一般社団法人 日本コンタクトセンター協会 会報

CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2024
10
Vol.331

日本コンタクトセンター協会になりました！

【協会名称変更記念号／旧名称：日本コールセンター協会】

特別インタビュー

呉会長に聞く、コンタクトセンターの未来！

当協会は、2024年10月1日から一般社団法人日本コンタクトセンター協会へと名称を変更し、新たなスタートを切りました。そこでCCAJ Newsでは、『名称変更記念号』として特別企画をお届けします。

巻頭は、名称変更の真意や今後の業界･協会の未来を語る、『呉岳彦会長特別インタビュー』です。インタビュアーは、宮坂南欧實広報委員長にお願いしました。

呉 岳彦（ご たけひこ） 氏
一般社団法人日本コンタクトセンター協会 会長
株式会社ベルシステム24ホールディングス
取締役 常務執行役員

変化に対応する姿勢を示す名称変更

宮坂：名称を変えることは、協会の歴史の中でも大きな変革だと思います。なぜ、今のこのタイミングで日本コンタクトセンター協会に変えるのか、その理由と込められた思いについて、主導されてきた呉会長からお話を伺いたいと思います。

呉：一番の理由としては、この業界を取り巻く環境が、これからの5年・10年でまちがいなく大きく変化することです。DXの推進やAIの活用などで、コンタクトセンターの現場でも急激な変革を見せるだろうと考えています。ただし、一直線に進化するのではなく、いろいろな試行錯誤を繰り返して、スピードを上げながらこの業界も変わっていくことになると思います。変化に合わせ、協会も変わっていく必要があります。さらにその変化をチャンスに発展させていくことが重要です。そこで、協会としての姿勢を示す手段の一つとして、協会の名称そのものを変更しました。その姿勢から、皆さまにも私たちの想いが伝わるのではないかと考えています。

もう一つ、個人的にコールセンターという表現が現在のセンター運営に対して違和感がありました。私も含めて各企業ではコンタクトセンターという呼び名を使うことが多いので、コンタクトセンターに変更した方が納得していただけるのではないかと思い、理事会で提案して、総会でご賛同いただけたというのが経緯です。

宮坂：変化する環境に対応する姿勢を見せるための改称ということですね。確かに、私たちの仕事は日々変わってきています。今後の進展次第ではまた名称が変わるかもしれないということですか。

呉：今後の業界の変化によっては、また変わるかもしれないですね。現時点では一番しっくりとくる名称だと思います。

大変革が待っているコンタクトセンターの未来

宮坂：今後、いろいろなツールやデジタルの活用で変化していくことには期待していますが、一方で、人が中心であるコンタクトセンター業界としては、変わるべきところと変わってはいけないことがあると思っています。呉会長はどうお考えですか。

呉：過去の事例から正しい回答を導き出すといった作業は、生成 AI などの技術が圧倒的に強くて、人ではかなわない領域になってきています。どのくらいで実現できるのかは意見が分かれますが、オートパイロット化はまちがいなく進みます。そうした機械が得意な分野に関しては、任せるところは任せてしまって、人にしかできないところで勝負していくという業務の切り分けがポイントだと考えています。

具体的には、代替が利かない、人だからできる領域ですね。一つは感情の部分でしょう。安心感や嬉しさ、もしくは腹が立つといった感情は人間しか持ち得ないので、そこをどうやって武器にしていくかというところです。もう一つ、ひらめきともいうべき、瞬時に適切な解釈をして応対する能力も人が優れています。そうした応用力が重要になると思います。

宮坂：AI が登場しはじめた時期に、無くなる仕事のリストにコールセンターが入っていましたが、そうはならないと。

呉：その指摘は、今までやってきたコールセンター領域に関するものだと思います。それだけを続けていたら、AI に淘汰されるかもしれませんが、オートパイロット化できることは任せてしまって、新しい価値を探すといった人間だからできることを突き詰めていって、人が力を発揮していけば、相乗効果が出ると思います。

