



CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2024
11
Vol.332

Contents

- ◇「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 in 北海道」を開催しました
- ◇『CCAJ ガイドブック Vol.34』発行！

- ◇新入会員のご紹介
- ◇コールセンター基礎講座
- ◇コールセンター /CRM デモ&コンファレンス 2024 in 東京

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 in 北海道」を開催しました

2024年9月26日(木)、北海道札幌市のかでる2・7において、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 in 北海道を開催しました。札幌でのセミナーは、2010年度、2017年度に続く3回目の開催となりました。

当日は、呉会長による開会の挨拶を皮切りに、札幌市の川瀬和也氏による基調講演、「デジタル・コンタクトセンター運営の変化」「採用・定着」「育成・在宅」に関する3コマのCCAJセッションが開催されました。会員以外も含めた107名の皆さまにご参加いただき、いずれも好評でした。ご尽力いただいたCCAJ会員北海道協議会15社の皆さま、ありがとうございました。本稿では、当日の様子の一部をお伝えします。

コンタクトセンター集積地において、コンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンターの活性化と健全な発展を目的として開催されている「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。2009年度に沖縄からスタートして14回目を迎えた今回は、北海道札幌での開催で、有意義な時間となりました。

◆セミナー開催概要

日程：2024年9月26日(木) 13:00～17:40

会場：北海道立道民活動センター かでる2・7 820 研修室
(札幌市中央区北2条西7丁目)

◆CCAJ会員 北海道協議会 (15社:50音順)

(株)アイティ・コミュニケーションズ/アルティウスリンク(株)/SCSK サービスウェア(株)/ (株)NTTネクシア/(株)NTT東日本サービス/(株)オークローンマーケ

ティング/CTCファーストコンタクト(株)/ソニー生命保険(株)/(株)TMJ/トランスコスモス(株)/ビーウィズ(株)/ピー・シー・エー(株)/(株)バルシステム24ホールディングス/(株)マイナビBX/(株)WOWOWコミュニケーションズ



◎開会のご挨拶

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 会長 呉 岳彦

本日は、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024in 北海道」にお越しいただき、ありがとうございます。北海道内に拠点を置く会員 15 社が一丸となり本日を迎えることができました。会員の皆さまに御礼を申し上げます。



本セミナーは、その地域の実状に即した共通のテーマについてセミナー形式で情報提供することで、「コンタクトセンター事業の活性化」と「企業横断的活動・交流の促進」を図り、業界の健全な発展に寄与することを目的としており、今

年で 14 回目、北海道では 3 度目の開催となります。この後、札幌市の川瀬和也様による「雇用施策」についての基調講演に続いて、パネルディスカッションとして、「デジタル活用」「採用・定着」「育成・在宅」といった、コンタクトセンターが取り組むべきテーマが続きます。ぜひ、多くの情報やヒントを持ち帰っていただければと思います。



◎基調講演

札幌市経済観光局産業振興部雇用労働課 雇用労働係長 川瀬 和也 氏

『札幌市の雇用情勢と雇用施策について』

札幌市を取り巻く社会経済情勢は急速に変化するなかで、企業の人手不足も深刻な経営課題であるという観点から、統計からみた札幌市の雇用情勢、市が実施する求職者や企業向けの雇用施策に関する説明がありました。



各種統計データとして、有効求人倍率の推移、職種別の有効求人倍率が示されました。札幌市の将来人口の減少による経済活動・経済規模の縮小が指摘されました。労働力確保については、潜在的な労働力として、札幌の女性、高齢者の比率と労働を希望する意欲に関する数字が示されました。

雇用施策として、求職者向けの支援と企業向けの支援とい

う 2 つの方向からの施策が紹介されました。求職者向けの支援としては、あいワーク、ワークトライアル、UIJ ターン、シニア人材バンクなど、全体・若者・女性・シニアといったターゲットに合わせた施策の説明がありました。

企業向けの支援では、中小企業向けの札幌市働き方改革・人材確保サポートセンターをはじめ、メンタルヘルスやテレワーク推進のための支援、さっぽろ圏奨学金返還支援事業などの取り組みが紹介され、札幌市の前向きな姿勢が示されました。

II-2. 企業向け支援 誰もが働きやすい環境づくり
◆札幌市働き方改革・人材確保サポートセンター 中小企業

事業内容
市内中小企業等の働き方改革や人材確保・定着を支援する相談窓口を設置し、セミナーの実施やテレワーク導入経費の補助等により誰もが活躍できる職場環境づくりを支援

