officer 兼 Chief marketing officer 花川 有年 氏(写真中)
- モデレーター 株式会社日本能率協会コンサルティング 経営コンサルティング事業本部  
営業・流通小売センター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀 氏(写真右)



リモートを含むハイブリッドで業務を行っている企業をスピーカーとして迎えて、リモート環境、勤怠や稼働の把握・調整、マインド・モチベーションの維持、マネジメントやサポート体制などが紹介されました。

在宅業務のきっかけ、受電対象業務と実施環境の説明に続き、在宅業務の条件として、在宅コミュニケーター

の採用や選定、誓約書・同意書、在宅環境の管理、各種カリキュラムなどの紹介がありました。

在宅勤務者への遠隔支援では、支援体制、チャットによる管理・フォロー、エスカレーション対応などが示されました。在宅勤務者に対するマネジメントとしては、スタッフィングとスケジューリング、育成・品質管理・モチベーション維持に関する具体的な取り組みが紹介されました。

どんな業務で在宅勤務できる？ MS&D あいおいニッセイ同和損保

■対象となる業務  
「在宅で受電に開始する業務を行う場合」のイメージ

業務	受電	発信	管理
コミュニケーター (CM)	○	○	—
チーフ (C)	○	○	○
スーパーバイザー (SV)	—	—	△

○ 在宅勤務時に必要な業務  
○ 在宅勤務時に必要な業務  
△ 在宅勤務時に必要な業務

※同じ業務を行いますが、役割や業務内容によっては向き不向きがあります。

## デジタル時代の VOC 活用 ～ビジネス変革をもたらす AI 技術と運用推進事例～

- スピーカー 株式会社リコー AI インテグレーションセンター システム企画室 副室長 安達 真一 氏 (写真左)  
株式会社レトリバ AI 事業本部 YOSHINA 事業部 部長 YOSHINA プロダクトオーナー 鷲坂 文野 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社TMJ 事業推進本部 事業変革部 部長 北村 岳大 氏 (写真右)

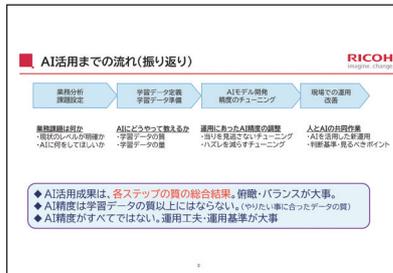


VOC は昔から重要性が謳われてきた古くて新しい課題という観点と、生成 AI やテクノロジーなどが進化している現況にもとづき、VOC と次世代のカスタマーサポートについて考えるセッションとなりました。

最先端技術の活用によって、本質的な VOC 活動ができるようになってきたという状況判断に続いて、各社の取り組み事例に進みました。

リコーからは、会話の中から商談機会を自動抽出する

ための AI の導入が紹介されました。AI 分析のための事前準備や日々の実践運用フローに加えて、横展開における失敗談、AI 活



用のパターンと注意点などが示されました。レトリバからは、同社のソリューションであるテキスト分析 AI ツールの YOSHINA のユーザー事例として、損害保険会社、地方公共団体、大手自動車メーカーなどの導入事例を紹介。VOC 領域で生成 AI ができるようになった機能の中で、特に大きな進化を見せている分析労力の削減などが示されました。

### CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 参加者アンケート

- ・ AI その部分だけで考えてしまいがちではありましたが、その背景などもっと幅広く見直すことも必要だと感じました。弊社は導入までのスピードは速いが、社内規定なども常に整備する必要があると再認識しました。生成 AI を使うための人間側の分析スキル（着眼点）も鍛えていくことも大事で、多くの課題を発見させていただきました。
- ・ 実践的な運営方法に加えて、将来像も示していただけてとても参考になりました。
- ・ 生成 AI を現場運用レベルで活用し、しかも成果が出ている事例を聞いて大変参考になった。講演内容も具体的かつ詳細で興味深かった。

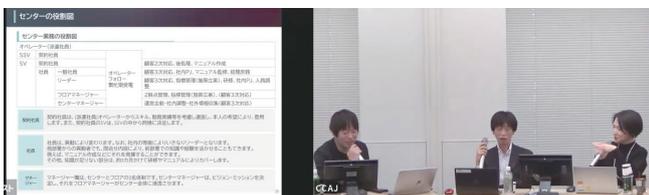
### ライブ・オンデマンドでも配信、懇親会も開催しました



昨年に引き続き、会場参加、ライブでのオンライン配信、オンデマンドでの後日視聴の3つの参加方法をご用意し、全国から多くの参加をいただきました



セッション6の終了後、大木伸之事業委員長の乾杯を皮切りに、懇親会を開催しました



# 『CCAJ News Awards 2023』 結果報告

## 特集「コールセンターとSDGs」が表彰台を独占

2023年の1年間で『CCAJ News』で取り上げた記事の中から、読者の皆さまが“印象に残った記事”を投票いただき、最も得票数の多かった記事を「MIR (Most Impressive Report) : 最も印象に残った記事」として選出する「CCAJ News Awards 2023」を実施しました。

