

CCAJ News

2024年5月号

Vol.326

Contents

◇【レポート】

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」

- ◇ リコージャパン株式会社の
「CXセンター」を見学しました
- ◇ 「コールセンター基礎講座」
オンライン開催

【レポート】 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」 アメリカ・シアトルで4社の企業視察を実施

2024年1月21日(日)～25日(木)の日程で、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」を開催しました。2019年10月以来となる現地視察では、アメリカのシアトルに滞在し、4社の視察を行いました。その模様をレポートでご報告します。

1 SURF INCUBATOR

訪問日：2024年1月22日(月) AM

- ・スタートアップ企業を支援しているシアトル周辺におけるパイオニア的インキュベーター
- ・プライベートオフィス、共有スペース、イベント用のスペース、スタートアップ企業の成果発表の場を設けることなどを提供

■ SURF INCUBATOR 社の成り立ち

14年前にビジネスをスタート。主に iOS や Android のアプリケーションの開発を行うプログラマーたちを相互に助け合うことを目的に事業を開始。手探りの状況からスタートしたが、徐々に利用者が増え、利用者が約1,000人にまで拡大。1,400㎡のビルの一 corner をリース契約し、サブリースという形で貸すようになった。その後、現在のオフィスに移転。現在2,200㎡ある全部のフロアを使っている。

大きなメディアを使っての宣伝はほとんどしておらず、口コミなどで利用者が拡大していき、多くの雑誌・メディアに取り上げられるまでに成長した。現在では、アメリカの大きなインキュベーター企業の一つとして認められている。

提供するオフィスにはもともとは50社・180名の方が働いており、1年に300件のテクノロジーに関するイベントを行っていたが、COVID-19によりこれらがほとんどゼロになった。

そこからビジネスモデルの転換を画策。当初、80%はメンバーからの会員費で残り20%をテクノロジーイベントなどの参加費で賄っていたが、これを逆転しようと試みている。現在はちょうど50:50くらいの割合になった。

現在は18の部屋を貸し出しており、年間1,000件のイベント開催を目指している。その他、海外からのスタートアップをこちらに呼んでくることも構想しており、国際的なインキュベーターを目指している。



■ SURF INCUBATOR 社の経営哲学「金勘定は二の次」

発明者は、ビジネスマインドを持っているとは限らず、よいアイデアを持っているが、資金が潤沢に用意できなかったり、どのように売り込んでいくかわからなかったりといったシチュエーションが多くみられる。そのような「ビジネスの卵」を支援するため、コストの回収は特段重要視していない。この経営哲学のおかげで SURF INCUBATOR 社を利用した企業の多くは「助けてくれてありがとう」「ほかの人にも紹介したい」と言って巣立っていく。成功した企業の一つが大きな恩返しをしてくれたこともあり、口コミにより利用者もどんどん増えていった。

■ 質疑応答

Q. 場所をシアトルで実施する理由は何かあるのか？

A. テクノロジーに関してはパーフェクトプレイスとみている。通信関連、医療関連、不動産関連、航空宇宙関連やビッグデータの解析をする会社の本社などもあり、ハイテクノロジーな産業がシアトルに集まっている。かの有名なマイクロソフトもここでスタートした。インキュベーターが田舎のガレージにあることも多いが、ここシアトルは人材の交流が活発になるとても良い場所であると考えている。

Q. 年間何人くらいのペースで入れ替えが発生しているのか。

A. 一度出て戻ってくる人などもおり、あまり数えていない。なにより、SURF INCUBATOR を利用しなくなる（巣立っていく）ことは非常にポジティブな意味合いであり、あまり「入れ替え」という概念自体が存在しない。

■ 所感・レポート作成者

・オーナーと奥様の2人で切り盛りされているとのこと、オーナーご本人がベンチャー精神の塊のような方であった。コロナ禍で多くの負債を抱えたとも仰っていたので、かなりの苦労もあったはずであるが、どこか楽天的であっけらかんとされていたところが印象的であった。