主な支援内容
▶ 各種セミナー
▶ コンサルティング支援
▶ 出前講座
▶ テレワーク導入補助金
▶ 求人情報発信補助金 等

支援実績 (RS)
▶ テレワーク導入補助金 150件
▶ セミナー 30回
▶ コンサルティング支援 10社

当日は、セミナー参加者の声をリアルタイムで共有するために、QRコードが印刷された資料を配付しました。参加者は、スマートフォンなどからそれぞれのQRコードを読み込んでアクセスすることで、アンケートと質疑応答を行うことができます。デジタル活用の一環として、今後も協会主催のセミナー等で利用する予定です。

セッション1 → セッション1:投票① ビューメクス
セッション1:投票② ビーシーエー

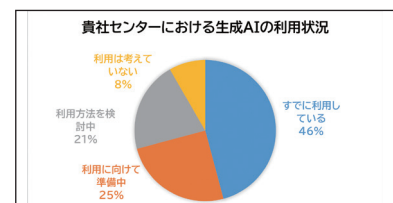
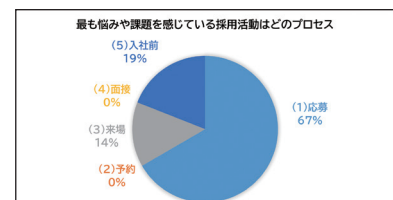
セッション2 → セッション2:投票① TMJ
セッション2:投票②
セッション2:投票③ アドバイスリンク
セッション2:投票④ アドバイスリンク

セッション3 → セッション3:投票①

投票方法
◎ 投票開始のコメントがありましたら、QRコードを読み込んでください
◎ 最初のQRコードを読み込んでいただき、回答後には次の投票リンクが表示されますので、そこから次の投票へお進みください。こちらの用紙のQRコードを読み込んでお進みください。

CCAJ北海道セミナー 投票用 QRコード

QRコードが印刷された配布資料(上)とアンケート結果(右)



◎ CCAJ セッション 1

『AI時代に突入!? どうする各社?』

- スピーカー ビーウィズ株式会社 北日本オペレーション本部 札幌事業部 副部長 三浦 基寛 氏 (写真左)
ピー・シー・エー株式会社 事業本部 カスタマーサポート部 米山 貴人 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社ベルシステム 24 業務統括本部 業務統括部 デジタル&クリエイティブ局 局長 川崎 佑治 氏 (写真右)



AIの進化が日々の業務にどう影響を与えるのか、どのように適応して活用していくべきかについて、スピーカー、モデレーターのそれぞれの立場での具体的な事例紹介を含めたセッションとなりました。

スピーカーのビーウィズからは、BPO・コンタクトセンターを中心としたアウトソーシング企業の立場から、同社が活用する「コンタクトセンターの音声認識」「AI-FAQ」「完全在宅業務におけるモニタリングシステム」に

ついて、導入効果や課題なども含めた具体的な取り組みが紹介されました。サブスクやクラウドで使える会計ソフトを提供す

るピー・シー・エーからは、「最新コンタクトセンターテクノロジーの活用方法」「chatbot とその未来」として、生成 AI を活用した QA 抽出の取り組み、自社製品・サービスに適した chatbot での生成 AI の活用などに関する解説などがありました。モデレーターである各種 BPO、コンサルティングなどを提供するベルシステム 24 も加わり、それぞれの立場から意見交換が行われました。

コンタクトセンターのAI導入状況
当社コンタクトセンター運営において“AI”の導入は過渡期

- 当社のAI活用事例
 - > AI-OCR
 - > 自動テキスト化&自動要約(STT/ bowline)
 - > AI-FAQシステム(seekassist)
 - > Chat GPT

業務の“DX化”と共に“AI”も徐々に浸透してきている状況

◎ CCAJ セッション 2

『採用難はプロセス分解で乗り切る！

～ 採用における4つのプロセスと定着への紐づけ～』

- スピーカー アルティウスリンク株式会社 人事・法務統括本部 HR推進本部 北海道支社 採用第1ユニット 岡本 希 氏(写真左)
株式会社 TMJ 東日本事業本部東日本サービス 1部 2C センターマネージャー 茶木 裕樹 氏 (写真中)
- モデレーター 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ WOWOW 事業部 コンタクトセンター課 札幌オペレーションマネージャー 関口 早奈恵 氏 (写真右)