協会の2023年度事業活動方針に基づき企画した特集「コールセンターとSDGs」がトップ3を独占しました。

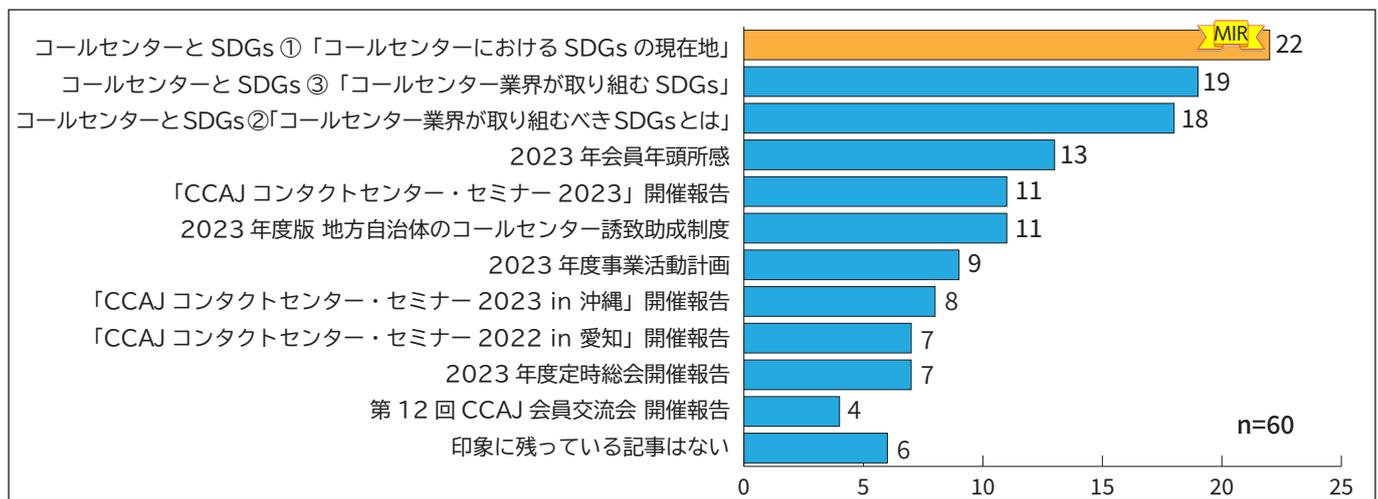
### MIRは特集「コールセンターとSDGs」第1弾

#### “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～”が受賞

特集「コールセンターとSDGs」は2023年5月号から開始し、その第1弾がMIRを受賞しました。会員企業にアンケートを実施し、SDGsへの意識や対応状況、取り組みによる効果や課題、貢献できるSDGsのゴール等、コールセンターにおける現在地をお届けしました。

本特集では2024年2月号で“次世代を担う若手社員による座談会”企画も行いました。

『CCAJ News』では2024年度も特集を継続し、コールセンター業界としてSDGsに取り組む機運を高めていきたいと考えております。

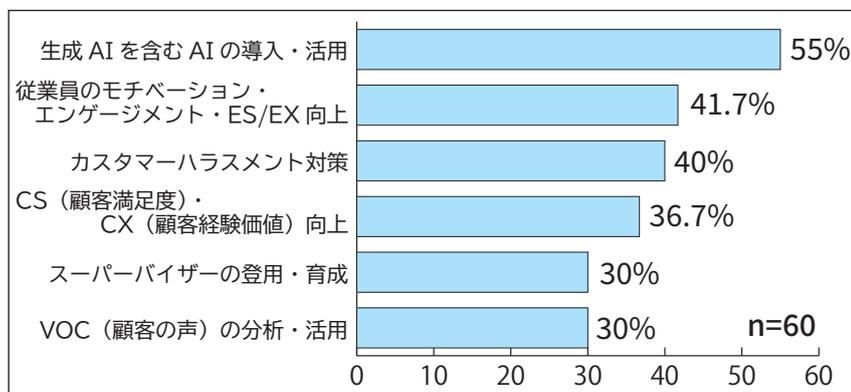


### 『CCAJ News』で取り上げて欲しいテーマは「AIの導入・活用」がトップ

この1年の話題の中心となっている“生成AI”。コールセンターにおいてもコミュニケーター支援や自動応答等で検証・活用が行われております。本誌で取り上げて欲しいテーマとして「生成AIを含むAIの導入・活用」をご回答者の半