・慈善事業を行っているわけではないが、業界的には非常識なコミッションを一切取らないという点において、儲けすぎることにはせず育てたいという思いの表れを感じた。

・印象的なお話として巣立っていった方がいまだに書類の届け先としてだけの為に契約を継続



ファウンダーの
Seaton Gras さん

されている談話があった。コロナ禍の経営が苦しい時に安定して入ってくる家賃収入は何よりもうれしい心遣いだったのだと思える話ぶりであった。

・日本ではインキュベーターというビジネスモデルはあまり一般的ではないと思う。例えば、iPhone や Chat-GPT といった革新的なテクノロジーがアメリカ発で多く生まれている要因は、こういったインキュベーターといったビジネスモデルが浸透していることが由縁だと思う。日本でもインキュベーターといったスタートアップ支援に貢献するビジネスモデルが浸透すべきだと思った。

NTT テクノクロス株式会社 小林 祐介
株式会社テレマートジャパン 村山 拓也
トランスコスモス株式会社 相川 由英
ビーウィズ株式会社 渡邊 浩章
モビルス株式会社 柏原 学

② SOUTH SOUND 911

訪問日：2024年1月22日(月)PM

- ・日本の110番及び119番を兼ねた緊急連絡用の年中無休24時間対応のコールセンター
- ・テクノロジーの進化と共にその機能も多種多様にわたる市役所の市民向けの各種サービスについても事務処理の一部は同センターが実施

■ 会社概要／コンタクトセンター情報

SOUTH SOUND 911 は、ワシントン州タコマ市（シアトルから南へ20kmほど）に位置する公共安全通信機関であり、日本の110番と119番の緊急連絡番号のアウトソーシングを行っている。2011年に設立され、地元の警察署や消防署など、20以上の公共安全機関の通信を一元化し、効率的な緊急対応を可能にしている。

【センター基礎情報】

- ・組織設立：2011年（現センターは2年半前に運営開始）
- ・センターミッション：コミュニティとパートナー機関を保護し、サービスを提供するために、最新の統合された緊急通信および対応システムを提供すること。
- ・社員構成：センター従業員数は252名、コミュニケーション173名、記録者31名、テクニカルサービス29名、管理者19名
- ・センター運営時間：24時間 365日
- ・対応件数：年間約110万件
- ・対応チャンネル：電話（911、緊急でないコール、警察消防メディカルの無線対応、データ登録）チャット

【センター概要】

911 緊急通信（日本でいう110番、119番）、市民からの相談を受け付ける非緊急通信、およびレコードサービスを提供している。これにより、市民は緊急時に迅速に援助を受け

ることができ、公共安全機関は効率的に情報を共有し、対応することができる。レコードサービスでは、犯罪報告書や交通事故報告書などの公的記録を提供している。

また、通信効率性と精度の向上ならびに、市民と公共安全機関間のコミュニケーションを改善するために、最新のテクノロジーを活用している。さらに、公共の安全と秩序を維持するために、地域社会と密接に連携している。

SOUTH SOUND 911 の存在は、市民と公共安全機関間の重要な橋渡し役となっている。彼らの努力により、市民は安全で、より効率的な緊急対応サービスを楽しんでいる。そのため、SOUTH SOUND 911 は、公共安全通信のモデルとも言える存在である。



SOUTH SOUND 911 の近未来的なコンタクトセンター

【採用・トレーニング】

採用プロセスは、テスト、バックグラウンド調査、PC スキルテスト（外部委託）、面接、条件提示の 5 段階で行われ、2～4 か月の期間を経る。心理テストや指紋による犯罪歴チェックも行われる。採用基準はネットで公開され、四半期に 1 度 60～80 名の応募に対し 6～12 名を採用する。



ジムさながらのトレーニングルームとキッチン付きの休憩室も完備

トレーニングは、2 週間の初期研修（基本的なツール操作や対応練習）、9 週間の講義形式研修を行い、その後 6～7 週で 1 対 1 の OJT を行う。一人前になるまでには 6～7 か月かかる。その後、ディスパッチトレーニングやクラスルームでの学習を行い、すべてのコールに対応するスキルを学ぶには 1 年くらいかかる。緊急電話等に対応するためには追加の研修を受けスキル習得する必要がある。オペレーターの評価指標は 3 か月ごとに 8 つのカテゴリー、4 段階でチェックし、期待以下の項目があると再トレーニングを実施する。

