

CCAJ News

2024年4月号

Vol.325

Contents

- ◇ 2024 年度事業活動計画
- ◇ 新入会員のご紹介

- ◇ 特集「コールセンターと SDGs」番外編
「次世代のホープが考える
働き方ややりがいとは」
- ◇ 労働基準や障害者雇用に関連する
法令の改正

2024 年度事業活動計画

2024 年 2 月 7 日（水）に開催された 2023 年度第 7 回理事会において、2024 年度の事業活動計画と収支予算が承認されました。CCAJ News では、「2024 年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。

1 .2024 年度事業活動方針

2012 年 1 月に「一般社団法人日本コールセンター協会」に名称を改めてから 12 年が経過しました。改称当時と比べるとコールセンターを取り巻く環境は変わり、コロナ禍がその変化を加速させたと言っても過言ではありません。

日常におけるコミュニケーションの変化に伴う多様なチャネルによる顧客対応、データを駆使することによるサービス領域の進化と深化、グローバル潮流に加え、現在の会員企業の事業内容を鑑み、そして「人とデジタルの融合がより進む社会」を想起した結果、2024 年 6 月の定時総会で「日本コールセンター協会」から「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」への変更を決議してまいります。

名称変更にあたり、今後のコンタクトセンターのあるべき姿を次の通り定義いたします。

【生活者・顧客】

人とデジタルが融合した一人ひとりに最適なカスタマーサービスの提供

電話、メール、チャットのみならず、自動化・自己解決ツール等あらゆるチャネルを通じて、いつでも・どこでも“お客様と企業・団体をつなげ”、その声・メッセージをもとに“お客様を知ること”を追求する。そして、時にはお客様自身による迅速な問題解決、時にはプロフェッショナルなスタッフによるおもてなしや時宜を得た提案等、お客様一人ひとりに最適なサービスを提供する。

【従業員・働く人】

多様な人材が心身ともに健康的に活躍できる環境の整備

女性、シニア、障がい者、外国籍、LGBTQ 等、多様な人材がそれぞれの特性を活かせるよう、制度設計や DX 推進、インフラ構築等で支援するとともに、スキルアップや学び直しによる人材育成を通じて、自身の成長を実感できる土壌を育む。また、お客様と企業・団体が互いに尊重し合える関係をベースに、社会通念を逸脱するような要求態度・内容から毅然と対応することで、従業員が安心・安全に能力を発揮できる環境を整備する。

【組織・事業者間】

組織内の連携と事業者間の協業によるイノベーションの創出

社会全体のデジタル化は、生活の利便性向上と官民業務の効率化のためにデータを最大限活用することにより、リアルタイムに寄せられるお客様の様々な声やメッセージを含むデータを保有することは、今後の事業・業務の生命線となり得る。法令に従い、個人情報を含む情報を適正に取り扱い、組織内の連携を活性化し事業者間の協業を推進することで、データの付加価値を高める“情報のプラットフォーマー”としての役割を確立し、イノベーションの起点となる。

【社会】

社会インフラとしての責務の達成

様々なチャネルを介して誰もがアクセスできるインフラとして、引き続き生活者の情報格差解消の役割を担っていく。生成 AI 等の進化・活用により情報の入手が簡便になる一方で、溢れる情報を取捨選択することは新たな情報格差や誤解、差別を生む可能性がある。そうした中で、生活者が確かで正しい情報を得られる拠り所となるため、法令遵守はもとより高い倫理観に根ざした事業運営とサービスを展開し、安心・安全に利用できる社会インフラとしての責務を果たす。

以上の実現に向け、会員一丸となり次に掲げる具体的な事業活動計画を推進することで、コンタクトセンターの職業・職場としての魅力を高め、業界の健全な発展に尽力してまいります。

II . 具体的な事業活動計画

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」での各種対応
- ②コンタクトセンターに関連する法令等の周知・徹底
- ③適正なコンタクトセンター事業・運営の推進および信頼性の確保