数以上が挙げられました。

人材の定着・多様性にも影響する「エンゲージメント・ES」、社会問題化する「カスタマーハラスメント」への関心の高さも伺えました。



#### CCAJ News Awards 2023 実施概要

主体：(一社)日本コールセンター協会  
 広報委員会  
 時期：2023年12月11日(月)～26日(火)  
 方法：Webアンケート(匿名)  
 対象：メルマガ読者(会員・一般)  
 内容：2023年1月～12月の1年間で『CCAJ News』に掲載された主な記事から印象に残っているものを選んでいただく  
 回答：60名

© CCAJ NewsのバックナンバーはWebサイトからご覧になれます。 <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

# 2024年度「CCAJスクール」年間スケジュール決定

～5月14日・15日「センターマネジメントの実践」東京開催からスタート～

コールセンター／コンタクトセンタースタッフのための研修「CCAJスクール」の2024年度（2024年5月～2025年3月）スケジュールが決まりました。

5月に東京での「センターマネジメントの実践」講座を皮切りに、オンライン37回・集合11回の計48回を開催します。職位に応じて業務遂行に必要なスキル・知識を体系的・網羅的に学ぶ「ベーシックコース」を7講座、テーマ・課題にフォーカスし専門・高度なスキル・知識を習得する「専門コース」を12講座ご用意していますので、人材育成の一環としてご活用ください。

## 1 受講企業に聞いた「CCAJスクール」を選ぶ理由

### ◎専門性

コールセンター運営に専門・特化した“知識・スキル”を体系的かつ実践的に学ぶことができる。

### ◎計画的な人材育成

1年間のスケジュールが公開され、定期的で開催しているので、コールセンターの繁忙に合わせて、スタッフの育成を計画的に行える。

### ◎外から刺激を受ける

社内研修だけでは自己流になるので、外から新しい視点・知識・情報を収集できる。他社との学び・交流が自身のレベルの把握と、良い刺激につながる。



クレーム対応講座

## 2 受講者の声

- 外部のオンライン研修は初めてでしたが、非常に分かりやすかったです。一緒に受講した方々がされる質問も自身が抱えていた課題と共通していたので、非常に有意義な時間を過ごせました。**(モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル)**
- 日々の業務に活かせる内容ばかりで大変参考になりました。オペレーターに指導をする際に伝えたかったことがこの講座で学ぶことが出来ました。より具体的に伝えることが出来るようになったと思います。**(お客様満足度が上がる電話応対)**
- SVとしてあるべき姿を、現場で起きている事例や各職場での取り組みを交えながら伝えてくださったので非常に勉強になった。また、グループワークが多くあり、自分と同じ悩みや経験がある方と情報共有や解決策の話し合いができ、すぐに現場に生かせる取り組みも知ることができた。**(スーパーバイザーのマネジメント力向上講座)**
- コールセンターに特化した内容だったので、自センター業務に当てはめて考えたり、他社の取り組みを聞くことができ勉強になりました。**(KPIマネジメント基礎講座)**

## 3 2024年5月・6月の開催スケジュール

開催日	講座名	講師名	開催地
5/14(火)～5/15(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏	東京
5/23(木)	クレーム対応講座<基礎編>	中尾 知子 氏	東京
5/28(火)～5/29(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	Web
6/7(金)	お客さま満足度が上がる電話応対	河合 晴代 氏	Web
6/13(木)	モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル	富澤 美奈子 氏	Web
6/18(火)～6/19(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美 氏	Web
6/21(金)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	東京
6/25(火)～6/26(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	Web

※ 2024年7月～2025年3月の開催スケジュールはWebサイトをご覧ください。

各講座の日程・プログラムなどの詳細は、CCAJスクールホームページまで **CCAJスクール** 検索

[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

## VideoTouch 株式会社

代表取締役 CEO 上坂 優太  
 東京都渋谷区桜丘町 18-4 二宮ビル 1F 118 号室  
<https://videotouch.jp>



VideoTouch 株式会社は、誰でも簡単に動画を活用したオペレータ研修や顧客サポートを実現できる動画トレーニングプラットフォーム「VideoTouch」を提供しています。シンプルで分かりやすい操作性と、AI による強力サポートで動画作成に掛かる手間や時間を大幅に削減しながら、動画の収録・編集・配信・理解度テスト・視聴分析まで社内で完結することができます。専属のサポート担当が動画活用を手厚くサポートするため、動画を活用したことがない企業様も安心して取り組むことができます。コンタクトセンターにおける活用事例や、費用対効果の試算などもお伝えできますので、オペレータ研修や顧客サポートに課題をお持ちの方は、是非お気軽にご相談ください。

