

CCAJ News

2024年7月号

Vol.328

Contents

- ◇ 2024 年度 定時総会を開催
2023 年度 事業活動報告
- ◇ 委員長紹介
- ◇ コンタクトセンターQ & A
- ◇ 「コールセンター用語集」更新

2024 年度 定時総会を開催しました 2024 年 10 月、「日本コンタクトセンター協会」へ名称を変更

2024 年 6 月 11 日（火）、東京都千代田区の手町サンケイプラザにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2024 年度定時総会」を開催し、2023 年度事業活動報告と収支決算、役員選任、定款の一部変更に関する 3 つの議案を審議しました。引き続き開催された懇親会には、経済産業省はじめ地方自治体・関係団体等の来賓と会員をあわせ 250 名以上の方が参加し、大盛況となりました。

CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出、懇親会の模様などをご紹介します。



定款に則り議長を務めた
呉会長

2024 年度の定時総会は、会員各社のご協力により、つつがなく執り行われ、すべての議案が承認・可決されました。

2023 年度事業活動報告と収支決算、新理事 2 名の選任が承認されました。

さらに、定款の一部変更として

「協会名称に関わる変更」と「理事及び監事の選任に関わる変更」が承認されたことにより、協会名称を「一般社団法人 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」へ変更することが決定しました。なお、名称の変更は、2024 年 10 月 1 日からとなります。

総会終了後、同じく大手町サンケイプラザの別室に会場を移して懇親会を開催しました。



2024 年度定時総会

第 1 号議案

2023 年度事業活動報告と
収支決算について

第 2 号議案

役員選任について

第 3 号議案

定款の一部変更について

懇親会での会長の挨拶と来賓のご祝辞 (抄出)

(一社)日本コールセンター協会

会長

こ たけひこ
呉 岳彦 挨拶



先ほどの定時総会で、2024年10月1日より協会の名称を『一般社団法人日本コンタクトセンター協会』に変更することが決定したことをご報告させていただきます。今回の変更にあたり、今後のコンタクトセンターのあるべき姿として、4つの方針を掲げて取り組んでいきます。

一つ目が『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』。二つ目が『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』。三つ目が『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』。四つ目が『社会インフラとしての責務の達成』になります。会員の皆さまには、この方針を胸にとどめていただき、一緒に活動していただければ幸いです。

名称変更とともに、新しいロゴを発表したいと思います。英文の略称は『CCAJ』で変わりません。ロゴのコンセプトとしては、一つ目の方針にもある『人とデジタルの融合』を意識して作りました。名刺やホームページ、パンフレットなどで積極的にご利用いただくとともに、協会の方向性についての啓蒙にご協力いただきますよう、お願いいたします。

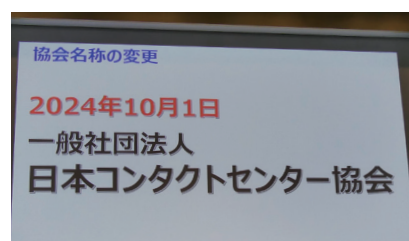
経済産業省

商務・サービスグループ
サービス政策課 サービス産業室
やまぐち のりひこ
室長 **山口 徳彦** 祝辞



経済産業省で最近議論されている深刻な課題のうち、サービス業における人手不足問題があります。加えて、社会問題になっているカスタマーハラスメントがあり、サービス業、特にコールセンター業界で働く皆さまにとっての心理的抵抗感は増す一方です。対策として、AI技術により暴力的な音声を穏やかなトーンに変換する技術も開発され、電話応対者の負担を減らすハードも導入されていくだろうと想います。

一方で、利便性を追求する時代になり、スマホを手放せない社会となりました。SNS（文字）でないとつながれないという寂しい状況になっている気もしています。本日の総会で、「日本コンタクトセンター協会」への名称変更が議決されましたが、誠に勝手ながら、“『心のコンタクト』に重きを置く業界へ”との私的想いを込め、ご挨拶させていただきたいと思えます。効率化と高品質を共に実現するサービスが求められる本業界、人にしかできない業務への適正配置とリスキリング教育が必要になります。業界の明るい未来のため、ぜひ皆さんで心のこもったサービスを展開されることを期待します。