定期的な周知や啓発ツールを用いた実効性向上施策を通じて各種ガイドラインの普及・啓発とともに、改定・解説作成等を適宜行う。

【POINT】 ステークホルダーの信頼性を確保するためにも、不正行為の予防と発生後の再発防止支援に積極的に取り組んでいきます。



- ④関係機関・団体との情報交換・交流

2) コンタクトセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

- ①「CCAJ 会員交流会」の開催
最新テクノロジーをテーマにした講演会と懇親会を通じ

て、相互研鑽と交流の機会を提供する。

- ②「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ」の運営

コンタクトセンターの運営側とベンダー側が生成 AI の活用をテーマに事例共有や課題解決策の議論、調査等を通じて、双方の理解を深め各社で実践できるノウハウ・ヒントを共有する。

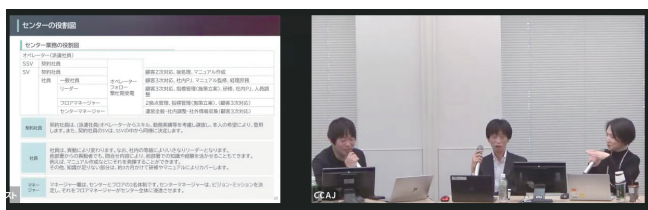
【POINT】 コミュニティを通じて得られた生成 AI 活用の知見は、会員の皆さんへアウトプットしていきます。



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.34」の発行
- ②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の東京&オンライン開催
コンタクトセンター運営のエキスパートがパネルディス

カッション形式で取り組み・成功事例等を共有するセミナーを集合型とオンライン配信で開催する。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 (オンライン配信の様様)

- ③ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の北海道開催
北海道に拠点を置く会員が中心となり、地域の実情に即したセミナーを開催する。
- ④ 「CCAJ スタディーツアー (海外視察)」の開催
海外コンタクトセンターの実態、トレンド等を学ぶ視察ツアーを実施する。



第 34 回
CCAJ スタディーツアー
海外コンタクトセンター事情視察
(2024年1月21日~25日開催)

- ⑤ 「コンタクトセンター見学会」の開催
センターの施設見学とレクチャー・情報交換からなる見学会を実地で開催する。

4) 人材の育成と雇用の創出

- ① 「CCAJ スクール」の開催
コンタクトセンターで活躍できる人材の育成を目的に、「ベーシックコース」と「専門コース」からなる全 19 種の講座をオンラインと集合型で年間 48 回開催する。

【POINT】 コンタクトセンターの健全な発展と安心・安全な社会づくりへの貢献、個人の働きがい向上とキャリア支援を目的に、新たな認定制度の検討をスタートします。



- ② 「コールセンター基礎講座」の開催
- ③ 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会 (座談会)」の開催
- ④ 「新人マネージャー勉強会」の開催
新人マネージャー等を対象に同一メンバーによるシリーズの勉強会を集合型・オンラインで実施し、取り組み事例の発表やディスカッションを行う。
- ⑤ 多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコールセンターの研究
多様な人材が活躍できる可能性を探るべく、シニア・障が

い者・外国籍人材を対象に設定し、最初にシニア人材の活躍から着手し、各種調査やガイドライン策定等に取り組む。

【POINT】 コロナ禍でのイノベーションやデジタルシフトを通じて、コールセンターは多様な人材が活躍できる可能性はさらに高まっています。



- ⑥ 「コールセンター/テレマーケティング用語集」の更新
- ⑦ 雇用・労働に関する法令や国の政策等の周知・啓発
- ⑧ 従業員が活躍できるコンタクトセンターの制度・環境整備
社会問題化するカスタマーハラスメントへの対策や従業員を守るための防災への取り組み、各種感染症対策ガイドの周知・啓発、セミナーや取材、レポート等を通じた在宅コンタクトセンターの普及・推奨等により、従業員一人ひとりが安心・安全かつ能力を発揮できる環境作りを支援する。

5) 統計調査、需要予測

- ① 「コールセンター企業実態調査」の実施
コールセンター・エージェンシー会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数、オペレーションブース数等の基礎データを調査する。
- ② 「会員基礎データ調査」の実施 (会員登録情報の更新)
- 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