## 新入会員のご紹介

Support

## 都築電気株式会社

執行役員 ボイスクラウドビジネス統括部長 武林 功樹  
 東京都港区新橋 6 丁目 19 番 15 号  
<https://www.tsuzuki.co.jp/>



都築電気は 1932 年に電話設備の販売・工事・保守からスタートした ICT 企業です。時代の環境変化と共に、現在では企業経営に必要な全ての ICT サービスを統合的に提供し、人と知と技術の力で「豊かな社会の実現」および「持続的な企業価値向上」へグループ一丸となって取り組んでおります。

コンタクトセンターシステム領域には電話交換機の技術を継承・発展させた形で参入し、25 年以上の歴史を持っております。「声をカタチに、カタチを価値に」を同領域におけるビジネスコンセプトとして、音声とデジタルデータ / AI を融合。業務効率化や情報のマーケティング活用を通じて、利用者の CX 向上とセンターの更なる価値向上に挑戦し続けます。

## 新入会員のご紹介

Support

## 株式会社タイミー

代表取締役 小川 嶺  
 東京都港区東新橋 1 丁目 5-2 汐留シティセンタ 35 階  
<https://corp.timee.co.jp/>



スキマバイトサービス「タイミー」は 2023 年 8 月にサービス開始から 5 周年を迎えることができました。少子高齢化が進む日本では、労働市場における慢性的な人手不足が深刻な社会問題となっています。当社は、テクノロジーへの積極的な投資を行うことで、日本中の限られた時間をより効率的にマッチングし、経済成長に活かしていきたいと考えています。これまでにない「スキマ時間のマッチング」という発想は、足りない部分を相互に補い合い助け合う、温かい世界を実現すると確信しています。これから、コールセンター業界での「人手不足」課題へも一役を担えるように、より一層粉骨碎身の気持ちで取り組んでいく所存でございます。

## コールセンター業務における個人データの取扱いに係る安全管理措置、 従業員の監督及び委託先の監督に関する留意点について（注意喚起）

令和6年1月24日、個人情報保護委員会は、コールセンター業務を運営又は受託している個人情報取扱事業者に向けて、個人情報の適正な取り扱いに関する注意喚起を行いました。

会員の皆さまには、本注意喚起の内容を踏まえ、必要に応じ個人データの取扱状況を見直すとともに、法の規律に従い、個人情報を適正に取り扱っていただくようお願いいたします。

今般の注意喚起では、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）に則り、個人データの取扱いに係る安全管理措置、従業員の監督及び委託先の監督に関する留意点が示されています。本誌では一部を抜粋・要約しています。

### 1. 安全管理措置（法第23条）に関する留意点

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい等の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる必要があります。

安全管理措置	概要
組織的安全管理措置	あらかじめ整備された規律に従った個人データを取り扱い、個人データの取扱状況を確認するための手段の整備等
人的安全管理措置	従業員への個人データの適正な取扱いの周知徹底、および適切な教育の実施等
物理的安全管理措置	個人データを取り扱う区域管理、機器・電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止等
技術的安全管理措置	不正アクセス、内部からの不正な持出し等の防止も含めた情報システム使用に伴う個人データの漏えい等の防止等

### 2. 従業員の監督（法第24条）に関する留意点

コールセンター業務においては、多数の個人データ等を取り扱うことから、人的安全管理措置として研修を行うのみならず、日々の業務において、個人データの安全管理措置を定める規程等に従って業務が行われているか適切に指揮監督を行うことが必要。

### 3. 委託先の監督（法第25条）に関する留意点

個人データの取扱いを委託するに当たって、自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が委託先において講じられるよう監督を行う必要がある。各種リスクに応じて、委託先の選定、委託契約の締結及び委託先における個人データの取扱状況の把握について、必要かつ適切な措置を講じてください。

◎注意喚起の全文ならびに、個人情報保護法のガイドライン等は次よりご覧ください。

- 注意喚起（全文） [https://www.ppc.go.jp/files/pdf/240124\\_alert\\_call\\_center.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/240124_alert_call_center.pdf)
- 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）  
[https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/guidelines\\_tsusoku/](https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/guidelines_tsusoku/)
- 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に関するQ&A  
[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/2312\\_APPI\\_QA.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/2312_APPI_QA.pdf)

◎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.324



CCAJ News Vol.324  
(2024年3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