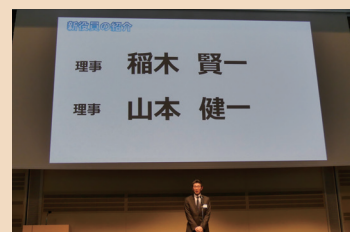


《懇親会のスケジュール》

- 会長挨拶
- 来賓ご挨拶
- 新役員の紹介
- 乾杯発声
副会長 松原 健志
- 新入会員紹介
- 中締め挨拶
前理事 高美 浩一
- お開き



松原副会長による乾杯のご発声



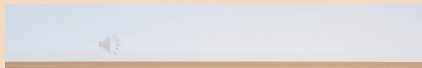
新役員の紹介（写真は稲木理事）



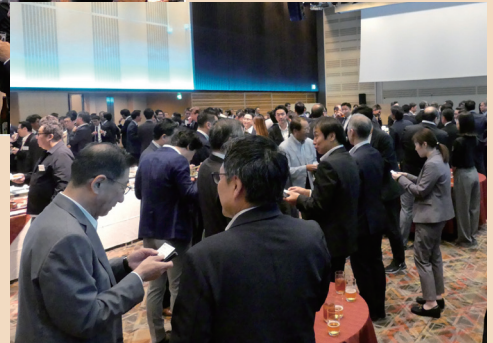
懇親会の模様



高美前理事による中締め



2024年1月以降入会した
新入会員のうち8社を紹介

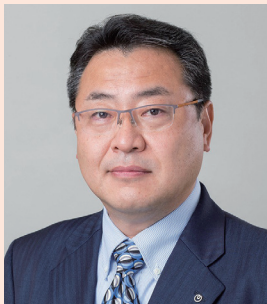


新役員の紹介

2024年度定時総会では、新たに2名が理事に就任しました。



伊藤忠テクノソリューションズ(株)
執行役員 稲木 賢一



(株) NTT ネクシア
代表取締役社長 山本 健一
[退任理事] 澤登 寿氏 高美 浩一氏

名称変更に関するご案内

当協会は2024年10月1日に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」に名称を変更します。つきましては、各種変更事項等についてご案内します。

1. 協会名称と変更日

名 称：一般社団法人日本コンタクトセンター協会
英 文：Contact Center Association of Japan
略 称：CCAJ
変更日：2024年10月1日(火)

2. ロゴ



3. 会員証

- ・新たな会員証は2024年9月下旬に、会員代表者にお送りします。
- ・会員番号および入会年月は踏襲するため、変更はございません。

4. 協会ホームページと事務局連絡先

- ・協会ホームページ URL や事務局の所在地・電話番号・職員のメールアドレスに変更はございません。

2023 年度事業活動報告

SDGs（持続可能な開発目標）に照らし設定した 2023 年度事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

1. 人と事業の同時成長を担うコールセンター【SDGs 目標 8：働きがいも経済成長も】

「第 12 回 CCAJ 会員交流会」では、リスキリングをテーマにデジタル人材の育成に関する仕組みや効果、成功の秘訣等を発表いただきました。コロナ禍を契機にテキストによるコミュニケーションの増加を受けて、「CCAJ スクール」では E メール講座を新設。さらに、「コールセンター／テレマーケティング用語集」を 2018 年度以来 5 年ぶりに更新。AI をはじめとするテクノロジー関連の用語を追加し、収録する用語数は 313 となりました。

2021 年 8 月に改定した「コールセンター業務倫理綱領・同倫理ガイドライン」の周知活動を行い、2023 年 8 月には「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」を改定するも、会員企業による不正請求や個人情報の不正流出事案が発生しました。2023 年 11 月には「コールセンター業務倫理ガイドライン チェックリスト」の作成・公開、行政機関と連携した注意喚起を行ってきましたが、各種ガイドラインの実効性向上や再発防止支援等、より一層積極的な対応が必要であることを痛感しております。

2. 多様な人材が活躍するコールセンター【SDGs 目標 5：ジェンダー平等を実現しよう】

「2023 年度 コールセンター企業実態調査」では、女性役員・女性管理職の比率、障がい者・外国籍人材の雇用に関する質問を新設し、現状を報告しました。経年的にモニタリングしていくことで女性活躍推進や人材の多様化を表していくことが求められます。

協会報「CCAJ News」ではコールセンター業界として SDGs に取り組む機運を高めることを目的に、特集「コールセンターと SDGs」の連載を開始。なかでも若手社員による座談会企画では、誰もが働きやすい職場や仕事の魅力等について考える機会となりました。