■所感・レポート作成者

本視察では、多様化する市民サービスに対し、緊急性も求められる高度なセンター、人材採用やトレーニングに加えテクノロジーの活用に注目した。センターオペレーションのシステム、最新の AI ナビのテクノロジー、架電者の所在位置認識システムや採用、トレーニング状況、エージェントの評価システム、WFM への取り組みなどを視察した。

今後の業務に活かしていきたいと思う。

- 株式会社 TMJ 鹿野 伸治
- トランスコスモス株式会社 市村 謙
- トランスコスモス株式会社 藤原 泉
- ビーウィズ株式会社 萩原 英司
- 株式会社マインズ 浦岡 容子

3 SEATTLE PUBLIC UTILITIES (SPU)
訪問日：2024 年 1 月 23 日（火）AM
<ul style="list-style-type: none"> ・シアトル市民への水道水供給、電気供給、及び下水処理などの環境管理部門の 3 部門に大きく分けられており、それらを統括するのが SPU 部門である。電気部門は CITY LIGHTS と呼ばれて半官半民の公社であるがシアトル市が運営管理している

■企業概要／コールセンター等基礎情報

- ・シアトル市民への水道水供給、電気供給、及び下水処理、ごみ処理などの環境管理
- ・水道や電気の新規サービスや停止の受付、請求書に関する質問、電話上での支払いなどインバウンドサービスが主流。
- ・水道管修理などのコールでは、センターからエンジニア部門へのアウトバウンドコールや、督促コールも同センターから行っている。
- ・営業時間は月曜～金曜 7:30～18:10、週 5 勤務のシフト制。
- ・体制
エージェント：86 名

エスカレーション (SV) : 10 名

オフライン : メール対応

Quality Assurance : 5 名

- 入電が増加する時期はヘルプデスクエージェントや QA、メール対応チームも受電を行う。
- QA は毎月エージェント 8 名をランダムに選んで調査実施。
- アナリストが SV と一緒にコールを分析し、エージェントに継続的トレーニングを行っている。コールでもメール対応でも顧客が満足してもらうことを目標としており、その目標を達成するためクオリティを追求するためのプログラムがある。
- エージェントの大半 (98%) は施設内のコールセンターではなくコロナ以降は在宅勤務をしているが、新規採用者のトレーニングなどは 3 ヶ月間コールセンター内で行っている。



■ 質疑応答

Q. ヘルプデスクエージェントは普段何をしているのか？

A. 技術的な対応などのエスカレーションに対応しておりレベルの高い人がヘルプデスクにいる。

Q. CS はどう把握しているか？

A. 電話対応の最後に必ずアンケート依頼している。5 つの質問と 5 段階評価 + 最後にメッセージ録音の依頼も実施。

Q. 録音されたものの文字起こしが大変と想像するが自動化の予定はあるか？

A. speech recognition (音声認識) を使う予定。

Q. 在宅におけるセキュリティ状況は？

A. 個人情報では 4 桁だけや名前だけなど一部の情報のみ確認がとれるように対策がとられている。銀行の口座番号も参照できる内容は制限されている。

Q. システム環境は？

A. PBX : Genesys (オンプレ環境)。今後はクラウドベースに移行予定。IVR も音声での振り分けを実現する予定。CRM : Oracle 利用。その他、Customer Care & Billing、Master Service Cloud Solution、MS SharePoint Teams、Nice Bot。将来的には、Speech Analytics、Enhanced