宮坂：時代が動いていく中で、お客さまの心の動きなども捉えて私たち自身で新たな仕事、価値を創ることが重要ということですね。

呉：そう思います。任せられるところは任せて、自分たちでしかできないことをやろうとプラスに捉えられれば業界全体も楽しくなるし、もっと元気が出るという気がしています。

宮坂：コンタクトセンター業界全体が、社会基盤として非常に重要な存在になってきている中で、協会活動はさらに重要になると思います。会長として、どのように進んでいきたいとお考えですか。

呉：協会の使命というのは、一つだと思っています。コンタクトセンターの価値を上げていくことです。そのためには、会員企業の事例などを他の会員企業に紹介したり、現場の有益な情報を共有したりすることで、会員すべての価値を上げていく取り組みを続けていくことです。そこに尽きると思います。そして最終的には、働いている人たちの収入が極端に言うと 1.5 倍ぐらいになると、すごく嬉しいなと思っています。

宮坂（みやさか） 南欧實（なおみ） 氏（インタビュアー）
一般社団法人日本コンタクトセンター協会 広報委員長
アルティウスリンク株式会社
経営戦略統括本部 経営戦略本部
サステナビリティ推進ユニット 担当課長

一人ひとりの経験を活かせるコンタクトセンター

宮坂：せっかくの機会ですので、呉会長自身のお話もお聞かせください。最初は、学生時代にアルバイトとしてコールセンターに入られたと伺いました。

呉：普通にアルバイト雑誌を見て電話して、面接を受けて採用されたので、コミュニケーターから始めました。配属されたのが損害保険の時間外の受付で、学校が終わって 18 時から 22 時くらいまで働いて帰るという、学生に都合のいい仕事でした。実際、学生が多かったですね。1 年も経たないうちにリーダーになって、新人のトレーニングや事故の二次受付を担当するようになりました。21 歳ぐらいから卒業まで、2 年ほど働きました。

卒業して、生鮮食料を扱っている中央卸売市場に就職しました。3 年ほど経った頃に、アルバイト時代にお世話になっていた社員から連絡があり、戻ってこないかと誘われてベルシステム 24 の正社員として入社しました。

宮坂：コンタクトセンターは、業界未経験であってもそれまでの経験が活かせる職場だと思うのですが、会長はいかがでしたか。

呉：前職で商売の基本を学んだことは、この業界に戻ってきても役に立っています。仕事上のポイントは、それぞれの業界で違うと思います。それを今のこの業界に当てはめたらどうなるのか考えることが重要で、ぜひ進めていただきたいと思います。それぞれの経験をベースに、興味を持っていただくことは非常に有益であり、それを活かせる余地がたくさんある業界です。

宮坂：呉会長ご自身は、長年この業界に携わってキャリアを積み重ねてきた中で、どのような意識や目標を持ってこられたのですか。

呉：一つのポイントとして、辞めなかったことが大きいと考えています。もう一つが変革や改善が好きだったということですね。これは性格的なものなので、皆さまには当てはまらないかもしれませんが、これまではこうしていたけど、手法を変えればもっと良くなるのではないかということを常に考えていました。

宮坂：目先の収益ではなく、もう少し大きな目線で仕事を開発されていたということでしょうか。

呉：正確に言うと両方です。短期的な結果を求められるのが仕事なので、そこは絶対にクリアするのだけれども、それだけではつまらないということですね。その順番を変えてはダメだと思います。結果を出しつつ、どうやって変えるかというところに強い興味があったので、それが今につながっているのかもしれません。

宮坂：最後になりますが、読者の皆さまにメッセージをお願いします。

呉：今後、AI の発展とデジタル活用によって、この業界の仕事内容は変わっていくと思います。その変化にきちんと対応しながら、現場の人たちの力をもっと解放できるような業界にしていきたいと思っています。協会としてもデジタル化の推進に加えて、人にしかできないところを突き詰めていくためのバックアップを続けたいと思いますし、できればリードしていきたいと考えています。そうした活動を皆さまに認めていただけるようにがんばりますので、引き続き応援をよろしくお願いします。