「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」が 2023 年度よりスタート。シニア・障がい者・外国籍人材を対象に設定し、シニア人材の活躍から着手する中で、（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構による「産業別高齢者雇用推進事業」に応募し受託しました。2024 年度から外部の知見を得ながら、コールセンターにおける高齢者の活躍について具体的な活動を展開してまいります。

3. 人とテクノロジーが融合したコールセンター【SDGs 目標 9：産業と技術革新の基盤をつくろう】

この 1 年の話題の中心は生成 AI です。コールセンターにおいてもコミュニケーターの業務支援や顧客対応業務、通話内容の要約等に活用することで、生産性・品質向上への効果が期待されています。

それを受け、新企画「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ」が 2023 年 12 月に始動しました。25 名のメンバーはセンター運用者とシステム提供者で構成され、定期ミーティングや調査、事例・リスク共有等を通じて、その成果を 2024 年度に会員へアウトプットしていきます。従来とは異なるメンバーによる自立的な共同活動を目指してまいります。

また、「CCAJ ガイドブック Vol.33」ではチャットボットと有人対応が連携した好事例、「第 12 回 CCAJ 会員交流会」では DX 推進により生産性と EX が向上した海外事例を共有しました。

テクノロジーが飛躍的に進化する中、人とテクノロジーが融合したコールセンター運営の最適解を追求し続けることが、CX と EX 両面の向上につながると考えております。

I. 事業の実施概要

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」での相談対応
- (2) ガイドラインの適正化対応
「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」の改定
- (3) ガイドラインの普及・啓発
「コールセンター業務倫理ガイドラインチェックリスト」の作成
- (4) 各種感染症への対応
 - ① 「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」の適用停止
 - ② 「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」の作成
- (5) 会員の不幸事に関する対応
- (6) 「特商法 10 団体連絡会」への参画

② コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

- (1) 「第 12 回 CCAJ 会員交流会」の開催
- (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」の開催

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.33」の発行
- (2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催
 - ① 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023 in 沖縄」
開催日：2023 年 9 月 27 日 受講者：71 名
 - ② 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024」
開催期間：2024 年 2 月 8 日～9 日 受講者：435 名
- (3) 「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」の開催
訪問国：アメリカ合衆国（シアトル）参加者：19 名
- (4) 「コンタクトセンター見学会」の開催
 - 【第 1 回】見学先：(株)ノーリツ 参加者：23 名
 - 【第 2 回】見学先：リコー・ジャパン(株) 参加者：33 名

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」の開催
講座数：18 講座 回数：47 回 受講者：623 名

- (2) 「コールセンター基礎講座」の開催

【上半期】受講者：46 名【下半期】受講者：42 名

- (3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催
- (4) 「新人マネージャー勉強会」の開催
- (5) 「コールセンター／テレマーケティング用語集」の更新
- (6) 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

⑤ 統計調査、需要予測

- (1) 「2023 年度 コールセンター企業実態調査」の実施

⑥ 内外の諸団体との情報交換及び協力

- (1) 関係機関との交流
- (2) 関係機関からの周知・調査等の協力

⑦ 広報・宣伝活動

- (1) 「CCAJ News」の発行
- (2) 「CCAJ メールニュース」 & 「入札情報」の配信
- (3) 協会活動の周知を目的とした広報活動（ニュースリリース）
- (4) 会員企業のニュースリリースを協会ホームページ、Facebook、CCAJ からのご案内で紹介
- (5) VOC 活動（広聴活動）
- (6) 取材・講演等の対応

⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

※詳細はホームページの「定款・財務報告」をご覧ください。

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

II. 会員の異動

	2022 年度末	入会	退会	2023 年度末
正会員	231	33	10	254
賛助会員 (個人)	13	0	2	11
計	244	33	12	265

委員長紹介 ～ 協会活動を支える5つの委員会～

「CCAJ スクール」「コールセンター企業実態調査」「SV 意見交換会」「コールセンター業務倫理ガイドライン」「CCAJ News」など様々な活動の多くは5つの委員会が企画・実施しています。

今号では、5名の委員長から主な活動や2024年度に特に力を入れている取り組み等についてコメントをいただきました。

委員会は会員同士の情報交換・交流を図る機会にもなります。オブザーバーをお受けしますので、関心のある方はCCAJ事務局までお問い合わせください。

☆委員会ページ（活動内容・委員をご覧になれます）

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



新たなチャレンジ！
業界の発展と働く方達が
活躍できる環境作りに貢献

事業委員長 こばやし ゆうこ 小林 優子 氏

(楽天トータルソリューションズ株式会社)