NiceBot などの導入を検討している。

Q. 呼数は減っているとのことだがその要因は？

A. カスタマーポータル活用によりセルフサービスができている。呼量が増加する傾向は今後も続く見込みだが、問い合わせの内容は複雑化しており、トレーニングも高度化している。



地上 40 階からの絶景眺望

■ 所感・レポート作成者

- ごみの収集に来なかったクレームの録音を聞くことがあったが、架電者と対応者共に淡々と対応。サンプルが少ないということもあるがハラスメントで訴訟が念頭にあるとのコメントもあったが、日本におけるテンションとの違いが興味深かった。
- システム環境としては高コストと思われるが、その投資効果の検証と次なる施策についてはあまり深堀していないのではという印象があった。
- 在宅勤務を導入した際に 99.9% のエージェントのパフォーマンスが上がったという話は非常に興味深く、交通費や通勤は日本との違いがあるものの、在宅勤務の環境整備等は見習いたい。

株式会社 EP ファーマライン 高山 智恵子

トランスコスモス株式会社 喜久山 徹

ビーウィズ株式会社 小笠原 大介

モビルス株式会社 石井 智宏

④ Community Assisted Response and Engagement (CARE)

訪問日 : 2024 年 1 月 23 日 (火) PM

- シアトル市のコミュニティ支援対応及び CARE 部門としてシアトルの 911 緊急通報に対応するコンタクトセンター
- CARE の使命は、シアトルの緊急サービスに対するすべてのリクエストに迅速かつ専門的に応えること

■コンタクトセンター情報

【コンタクトセンター情報】

営業時間は 24 時間 365 日。年間約 90 万コールを処理し、電話だけではなく無線での対応や携帯電話へのテキスト配信、通訳が必要な市民や耳の不自由な人々への対応も行っている。

【センター業務概要】

コールセンターは緊急用の 911 番、非緊急用の 311 番、一般福祉用の 211 番を統合。各コールに対する受付やディスプレイパッチ、メンタルヘルスや薬物乱用の問題を抱える市民へのサポートを行っている（緊急時の対応だけでなく、日常の市民相談室として業務をしている）。

【特色】

①市民に対するサポート役

メンタル不調や麻薬汚染に対処するため 911 に相談先を集約し、オーバードーズ緊急対応専門チームを設置。即時で警察対応ではなく治療サポートに焦点を当てている。

②テクノロジー

NICE を用いた CRM システムを利用。テクニカルチーム 6 名がメンテナンス担当し、AI を活用したスクリーン応答システムを開発中。911 ではエージェントが膨大な情報をインプットして対応する必要があるため、声の特徴などに応じた対応を自動でポップアップする仕組みを検討中。

③採用・育成

候補者を引き寄せるためバーチャルと対面の採用イベントを開催。採用プロセスには人種と社会的正義の視点を組み込み、また犯罪歴調査が必要。そのほか、コミュニケーションスキルも採用時にチェックする。入社後は 4 週間のトレーニング期間があり、本業務への適性を確認する。その後 12 ヶ月間は試用期間となる。

④エージェントのトレーニングと評価

新規採用のエージェントには 160 時間の座学トレーニングと 320 時間の実地フロアトレーニングを実施し定期的な評価を実施。

⑤人材の定着率

離職率は 20%。感情コントロールが求められる特色があ



るが、コミュニケーションや快適な労働環境の整備がポイントであり強化している。外部機関との連携にてエージェントをサポートする仕組みも整備。

⑥ BCP 対応

当センターと消防センターのコールセンターは相互バックアップ機能を保持。どちらかのセンターがダウンした場合、他方の研修室が即座にバックアップセンターとして機能。システム障害や緊急事態への速やかな対応を重視し、市民へのサービス提供を確実にしている。

■質疑応答

Q. コールの分析結果はどのように利用したか？

A. 消防・警察、市民サービスの 3 つに分け、それぞれどのようなコールが入ってきているかを確認した。また、これらに対してどのような対応・対策が必要かを市議会議員に対してレポートした。その内容に多くの市議会議員が同意した。

Q. 2020 年以降、コール種別が多くなったことによりエージェントの負荷が増えたのでは？

A. 確かにそういう部分は懸念していた。コールを受ける側の負荷を軽減するためオンラインから問い合わせを受け付ける仕組みを導入したりした。

Q. オンラインの手段は？

A. ケア 911 というポータルサイトからの問い合わせ、また市民専用アプリからもコンタクトできるようになっている。

Q. AI システムはどここの会社の製品を利用しているか？

A. 消防署が利用している医療関連の情報を得るための AI は、Corti 社のシステムを利用している。

Q. AI はどのように利用されているか？

A. AI は現時点では構想・準備の段階。利用したい内容としては、シアトルは多種多様な民族・人種が生活しており、しかも 100 種類以上の言語が使われている。それぞれ文化的な背景も違い、一方では緊急だと感じる場合に、他方では緊急ではないということがある。それらをすべて把握し、うまく対応できるような AI が欲しいというのが今の我々の望みである。