経済産業省、総務省、消費者庁等との情報交換や要請への対応、地方自治体や公的団体、10 団体連絡協議会との情報交換・連携を行う。

7) 広報・宣伝活動

- ① 「CCAJ News」の発行
各種協会活動を正しく報告するとともに、特集「コールセンターとSDGs」を通じてプレゼンス向上に寄与する記事等を掲載した会報誌を毎月発行することで、協会ならびに協会活動の魅力を発信する。



【POINT】 世の中の動向や読者の変化に合わせて、紙媒体のニーズをモニタリングしながら、本誌デジタル化の適切な形態と移行時期の検討を続けます。



- ② 「CCAJ メールニュース」等の配信
公的機関の情報を定期配信することに加え、コールセンターに関わる入札情報を提供する。

③「会員ニュース」の発信

会員からのニュースリリースをメールマガジンやWebサイト等で取り上げることで、会員の最新動向を発信する。

④プレスリリース等、協会活動の周知と認知度向上を目的とした広報活動

⑤ VOC 活動（広聴活動）

会員満足度向上とリレーション構築を目的に会員からの要望等に応えていく。寄せられた声を活動に反映するとともに、開示により情報提供の充実化を図る。

⑥名称変更を通じたブランディング活動

協会名変更にあたり、協会ロゴの刷新や各種媒体を通じて、“今後のコンタクトセンターのあるべき姿”や“当協会の方針”を発信し、認知を高めていく。

8) 本法人の目的を達成するために必要な事業

①会員数拡大に向けた諸施策の展開

②各種イベント協賛・後援



2023年度 定時総会（2023年6月12日開催）

2024年度協会活動予定（2024年4月1日～2025年3月31日）

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

主要イベント

● 2024年度定時総会 [6/11]

★ 10月1日「日本コンタクトセンター協会」へ名称変更(予定)

● CCAJ 会員交流会 [10/24]

● 新春賀詞交歓会 [1/8]

● CCAJ スタディーツアー（海外視察）

研修・セミナー

● CCAJ スクール 5月14日スタート 年間48回（オンライン：37回、東京：11回）開催

● コールセンター基礎講座（オンライン） [5/22]

● コールセンター基礎講座（オンライン）

● CCAJ コンタクトセンター・セミナー北海道

CCAJ コンタクトセンター・セミナー東京（ハイブリッド開催） ●

勉強会・研究会（会員限定で定期開催）

◎ SV 意見交換会

◎ コンタクトセンター見学会

● 新人マネージャー勉強会（集合・オンラインによるシリーズ開催）

● コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ（12月に活動報告予定）

● 多様な人材が活躍できる職業・職場としてのコールセンターの研究（産業別高齢者雇用推進事業）

情報提供

● CCAJ News（毎月） ☆ SDGs 特集 ☆ 地方自治体助成制度

☆ 年頭所感

● CCAJ ガイドブック [11/18]

◎ CCAJ メールニュース

◎ コールセンター関連入札情報

◎ CCAJ Facebook

調査

● コールセンター企業実態調査

◎ ワンポイントアンケート

● CCAJ News 地方自治体助成制度アンケート

● CCAJ News Awards2024

【凡例】 ●：実施時期 ●：開始時期と実施期間 ◎：随時実施

※日程は事前の予告なく変更する場合がございます。

2024年度事業活動計画の詳細は「定款・財務報告」ページよりご覧ください。

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

新入会員のご紹介

Support

株式会社ソフトフロントジャパン



代表取締役社長 高須 英司
 東京都千代田区九段南一丁目 4 番 5 号泉九段ビル 6F
<https://commubo.com>

ソフトフロントジャパンは、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、リアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。

その中の一つ、自然会話 AI ボイスボット「commubo (コミュボ)」は、「継続的で」「複雑な」音声の会話に対応する自然会話 AI ボイスボットです。自然な会話の高速 AI、Web ブラウザベースの簡単操作、CTI/CRM 等のシステム連携など、自動化や効率化のための機能性だけでなく、導入企業ごとに異なる組織体制や業務フローに最適にフィットする柔軟性を兼ね備えています。