宮坂：本日は、貴重なお話をありがとうございました。

＊

より詳細なロングインタビューの模様を、協会ホームページに掲載予定です。そちらもお楽しみに。

拡がり続けるコンタクトセンター領域と協会の歩み

日本テレマーケティング協会としてのスタートから日本コールセンター協会に変わり、この度、日本コンタクトセンター協会になりました。その間、協会はどのように歩んできたのか、コンタクトセンター業界の拡がりとともにご紹介します。

TIMELINE

1980 年代
デジタル PBX の登場や、ACD・IVR の発展などもあり、多くのコールセンターが本格的に活動を開始しました。

1990 年代
コンピュータシステムと電話・FAX とを連携する CTI の進展、顧客管理の CRM、営業支援の SFA などの導入が進み、コールセンターの高機能、多機能化が進みました。

2000 年代
モバイル端末活用の拡大、ネットワークのブロードバンド化により、電話以外の Web、メール、SNS など顧客接点が増えました。また、2004 年の Facebook を皮切りに SNS 時代がスタートしました。
この頃からコンタクトセンターという呼称も使われるようになりました。

【電話の高機能化】
デジタル PBX
ACD　IVR
CMS
プレディクティブダイヤラー
通話録音

【電話とコンピュータの融合】
CTI
CRM
SFA
WFM
FAQ
音声認識

【携帯電話とインターネットの普及（初期）】
ADSL（定額制）
VoIP

【携帯電話の多機能化とブロードバンドの普及】
IP-PBX
クラウドベースの CRM ＆ SFA

【AI の活用】
音声解析
自然言語処理

年	業界の動き	協会の歩み
1980	固定電話中心 通信自由化	
1985	フリーダイヤル開始	
1988		**日本テレマーケティング協会発足** JTA NEWS（現 CCAJ News）創刊
1989		第 1 回 JTA スタディーツアー（海外視察）
1990		JTA スクール（現 CCAJ スクール）スタート
1991		テレマーケティング・ガイドブック （現 CCAJ ガイドブック）創刊
1992	日本初の商用インターネットサービス開始	倫理ガイドライン・個人情報ガイドライン制定
1994		21 世紀に向けた JTA のビジョン 策定
1995		テレマーケティング電話相談室開設
1997		**社団法人日本テレマーケティング協会発足**
1998	ナンバーディスプレイ開始	21 世紀に向けた JTA のアクションプラン 策定 協会ホームページ開設 新人のためのテレマーケティング講座 開催
2000		コールセンター見学会開催
2003		JTA メールニュース配信開始
2004	Facebook	第 1 回 JTA コンタクトセンター・セミナー
2005	個人情報保護法施行 YouTube	テレマーケティングにおける 個人情報保護ガイドライン改定
2006	Twitter	
2007		協会社団法人創立 10 周年 コールセンター企業実態調査実施
2008	日本で iPhone の販売を開始	第 1 回 SV 意見交換会

2010 年～ 2014 年

Siri などのバーチャルアシスタントの登場で、音声やテキストによる検索などでの AI 活用が一般化。コンタクトセンターでも、チャットボットやボイスボットなどの自動応答サービスの導入が進みました。同時に、電話以外のノンボイス対応がさらに進み、センターのオムニチャネル化が求められました。

2015 年～ 2019 年

2015 年には携帯電話所有者の中のスマートフォン比率が 50％を超えました。また、IoT の推進など、顧客の通信環境が大きく変化し、コンタクトセンターも IT、AI を活用する運営が求められるようになりなした。協会で実施しているコールセンター企業実態調査では、2018 年の調査で年間総売上高が 1 兆円を超えました。

2020 年代

2020 年 1 月、国内でも新型コロナウイルス感染者が報告されました。4 月には緊急事態宣言が出され、コンタクトセンターにも大きな影響を与えました。一方で、リモートワークや在宅センターが一般化したことで柔軟な応対が可能になるとともに、コンタクトセンター従事者がエッセンシャルワーカーとして認知されるようになりました。今後は、5G をはじめとするモバイル環境の整備や生成 AI の革新を背景に、コンタクトセンターでの VOC 活動と CX 向上が促進され、豊かな生活や企業の成長に寄与し、ひいては業界と協会のさらなる発展が望まれます。