コンタクトセンター業界の採用難に対する課題解決として、応募・予約・面接・入社というプロセスに分解して考えることを提案。そこから定着に結びつけていく各社の取り組みが紹介されました。

「応募」のプロセスでは、オウンドメディアの強化、業務運用組織とは別の採用組織の設置や専任化と一元管理、リファラル・アルムナイ採用の強化などが示されました。

「予約」「面接」のプロセスでは、応募から面接、面接から入社までのフローの中で、各社の課題とその原因、解決策と効果、さ

らに今後の取り組みについて説明がありました。面接参加でのギフトカードプレゼント、入社祝い金支給といった札幌圏での成功事例、不採用の場合の別案件への誘導、職場見学会といった具体的な取り組みが紹介されました。最後に「定着」として、各センター現場での取り組みが示されました。



『コンタクトセンター×人材育成×テレワーク』

～“3社3様”の実態に迫る～』

- スピーカー SCSK サービスウェア株式会社 ビジネスサービスグループ第二事業本部第一部第一課
マネージャー 小林 力也 氏 (写真左)
- スピーカー 株式会社オークローンマーケティング コミュニケーションセンター インバウンドセクション
兼 モデレーター セクション長 (マネージャー) 猪股 伸隆 氏 (写真中)
- トランスコスモス株式会社 CX 事業統括 デジタルカスタマーコミュニケーション総括 第六サービス本部
四課 マネージャー 谷脇 慎一 氏 (写真右)



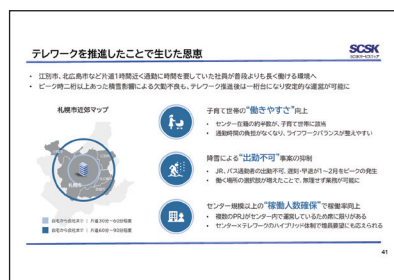
本セッションでは、人材育成とテレワークの2つの論点でのセッションとなりました。人材育成における課題と、各社独自の取り組みが、テレワークでは導入のきっかけや成果などが紹介されました。

「人材育成」では、トランスコスモスと SCSK サービスウェアがスピーカーを担当。トランスコスモスからは、次世代人材の発掘から育成・登用までを体系的に行うゼネラリ

スト養成塾が紹介されました。SCSK サービスウェアは、全国的な IT 人材不足に対応するための IT・DX 育成支援プログラムなど、

全社横断の組織的な取り組みが示されました。

「テレワーク」については、オークローンマーケティングと SCSK サービスウェアが事例を紹介。まず、導入のきっかけと成果が示されました。移行への条件とステップとして、両社が実施したチェックポイント、現状での課題に対する対応に関する説明がありました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2024 in 北海道 参加者アンケート

- ・自社以外の AI 化に対する取り組みや活動、課題点を知ることができたため。自社で出来ていることもあれば他社の方が進んでいる点もあったので、持ち帰り活かしていきたいと感じた。
- ・各社の施策や悩みどころを聞いたことで今後の業務に活かせるという点も感じたため、非常に有用でした。
- ・現場での AI 活用や課題のリアル感をお話しいただけた。コンタクトセンターでよくあるシチュエーションを例に具体的な説明がありとても参考になった。
- ・自社でもオウンドメディアを活用し採用活動を強化しています。リピーターが多いことが特徴となっており、今後も強化するポイントであると感じました。
- ・社内研修の方法やその結果まで説明をさせていただいて参考になった。ハイブリッド研修のあり方は効果も含めて特に勉強になりました。



セミナー終了後、会場を変えて出演者を中心とする懇親会を開催しました

最新号！

『CCAJガイドブック Annual Report Vol.34』発行！

『CCAJガイドブック』最新号を2024年11月に発行します。今号では、「AI活用・DX推進で実現する“新時代のコンタクトセンター”」「コンタクトセンターに求められるワーク・エンゲージメント向上支援施策のあり方」「『お客さまは神様？』～カスタマーハラスメント対策について考える」「生活者のコールセンター利用意識と実態」の4つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、HP「CCAJガイドブック」よりお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html



CCAJガイドブック Annual Report Vol.34 CONTENTS

■特集1【対談】「AI活用・DX推進で実現する“新時代のコンタクトセンター”」

多くのセンターが「どのような分野で、どのようにAIを活用していくか」「業務を支障なくこなしながら、いかにDXを進めていくか」など検討と試行錯誤を繰り返しています。そこで、近未来に求められる“コンタクトセンター”のあり方と、その実現のために行うべきAI活用・DX推進の方向性について対談いただきました。