あふれ呼対策や注文受付、予約受付、督促業務など様々な業界において、電話業務の効率化や生産性向上を支援しています。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 UKABU



代表取締役 丸山 隼平
 東京都渋谷区道玄坂 1-10-8 渋谷道玄坂東急ビル 1F
<https://www.ukabu.co.jp/>

弊社は、コールスタッフが会話をしながらスクリプトや FAQ がリアルタイム表示が変わるトーク支援ツール「UKABU」を開発しています。

複雑なスクリプトや FAQ の更新頻度が高い場合でも、コールスタッフの学習期間を短縮・早期戦力化し、対応品質を標準化できるため、架電案件も、受電対応案件も、コミュニケーション品質を向上し続けます。また、スクリプトや FAQ の作成も AI 生成し、管理者の工数削減にも貢献いたします。

例えば使うほど更新すべき点が見えてくる機械学習機能や、音声認識操作で話しているだけで目の前の話すスクリプトが変わっていく機能も、より進化させてまいります。

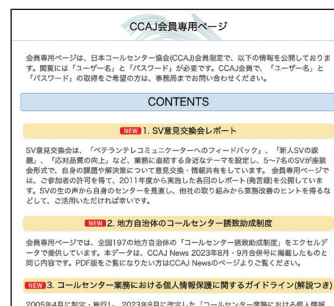
コールスタッフの顧客対応品質が標準化され続ける世界を UKABU は目指します。

新コンテンツも追加！「CCAJ 会員専用ページ」をご活用ください

「会員専用ページ」では、コールセンター運営にお役立ていただけるコンテンツを掲載しています。会員企業に所属している方でしたら、どなたでもユーザー名とパスワードを取得し、ご覧になれます。

●主な CONTENTS

- 在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会 報告書 **NEW**
- 「AI・デジタルコミュニケーション時代」の
「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」 **NEW**
- 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 (解説つき) **NEW**
- SV 意見交換会レポート
- いまさら聞けない コールセンター基礎力問題集
- コールセンターの課題・問題 100 回で積み重ねた解決策 など



ユーザー名とパスワードの取得方法などは「CCAJ 会員専用ページ」からご覧ください。 https://ccaj.or.jp/member_top.html

次世代のホープが考える働き方ややりがいとは

CCAJ News 323号（2024年2月）では、SDGs特集の第4弾としてコールセンター業界で活躍されている若手の皆さんによる座談会をお届けしました。座談会の当日は、特集のテーマであるSDGsから少し離れるものの、若手世代の働き方ややりがいに関する考え方が垣間見える発言が多くありました。そこで今号では、座談会レポートとして、323号ではご紹介できなかった話題をお伝えします。

モチベーションをどう維持していますか

座談会が進むうちに打ち解けてきた参加者の皆さん。司会の宮坂さんが「お互いに質問はありませんか」と声をかけたところ、アルティウスリンクの花島さんから、「モチベーションの維持のために意識されていることはありますか」という質問がありました。

トランスコスモスの高橋さんは、「スモールステップで小さな目標を作って、実行できたら上司にすぐ報告して、褒めてもらうようにしています。ちゃんとできたことを一人で実感するのではなく、周りを巻き込むことでコミュニケーションにもなるし、モチベーションにつながっていると思います」との答えがありました。



高橋陽菜さん

花島さんからは、「モチベーション維持がうまくいっていないことがあったので質問させていただきましたが、今のお話を聞いて私もことあるごとに報告してみようと思いました。完璧主義すぎて、自分の成果に対してもっとできたのではないかと考えてしまって、ありがとうを受け止められなかったこともありましたので、もうちょっと素直にアピールしてもいいのかなと思いました」とのことです。

ベルシステム24の丸小野さんも高橋さんと同様に、小さい目標や目的を決めることでモチベーションを保っていることで、「自分は目移りが多い分、これを知りたいということがあればモチベーションを保てるのですが、逆にあと10年は同じ場所にいてくださいみたいなと言われると、しおしおってなると思います」とのお話がありました。それに対して、宮坂さんから「新しいことにチャレンジする目標はすごく大事だと思います。コールセンター業界としても、