2010

- Instagram
- JTA コンタクトセンター・セミナー 2010 in 沖縄開催

2011
- Siri 登場
- LINE
- コールセンター / テレマーケティング用語集完成

【バーチャルアシスタント】
Siri、Alexa、Google Assistant 登場

【ボット】
チャットボット
ボイスボット

RPA
感情解析

2012
- **一般社団法人 日本コールセンター協会スタート**
- 協会 Facebook を立ち上げ
- 第 1 回 CCAJ 会員交流会

2013
- 新人マネージャー勉強会開催

2015

2016
- TikTok

【クラウドサービスの充実】
コンタクトセンター向けの各種クラウドサービスが登場

2017
- 協会社団法人創立 20 周年

2018
- CCAJ News カラー化
- AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材研究

2020

- 5G サービス開始
- コールセンターにおける新型コロナ感染症対策に関する指針 策定・公開
- CCAJ スクール オンライン開催

【ICT の定着】
各種クラウドサービスの社会的な普及

2021
- 在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会開催

2022
- ChatGPT 公開

【コンタクトセンターにおける AI の一般化】
AI 音声テキスト化
AI 感情分析
AI コーチング
生成 AI の活用

2023
- コンタクトセンターにおける生成 AI 活用コミュニティ

2024
- コールセンター業 高齢者雇用推進事業開始
- カスタマーハラスメントアンケート実施

2024.10.1
- **一般社団法人 日本コンタクトセンター協会としてスタート！**

2025

【監修協力】
アルファコム株式会社 ファウンダー 中尾 修 氏

VOE(Voice of Employee)　コンタクトセンター従事者の声

～お仕事のやりがい、印象に残っているエピソード～

　コンタクトセンターに関わるお仕事している皆さまより、仕事のやりがいや今後の目標、協会への期待などたくさんのコメントをお寄せいただきました。コンタクトセンターの多岐にわたる仕事内容やその魅力、心温まるエピソードが満載です。志を同じくする仲間の声をぜひご覧ください。

各コメントの地色は、それぞれの職務を表しています
① コミュニケーター（オペレーター）
② スーパーバイザー・リーダー
③ マネージャー
④ センター長
⑤ その他（企画担当、コンサルタントなど）

　ユーザー様の問題を解決し、感謝の言葉をいただける瞬間にやはりやりがいを感じます。特に、チャットボットの運用に携わっていると、自分が編集したナレッジを参照したユーザー様から「いいね」の評価をいただけることや、アンケートで「いつも利用しています」「ピンチの際に助かってます」などの声をいただけることが大きなモチベーションになります。このような好意的なフィードバックをいただけると、日々の努力が報われる瞬間だなと感じます。

キンドリル・ジャパン・テクノロジーサービス ⑤

　多くの架電リストに一件ずつ発信する作業を自動化ソリューションを活用頂くことで、「一日に500件以上の電話が可能になり、多くのお客様と対話できた！」「接続するまでの呼び出し音を待つロスタイムをなくすことで、他の業務も同時にこなすことが可能です！」という嬉しいお声を頂いています。

FlashIntel Japan 前田 まりこ さん ⑤

　私の先輩が常日頃から言っていた言葉があります。「仮にどんなに評判がよくない社員と聞いていても、他者の評価は気にしない。向き合い続けて、良いところを感じ取り、思いに共感できれば、絶対に前進することができる」その言葉を信じ続け、結果を出し続けた先輩の姿勢はとても印象に残っています。

東京ガスカスタマーサポート 武藤 大輔 さん ②

　コロナ禍を経て、センター運営における工夫やお客様企業への対応、スタッフへの対応など様々な局面で判断を迫られた。その中でも、従業員の雇用を守りつつ、お客様企業への成果を落とさずにセンター運営ができた事で、スタッフやお客様企業からも感謝を言われたことは、苦労が報われたと素直に思えたエピソードの一つである。