<対談者>日本コンタクトセンター協会 会長 呉岳彦氏 デロイトトーマツ コンサルティング 執行役員 住川誠史氏
<司会進行>TETRAPOT/日本コンタクトセンター協会 事業委員 内田嘉彦氏

■特集2【ケーススタディ】コンタクトセンターに求められるワーク・エンゲージメント向上支援施策のあり方

正解が見えない状況の中でも手探りで取り組みを進めているセンターの事例を通じて、コンタクトセンターが今後目指すべき「ワーク・エンゲージメント」向上支援施策のあり方について探りました。

<取材先>ジューピターショップチャンネル、ビーウィズ

■特集3【ケーススタディ】『お客さまは神様？』～カスタマーハラスメント対策について考える

実際にカスハラ対策を行っているセンターの事例を通じて、これからの時代にふさわしいカスハラ対策のあり方について探りました。<取材先>ANAグループ、東京ガスカスタマーサポート

■特集4【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態 ※下部に調査結果の一部を掲載

生活者は、コールセンターをどのような場面でのどのような理由で利用しているのか。また、コールセンター業務が在宅で行われることについて生活者はどう評価しているのか。より生活者のニーズに寄り添ったコールセンターの実現に資することを目的に、生活者アンケートを実施しました。

【調査報告】2024年度コールセンター企業実態調査報告

【インタビュー】CCAJスクール受講企業に聞く～コールセンターで活躍する人材育成のポイント～

「CCAJスクール」を活用されている企業に、CCAJスクールを受講されてどのような効果があったのか、人材育成の方針、具体的な施策などを伺いました。<取材先>日本生命保険、みずほ証券

【協会情報】CCAJ活動状況(2023年10月～2024年9月) CCAJ会員一覧など

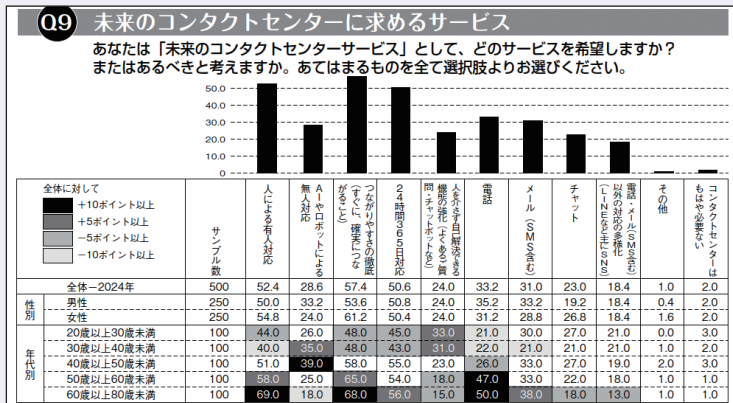
特集4【生活者アンケート】

生活者のコールセンター利用意識と実態 (一部)

生活者は、コンタクトセンターをどのような場面において、どのような理由・目的で利用しているのか。生活者のコンタクトセンター利用意識・実態を明らかにすることで、より生活者のニーズに寄り添ったコンタクトセンターの実現に資することを目的に生活者アンケート調査を実施。

詳細はCCAJガイドブック Annual Report Vol.34をご覧ください。

●アンケート結果 (抜粋) Q9 未来のコンタクトセンターに求めるサービス



新入会員のご紹介

Agency

株式会社東通メディア

代表取締役会長兼社長 川合 孝
東京都中央区八丁堀 4-8-2 いちご桜橋ビル 8階
<https://www.totsumedia.co.jp/>

株式会社 東通メディア

今年で40期を迎える通販・EC企業様のトータルサポートを担う会社として、リアルな現場を持ちながら日々の課題解決に努めております。

クライアント様が求めるニーズや温度感を正確に理解し、通販・ECの入口から出口までを一気通貫でサポートいたします。

コールセンター事業においては少数精鋭の小規模センターで、オペレーター一人一人に目を配れる管理体制の元、お客様対応（電話、メール、FAXなど）を一括でお任せいただける専属ブース構築のご案内が可能です。