どんどん新しいことにチャレンジしたい方は向いていると思います」とのコメントがありました。

話題はさらに進んで、他のメンバーのモチベーション維持をどうしているかという問いに対して、「メンバーが何かできたら管理者全員で褒めようと言って、褒め合う文化ができています。それがコミュニケーションになって、センター全体のモチベーション維持になっていると思います」（高橋さん）、「オペレーターさんをお願いして、桜の花の形の紙に、管理者に対する感謝のこぼを書いていたことがあります。“リーダーさん、ありがとう”といったものをいっぱい書いていただいて、社内に貼って満開にしました。オペレーターさんも割と乗り気でやっていただけました。その後、センターの空気が明るくなったと思います」（丸小野さん）といった意見が出されました。宮坂さんからも「管理者向けのエンゲージメントといった取り組みは参考になります。やはり相互の理解や尊重が大事ですね」との意見が出され、普段は見られない他社の現場での具体的な対応を知ることも大切であると感じられたお話でした。



丸小野一成さん

これからのキャリアプランについて

宮坂さんから「丸小野さんはずっと同じところだとしおしおになるとおっしゃいましたが、皆さん、キャリアプランについてはどうお考えですか」との問いかけがあり、高橋さんからも「それは私も伺ってみたいです」との声があり、モチベーション維持に続いてキャリアプランへと話題が広がりました。

丸小野さんから「こうなりたいといったキャリアプランは特にないのですが、当社にはすごくたくさんの職種があって、

オペレーションでは担当している業界もたくさんあるので、楽しいと思いながら続けられていると思います」との答えがありました。

花島さんは「総合職の新卒は幹部候補としても期待されているものの、キャリアプランとして将来のイメージがあまり湧いていないというのが正直なところですよ」とのことですが、宮坂さんからの「周りの人が推薦してくれたら管理職にチャレンジしますか？」との質問に対しては、「負けず嫌い過ぎて自分で何かを諦めるのが嫌なので、とりあえずはやってみるかもしれないですよ」とのことでした。



花島悠里佳さん

さらに丸小野さんから「インターン制度のように社内でお試しができる制度があると良いなと思っています。管理職になるかどうか、いきなり決めるのではなく、一回チャレンジしてみることで、向き不向きや今の実力を知ることができます。個人的にも、お試し管理職のようなものが社内に欲しいですね」との意見がありました。

他の参加者からも、「お試し管理職があると良いですね」（花島さん）、「女性の中には、管理職は大変だからやりたくない、自信がなくて無理と断るケースも耳にします。お試し管理職があると可能性は広がりますよね」（宮坂さん）といった賛同の声がありました。



宮坂南欧實さん

他の方の意見を聞きたかったという高橋さんからは「コールセンターは、他の職種に比べて若くても上に上がりやすいし、いろいろなことを任せてもらえるのが特徴だと感じています。私は承認欲求が強くて、任せてもらって褒められるとめちゃくちゃ嬉しいし、がんばって地位を築いていきたいので、皆さんが上のポジションを目指すのか、今の経験をもとに違うところに行きたいのかを知りたくてお話を聞いていました。やっぱり人それぞれだということも聞けたので、私も自分のキャリアプランを見直してみようと思いました」との感想がありました。

初対面での座談会でしたが、参加者の皆さんのご協力で活発な会話が続く2時間でした。

司会の宮坂さんをはじめ、参加者の花島さん、高橋さん、丸小野さん、ご協力いただいた各社の皆さん、ありがとうございました。

今回の企画にご協力いただいた皆さんです。対談に参加いただいた3名から伺った、コールセンター業界に感じている魅力ややりがいをご紹介します。

《司会》

宮坂 南欧實 さん

一般社団法人日本コールセンター協会 広報委員長
アルティウスリンク株式会社

《座談会出席者》

花島 悠里佳 さん

アルティウスリンク株式会社

「営業志望で、空間デザインや広告などの無形商材をターゲットに就活していました。入社するまでコールセンターのことをほとんど知らなかったのですが、最終的に入社を決めたのは、出会った人がすべて良い方だったことと、ここだったら誰か助けてくれるだろうと感じたことです。入社してからも、そういう環境で働いていることが、続けられているところだと思います」