アルティウスリンク 菊地 弘高 さん ④

　顧客の悩み解決に携われる事。案内する内容によっては非常に伝わりにくい事もあり、文化や生活の違い一つで自身が常識と思っている事も、全く受け取り方が変わってしまいます。それを創意工夫の上で、電話を下さった方へ理解いただけた時は、嬉しさは何倍にも膨れ上がります。

JP ツーウェイコンタクト チャッピー さん ②

　お客様とのコミュニケーションを通じて「困った」を「よかった」にするお仕事です。「あなたに対応してもらえてよかった」と言葉でも空気でも感じられる瞬間、仕事を通じて生きがいを噛み締めています。家族や友人に接するように、たくさんの「誰か」を大切にすることができます。
　必要なのは「誰かを大切にしたい」という気持ち。知識や技術はその気持ちをベースに育っていきますので、未経験でも一緒に成長できますよ。

Teleperformance Japan ママ さん ①

　定型の問合せは少なく日々多種多様な問合せ・クレームが発生していますが、お客様一人ひとりに寄り添い、臨機応変に対応することをモットーにセンター運営をしています。
　センター長の立場になり直接お客様とお話しする機会は少なくなっていますが、「あなたに担当してもらえてよかった」と言っていただけた経験は、私の喜びであり活力となっています。

AAA コンサルティング 佐々木 さん ④

　入社一年目の時に、言葉がうまく伝わらずに、お客様を非常に不満にさせてしまった経験があります。その後、自主的に社外のクレーム対応研修や資格取得に努めました。
　次の対応時には取得したIT知識の資格も生かし、迅速に原因を追究し解決策をご提案できたことで、「あなたのおかげで仕事が再開でき、スムーズに進むようになりました」とお手紙をいただいた時のことが特に印象に残っています。この言葉は、私が日々の業務で努力していることが認められた瞬間であり、どのような状況でも前向きに取り組む姿勢が重要なのだと、大きな励みとなりました。

NTT 東日本サービス 清水 優衣 さん ⑤

一番のやりがいは常に変わらずお客様からの感謝の言葉です。大切にしている言葉は「神は細部に宿る」です。お客様に安心・満足頂ける応対を行うためには、細かなプロセスを丁寧に、継続して実行することが重要だと考えております。

グッドクロス 川嶋 力 さん ②

コミュニケーターの方々の笑顔。センター内で目を瞑ると、「お電話ありがとうございます・大変申し訳ございません・誠にありがとうございます」といった声のみが集中して耳に入り、皆のためにも頑張ろうという気持ちになる。

新人の頃にミスをしてしまったコミュニケーターが、管理者を信頼し成長に努力され、その後にトップスキルの数値を出すまでに成長したこと。成長は、とても励みになります。

JP ツーウェイコンタクト ③

コンタクトセンターに約 20 年勤務してきて 1 番やりがいを感じるのは、電話の向こう側のお客様から「ありがとう」との感謝の言葉を頂いた時です。お客様の声に耳をかたむけ、寄り添い、心からの対応をすることを大切にしています。入電時はかなりご立腹だった方も、電話が終わる頃には「ありがとう」の言葉と共に、笑顔を感じられる声に変わった、ということがありました。うれしくてこちらも涙がでそうになったのを覚えています。

最初はクレームを言いたくてご連絡されたお客様でしたが、対話を通じて商品のファンに変えることができた！と感じる、大事な時間となりました。

ベルシステム 24 ①

応対品質の評価を、音声認識機能を用いてスコアで表し、評価基準を作成するプロジェクトに参加しました。当初はなかなか結果が出ず、失敗を経験しました。その際、上司から「徹底的に現状を把握しなさい」と助言をもらい、最前線のコミュニケーターの声を反映することで、見直しを行いました。その結果、作成した評価基準を用いて育成をすることで、お客様からのアンケートはお礼の声にあふれ、スコアも大きく改善しました。このプロジェクトは複数の企業が参加するコンテストでグランプリを受賞し、誇りを感じています。