Q. エージェントに長く勤務してもらうための施策は？

A. 悩み相談に対応することを心掛けている。お互い問題を抱えている同士のコミュニケーションの活性化を図ること、1 周年・2 周年など勤務した期間ごとのお祝いなどを行っている。仕事の悩みは上司に相談することも出来るし、無料で外部の委託業者へ相談しカウンセリングを受けられる仕組みもある。また、ポジティブなフィードバックをみんなが見えるところに掲載したりもして努力を褒め称えるような取り組みも実施している。

■所感・レポート作成者

単なる緊急通報センターを超えた市民サービスを提供しており、その取り組みは高く評価されるべきものだと感じた。市民の悩みや困難に対して警察だけでなく医療に関するサポートを提供するアプローチは先進的であり、社会的安全と安心を促進する重要な役割を果たしている。

テクノロジーの活用は今後の可能性が感じられ、将来的に多言語・多文化の環境で相互理解を深めるためにAIを活用したいという構想や、コールデータを分析することで事件発生傾向を事前に予測し、警官を配置する仕組みを計画しているという話はとても興味深かった。また、感情や声質などから次にどの質問を投げかければよいかをAIがサポートする仕組みは日本に通じる部分があったため、エージェントの負担を減らすためのシステム活用は参考にできる部分があると感じた。

センターの運営には雇用の長期化やオペレーションサポートなどにも取り組んでおり、より良いセンターを目指している姿勢が見受けられた。

優秀な人材の確保やAIの導入など様々な施策が求められ中、官公庁や自治体との連携やセンターのプレゼンスを上げる活動なども非常に参考になり、非常に示唆に富むものであった。

アルティウスリンク株式会社 北岡 玲
NTTテクノクロス株式会社 山田 伊織
トランスコスモス株式会社 高村 祥文
株式会社博報堂コネクスト 太田 英雄

第34回 CCAJ スタディーツアー 団長の所感

参加会社 10 社 19 名、協会事務局及び添乗員、現地コーディネーター合計 22 名にてアメリカ、ワシントン州シアトルにて 4 社を訪問。

訪問先では市民サービスの充実に力を入れる努力や様子が感じられ、マルチチャネル化などのインフラのみならずオペレーターの採用や教育、定着率にも給与、設備、福利などのあらゆる点で配慮している様子も見受けられました。

あいにくの雨模様でしたが最終日は五番街という海の見えるオフィス街での視察でしたが高層ビルの合間に青空と青い海が映えシアトルのとても落ち着いた雰囲気も感じることができました。

最後に本ツアーにご尽力頂いた CCAJ 関係者の皆様・JTB の皆様や現地コーディネーターの方々には心より感謝申し上げます。

株式会社博報堂コネクスト 間宮 康



団長と Acting Chief の Amy Smith さんの記念撮影



CARE 社での記念撮影。5 日間で 4 社の視察、皆さまありがとうございました！

リコージャパン株式会社の「CX センター」を見学しました

情報調査委員会では、2024年3月7日（木）、神奈川県川崎市にあるリコージャパン株式会社を訪問し、センター見学や同社の取り組みに関するプレゼンを発表いただきました。当日は会員20社33名が参加し、見学会終了後は、参加者同士の懇親会も開催しました。本記事では、当日の開催模様をお届けします。

リコージャパン株式会社は、複合機を始めとする事務機器の販売等を行う、リコーグループの国内販売会社です。近年では、製品の販売だけでなく、それらをベースに顧客の情報システムを構築するデジタルサービス事業を展開しています。