事業委員会はセミナー等の多くの方に参画いただける活動を通じて業界の活性化をめざしています。昨年度より象徴的な活動の海外視察ツアーも復活しました。しかしながら“元に戻った”だけではなく新たなチャレンジもしていきます。

そのひとつとして「認定制度」を検討中です。業界の発展と働く方達がより活躍できる環境作りに少しでも貢献できればと考えております。ご支援の程よろしくお願い致します。



業界のトレンドを発信！
会員間の学びの場として
コミュニティ活動を開始

情報調査委員長 たかはら よういち 高原 陽一 氏
(ブライシス株式会社)



情報調査委員会は、コンタクトセンター業界の現状や課題、トレンドを発信するため、メルマガや実態調査などを行い、センター見学会では交流の機会も提供しています。

業種・業態を超えた交流を通じて課題解決のヒントやノウハウを学び合う場として「コミュニティ活動」を開始しました。第一弾のテーマは「生成 AI」です。参加する各委員とともに、会員企業の発展に貢献していきます。



シニア雇用の推進により
多様な人材が活躍できる
職業・職場を目指して

人材育成委員長 まつおか みつえ 松岡 光恵 氏
(株式会社ベルテック)



2024年度は、①SV 意見情報交換会の回数を増やして新規会員も獲得、②新人マネージャー勉強会に多数の委員の参加を促し一層活発化、③用語集の更新と周知活動という従来の活動に加え、④「産業別高齢者雇用推進委員会」と連携して2年間で高齢者雇用の実態とガイドラインを作成の4つを柱としています。④は業界の万年の人財不足の現状に少しでも寄与していきたいと考えています。



正しいセンター運営支援と
従業員を守るカスハラ対策
に尽力します

総務委員長 すぎむら はじめ 杉村 元 氏
(ビーウィズ株式会社)



今年度の総務委員会では、昨今、コンタクトセンターにおいて社会生活を大きく揺るがしかねない重大なインシデントが頻発していることを踏まえ、不正予防や個人情報管理の更なる徹底に向けた各種支援策の検討と推進によりコンタクトセンターを適切に運営するための支援を行います。また労働者への人権配慮が求められる中、コンタクトセンターにおけるカスハラ対策についての検討も併せて進めて参ります。



協会・会員の活動を通じて
コンタクトセンター業界の
魅力をアピールします

広報委員長 みやさか なおみ 宮坂 南欧實 氏
(アルティウスリンク株式会社)



広報委員会は、『CCAJ News』などの各種媒体を通じて、会員の皆様に協会の活動をお伝えするとともに、会員各社の取り組みなどをご紹介することで、業界全体の発展につながるべく活動しています。多様な人財が活躍、成長できる魅力ある業界であること、社会のインフラともいえる重要な役割を担っていることを業界内外にアピールできるよう、毎月の委員会では活発な議論を行っています。

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 コンタクトセンターのパフォーマンス管理を担当しています。Eメール(フォーム様式)の納期管理で悩んでいます。24時間以内を目標に返信するようにしていますが、満足度調査で一部のお客さまから返信が遅いという不満の回答をいただくことがあります。目標値24時間は長すぎますか。どのくらいが適切でしょうか。

A 最近はノンボイス(電話ではない)コミュニケーションを選ばれるお客さまが多いため、改めてEメールやチャットが着目されています。迅速性のパフォーマンスは、期待する速さで回答が返ってこなければ不満に繋がるといった「不満因子」であるため、ご質問のケースにあるように、お客さま満足度の特に不満足度に影響を与えるパフォーマンスです。よって返信納期の目標値設定と納期管理はとても大切ですね。

Eメールの返信納期24時間は標準的な値ですが、サービスの種類によってお客さまの感じ方はさまざまです。最終的には自社の満足度調査結果を分析して自社なりの納期設定をしましょう。以下お客さまの声の分析と納期設定・納期管理の観点でのアドバイスを記載したいと思います。

Eメールの納期を考える上で考慮したいのは、Eメール回答は1回完結を期待されているということです。お客さまは、回答文の中に質問がありその質問に答えな

回答者

数矢 英子 (すうや えいこ) 氏

株式会社 Value of Life
代表取締役社長



CCAJ スクール

「顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座
～ Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～」講師

れば回答を得ることができないとは想像していません。Eメール納期の24時間は、解決納期(24時間後にはお客さまが解決できている)と置き換えることができます。このように、Eメールはお客さまの期待とマネジメントにGAPが生じやすいものですので、満足度調査の分析は複数の視点で行いましょう。