アルティウスリンク 川口 知輝 さん ②

このお仕事のやりがいは、研修で学んだことや仕事で使うツール、経験から学んだ知識や対人スキルなどをフル活用して困っている方をサポートできることです。「本当にありがとう！助かったよ」と言ってもらえた時は、自分が社会の役に立ててる、社会の一員だと思えてとても嬉しい気持ちになります。

Teleperformance Japan ぴょんきち さん ①

コンサルタントとしてクライアントのコンタクトセンターの方々と一緒に価値創出、改善活動に取り組ませていただくことが多いですが、クライアントの事業に貢献できる結果を一丸となって出せたときにやりがいを感じます。また、関わらせていただいた方の成長が何よりの喜びです。

C プロデュース 山北 絢也 さん ⑤

他業界から転職したタイミングで、プライベートでもいろいろと考えることがあり、自信とやりがいを失いかけていたころ、「他業界から入社を決めてくれてありがとうございます。物怖じせず、率直に自身の意見を述べる姿勢が他メンバーへ良い影響を与えています。部の中心メンバーとして、上司や若手メンバーへの助言、フォロー等を含め、八面六臂の活躍を期待しています」というお言葉をいただいたことです。

ビーウィズ ⑤

弊社のソリューションは新しく導入するケースも多く、取り組みへの抵抗感や不安感、費用対効果への懸念から、経営層を含めた説得が困難こともある中で、単にお客様に対するメリットだけでなく、センターで働く皆様にとっても業務環境が向上することを理解していただくため、プロジェクト担当者様と前向きに取り組み、無事導入に至ったことです。

アルファコム ⑤

コンサルを担当させていただいている企業の上席の方から、「以前とは見違えるほど、センターの雰囲気やメンバーの顔つき、意識が変わった」、メンバーの方からは「センターに異動になってネガティブな気持ちだったが、異動して良かった。面白い」「頼りになる。良き相談相手だ」など、より深い信頼関係が築いていけるようなお褒めの言葉をいただいたことは自身の宝物となっています。

AR アドバンストテクノロジ 武居 正子 さん ⑤

貴社にお願いしてよかった、○○さんで良かった、とクライアントから喜んでもらえたときが、この仕事をやっててよかったと感じる瞬間です。同じく、SV やメンバーから、このセンターで働けてよかった、という言葉を聞けたときも同様です。

ビーウィズ なおみ さん ③

誌面の都合で一部抜粋して掲載しています。すべてのコメントは協会 Web サイトからご覧になれます。また、『CCAJ News』では、今回お寄せいただいたコメントを今後 2 号に渡って紹介させていただく予定です。

正会員数：250 社
（2024 年 10 月 1 日現在）

“CCAJ”新ロゴマークのご紹介

一般社団法人日本コンタクトセンター協会へと名称が変わりましたが、慣れ親しまれている略称「CCAJ」は変わりません。しかしながら、新たな一歩を踏み出すにあたり、これからのコンタクトセンターに想いを込めて、ロゴマークをリニューアルしました。

会員の皆さまは名刺・ホームページ・会社案内などでぜひご利用ください。

◎ロゴに込めた想い

「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」への変更にあたり、“今後のコンタクトセンターのあるべき姿”として、次の４つの指針を掲げました。

①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
②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
③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
④社会インフラとしての責務の達成

中でもコンタクトセンター運営・事業の本分である①を中心にデザインしました。

方向とカラーが異なる「C」がつながるデザインは、コミュニケーションの始点と終点にいる多様な人々のつながりを表しています。また、インフラの進化があってなお、コミュニケーションの根幹は「人」対「人」であることを表すため、ゆるやかなハートを象っています。

CCAJ
Contact Center
Association of Japan

◎ロゴの基本形

ロゴマークは①縦配置、②横配置、③シンボルマークのみの３種類があり、それぞれフルカラー、グレースケール、モノクロの３パターンのご用意があります。

ロゴマークの入手や使用方法等については、CCAJ 事務局までお問い合わせください。

◎ 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
VEGETABLE OIL INK

日本コンタクト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.331

CCAJ
Contact Center
Association of Japan

CCAJ News
Vol.331（2024 年 10 月発行）

発行：一般社団法人日本コンタクトセンター協会
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