コンタクトセンターは、BCP対策として全国8拠点で運営され、約1,100名の従業員で年間328万件のコールに対応しています。同センターでは、リコー製品の修理受付やリモート点検、ICT商品のヘルプデスクを電話だけでなく音声ボットやチャットボット等の複数のチャネルにより受け付けています。「すべてのお客様に『寄り添い』すべてのお客様に『価値ある体験を』」をコンセプトに、2年前に名称を「CSセンター」から「CXセンター」に変え、「ロイヤルカスタマーの創出」を目指してCX向上に取り組んでいるとのこと。



当日の見学会では、「DX Experience Area」というスペースにて、実際のコンタクトセンターの見学に加え、遠隔で複合機の操作説明を行う「リモートコネクサポート」や音声

ボットのデモ、操作方法のサポート動画等を撮影するスタジオでの撮影方法などを体験させていただきました。また、同センターが取り組む人材づくりの施策や、SDGsの取り組み、AIを活用した業務改善の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リコージャパン株式会社様にお礼申し上げます。



【参加者アンケートより】

- ・「魅せる」ことを念頭に置いてコンタクトセンター設計をした、というお話が印象的でした。電話・メール・チャットの向こうの顔は見えないのが当たり前のところ、そこをオープンにしていこうという取り組みに共感しました。体験型の見学会というのも新しく、非常に興味深かったです。センターの外側から見ただけでは感じられない、リアルな顧客体験と対応を見せていただき、親近感を持ちました。
- ・センターの運営についてはもちろんのこと、短い動線の中でポイントごとの魅せ方を工夫されていて、センター見学の実施自体についてもとても参考になりました。また、昨今の取り組みの課題でもあるAIの導入についても、既に取り組みされている具体例を紹介いただいたのが勉強になりました。

「コールセンター基礎講座」オンライン開催 コールセンターで働く上で必須の基礎知識を一度に学べます！

コールセンターで働く上で必須の基礎知識を、「Q&A 形式で学ぶコールセンター基礎知識」「知っておきたいコールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」の 3 部構成でお届けします。コールセンターに関する基礎知識の習得や復習に、ぜひご活用ください！

〈開催概要〉

日 程：2024 年 5 月 22 日（水）13：05～17：20

形 式：オンライン（Zoom ウェビナーを使用します）

受講料：CCAJ 会員 4,400 円（税込）

一般（非会員） 7,700 円（税込）



コールセンターの用語を 50 音順索引で調べられる
「コールセンター／テレマーケティング用語集」をプレゼント！

【このような方にオススメ】



コールセンターに配属になったけど
よくわからなくて不安……



新しく入社したスタッフの
研修の参考にしたい！

〈タイムテーブル〉

時 間	カリキュラム（各講義の間に 10 分休憩あり）
13：05	講義受講時のお願いのご案内
13：10	「Q&A 形式で学ぶコールセンター基礎知識」
～	情報工房株式会社 執行役員 田中 一行 氏
14：30	組織・指標・オペレーション・ヒューマンリソース・最近のシステムトレンド等について、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識を Q&A 形式でわかりやすく解説します。
14：40	「知っておきたい コールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識」
～	ビーウィズ株式会社 執行役員（法務・総務担当） 杉村 元 氏
15：50	コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なコンプライアンスやルールについて、実際の現場で起きている事例などを交え、わかりやすく解説します。
16：00	「3 年後のコールセンター予報 ～成熟時代のコールセンターの役目」
～	情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
17：20	ボトムアップからピークアウトへ。コンタクトセンターも 20 年前と同じことをやっていたのではダメだと思いませんか？ 大切なのは、自ら問いを立て考えること。

〈受講者の声〉

- ・3 つのパートとも違う視点からの講義で自身の業務に紐づけしやすいものでした。自身の中にあった漠然とする部分の多くを解消できたのが大きな財産となりました。

講座の詳細、お申し込み、オンライン受講の注意事項などは、次の URL をご覧ください。

https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20240522.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.326



CCAJ News Vol.326

(2024 年 5 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