不満の分析を行う折、まず内容分析をすると良いでしょう。例えば不満の声の多くは、一次回答24時間以内だけれども、その後もやり取りが続き、最終回答は24時間を超えていた、あるいは未解決のままであったということであれば、返信時間よりも一次解決が課題と言えます。

不満の声のほとんどが24時間以内の一次解決済ということならば、返信スピードに課題があると言えます。

次に、納期の起点が顧客視点になっているか確認しましょう。お客さまにとってはEメールを送信したタイミングが起点ですが、Eメールを受け取ったタイミングを起点に納期管理を行っている場合があります。例えばお客さまが夜9時にEメールを送信し、オペレーターの方が受け取るのは業務開始時間の朝9時である場合、受け取る時点で既に12時間たっています。顧客視点での24時間になっていない場合は、タイムスタンプ管理に課題があると言えます。

お客さまの声からはさまざまなヒントを得ることができます。継続的にEメールのマネジメント方法をレベルアップすることによって満足度向上に繋がります。

「CCAJ スクール」数矢英子講師が担当する講座のご紹介

顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座 ～ Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～

「顧客体験価値向上に貢献する Eメールについて、応対者・管理者双方が現場で即実践できる内容を一緒に学びましょう」

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

「コールセンター / テレマーケティング用語集」を更新 ～新たに13の用語を追加し、全313の用語を収録～

人材育成委員会では、2011年3月に、237の用語を収録した「コールセンター / テレマーケティング用語集」を作成・公開し、その後、数回にわたり更新を行って参りました。

昨今、コンタクトセンターでAIをはじめとする新たなテクノロジー・ソリューションの導入・活用が進んでいることや働く上で影響ある社会問題・トレンドに基づいて、新たに13の用語を追加しました。また、当協会の各種ガイドラインを改定した際に、標準使用する用語を変更したことに伴い、16の用語を修正しました。

2024年3月26日に更新した最新版は全313の用語を収録しています。新たにコンタクトセンターで勤務する方への情報提供や研修、“この用語の意味は何だっけ？”“みんな当たり前のように使っている言葉は何？”という時のお役立ちサイトとして、ぜひご活用ください。

◎用語集の特長

1. コンタクトセンターでの使用を前提に、用語を解説しています。
2. コンタクトセンターの専門用語に限らず、コーチング、CSなどセンターでよく使われる用語等も取り入れています。

◎追加した主な用語

カスタマーハラスメント / コールセンター・エージェンシー / 人工知能 / AI (Artificial Intelligence) / 生成AI / デジタルトランスフォーメーション / DX / ハルシネーション

◎修正した主な用語

コールセンター業務における個人情報保護ガイドライン / コールセンター業務倫理ガイドライン / コールセンター業務倫理綱領 / コミュニケーター / CM (Communicator) / BPO (Business Process Outsourcing)

【会員限定コンテンツ】

1. Excel データ版

313の用語をExcelで提供しています。自社に適した用語の抽出や意味の修正・加工などカスタマイズに便利です。

No.	用語	用語の意味	ほか
1	アーラン	通信回線におけるトラフィック量の国際単位。1回線を1時間占有した場合は通信量が「アーラン」。「アーランB式」は、呼量・呼量単位数から必要回線数を求めるもの。「アーランC式」は、呼量・平均処理時間・サービスレベル目標値から必要テレコミュニケーター数を求めるもの。	アーラン
2	アウトソーサー	「コールセンター・エージェンシー」と同義・参照。	アウトソーサー
3	アウトソーシング	企業が自社の業務や機能の一部または全部を、専門業者あるいは手元社などの外部に委託すること。物の生産を人員も含めて手元社したり、事業売却（業務委託は継続）することを指す場合もある。コールセンターの運営自体を専門の業者（テレマーケティングエージェンシー）に任せること。	アウトソーシング

2. いまさら聞けない コールセンター基礎力問題集 ～全問解けたらちょっと嬉しい～

用語集をもとに作成した問題集です。「コールセンター運営管理」「人材管理」「システム」「法律・ルール」のジャンルからなり、全105問を用意しています。(2014年3月7日作成)



会員限定のコンテンツは「会員専用ページ」よりダウンロードしてください

https://ccaj.or.jp/member_top.html



「コールセンター / テレマーケティング用語集」はこちら

<https://ccaj.or.jp/glossary.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.328