高橋 陽菜 さん

トランスコスモス株式会社

「入社前までは、コールセンター業界というあまり人に関わることがなく、ちょっと閉鎖的というイメージがありましたが、コールセンターの管理・運営でも、DXのチームや営業など、いろいろなところと関わりがあります。メンバーも入れ替わりがあるし、就業形態の異なるいろいろな人と出会えることも、この仕事の魅力になって、最近すごく思っています」

丸小野 一成 さん

株式会社ベルシステム24

「お客さまの声が聞こえることが魅力でコールセンター業界に入りましたが、受け止めづらいことや、回答できてもご納得していただけるのかわからないといったことで、悩むこともあります。でも、お客さまの声を知らずに回答しているのを知って回答しているのでは、同じ回答でも違いがあると感じていて、それがやりがいになっています」



労働基準や障害者雇用に関連する法令の改正が 2024年4月1日より施行されます！

「労働基準法施行規則」と「雇止めに関する基準」の改正に伴い、労働条件の明示事項等が変更されることとなりました。また、障害者の雇用においては、民間企業の法定雇用率の引き上げと対象事業者の範囲も拡大されることとなりました。

いずれも2024年4月1日より施行されますので、会員の皆さまは各法令を遵守いただくとともに、「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」に照らし、多様性を尊重した働き方の実現等に努めていただくようお願いします。

◎労働条件明示のルール変更（新しく追加される明示事項）

働く方すべてに対して（有期契約労働者を含みます）	
1. 労働契約締結及び有期労働契約の契約更新のタイミング 雇入れ直後の就業場所・業務の内容に加え、 ▶就業場所・業務の「変更の範囲」の明示	
有期労働契約で働く方に対して	
2. 有期労働契約の締結時及び契約更新のタイミングごと ▶更新上限（有期労働契約の通算契約期間または更新回数の上限）の有無とその内容の明示 ▶更新上限を新設・短縮する場合は、その理由をあらかじめ（新設・短縮をする前のタイミングで）説明することが必要になります。	
3. 「無期転換申込権」が発生する有期労働契約の契約更新のタイミングごと 労働基準法第15条に基づく労働条件の明示に加え、 ▶(1) 無期転換を申し込むことができる旨（無期転換申込機会）の明示 + ▶(2) 無期転換後の労働条件明示 ▶無期転換後の賃金等の労働条件を決定するに当たって他の通常の労働者とのバランスを考慮した事項の説明に努めなければならないこととなります。	

※詳細はパンフレット「2024年4月からの労働条件明示のルール変更 備えは大丈夫ですか？」参照

<https://www.mhlw.go.jp/content/11200000/001156048.pdf>

◎障害者の法定雇用率引き上げ

障害者の法定雇用率が段階的に引き上げられます。

	2023年度	2024年4月	2026年7月
民間企業の法定雇用率	2.3%	2.5%	2.7%
対象事業主の範囲	43.5人以上	40.0人以上	37.5人以上

▶障害者を雇用しなければならない対象事業主には、以下の義務があります。

- ◆毎年6月1日時点での障害者雇用状況のハローワークへの報告
 - ◆障害者の雇用の促進と継続を図るための「障害者雇用推進者」の選任（努力義務）
- ※詳細はリーフレット「障害者の法定雇用率引上げと支援策の強化について」参照

<https://www.mhlw.go.jp/content/001064502.pdf>

324号で誤りがありました。
お詫びして訂正いたします。
2ページ CCAJセッション3
(写真中) → (写真左)
(写真左) → (写真中)

◎ 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.325



CCAJ News Vol.325
(2024年4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町35 アキヤマビルディング2 TEL: 03-5289-8891 URL: <https://ccaj.or.jp>