新入会員のご紹介

Support

カラクリ株式会社

代表取締役 CEO 小田 志門
東京都中央区築地 2-7-3 Camel 築地 II 5F
<https://karakuri.ai/>

 KARAKURI

カラクリは「カスタマーサポートをエンパワーメントする」をブランドパーパスに掲げ、大規模言語モデル（LLM）の顧客サポートへの実用化を推進しています。

主力の高精度AIチャットボット「KARAKURI chatbot」は、高島屋、SBI証券、セブン-イレブン・ジャパンなど各業界のトップ企業に選ばれています。

2020年には「Google for Startups Accelerator」、2023年には「AWS LLM 開発支援プログラム」に採択されました。自社開発のLLM「KARAKURI LM」は、Japanese MT-Benchの性能評価で国産オープンモデルとして最高点を獲得しています。

新入会員のご紹介

Agency

キンドリルジャパン・テクノロジーサービス株式会社

吉田 弘倫
東京都港区六本木 6-10-1 六本木ヒルズ森タワー 43階
<https://www.kyndryl.com/jp/ja/about-us/kjts>

 kyndryl

弊社は2021年9月にIBMより分社化して誕生したキンドリルグループの一員で、事業概要は情報システムの企画・設計・開発・保守・運用にかかわるコンサルティング、技術支援、受託サービスおよびIBM製品、他社製製品の提供を行っております。

その中でサービスデスク業務では、単なる問い合わせ対応だけでなく、スペシャリスト集団としてのスキルと経験を結集し、問題分析、改善提案を通してお客様のビジネス、業務プロセス、システム等における変革をご支援しています。

また、各地のお客様に寄り添った活動と経験を生かし、地域社会の発展にも貢献し、社員が誇りをもって働けるカンパニーを目指します。

新入会員のご紹介

Support

株式会社アップコム

代表取締役 寺本 公平
東京都豊島区南池袋二丁目 49 番 7 号 池袋パークビル 4 階
<https://up-com.net/>



アップコムは 2016 年に設立し、人材派遣とアウトソーシングを軸に事業を展開しております。
また、拠点は全国 8 拠点を構え、エリアを問わずクライアント様へ人材サービスを提供しております。
在籍しているのは 20 代を中心とする若手社員たちで、接客や販売で活躍している方が多く、コミュニケーションスキルが高い人材が多数在籍しております。
また近年はコンタクトセンターのクライアント様も増えており、ご要望に最大限お応えしながら、共に発展していけるよう社全体で取り組んで参ります。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社アライブネット

代表取締役 松尾 直樹
東京都渋谷区渋谷 3-19-1 オミビル 7F
<https://www.alivenet.com/>



株式会社アライブネットは、2001 年よりレンタルサーバ事業、通販事業、コールセンター事業、デジタルマーケティングなど、メーカー側として、ベンダー側として、2 つの視点から「顧客が求めるものを提供する」ことを掲げ、24 年間歩んで参りました。
現在はコンタクトセンター様を中心とした約 300 社の企業へソリューションサービス（CTI、SMS 配信、電話回線サービス等）を提供し、また、札幌にて自社コールセンター（105 席）を運営しており、運営の中でコールセンターの課題やニーズを把握しコンタクトセンターソリューションサービスへ活かしています。
今後は、協会の皆さまと共に新しい時代のコンタクトセンターを創造し、コンタクトセンターの発展に寄与してまいります。

新入会員のご紹介

Support

シスコシステムズ合同会社

代表執行役員社長 濱田 義之
東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー
<https://cisco.com/jp>



シスコシステムズ合同会社は、AI 搭載のセキュアなプラットフォームである Webex を通じて、CPaaS (Webex Connect) から、CCaaS (Webex Contact Center)、UCaaS (Webex Calling) までの領域を包括的にソリューション提供しています。
また、Cisco AI Assistant で業務効率化をサポートし、さらに長年培ってきた高品質の音声技術が生み出した、シスコならではの AI テクノロジーも提供可能です。顧客体験と従業員体験の向上を通じて、お客様の課題解決と継続したビジネス成長の推進をご支援します。

「コールセンター基礎講座（オンライン形式）」開催迫る！ センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学べます

管理指標や育成手法を学ぶ「コールセンター基礎知識」、個人情報保護や労働等に関する「コンプライアンスと法令の基礎知識」、センター戦略やシステムに関する「最新トレンド」の3部構成でお届けします。基礎知識の習得・復習にご活用ください。

日程：2024年11月20日（水）13：05～17：20
形式：「Zoom」ウェビナー
受講料：CCAJ会員 4,400円（税込）／一般 7,700円（税込）
[プログラム] ・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
・コールセンター運営の課題と最新トレンド



[このような方にオススメ]



コールセンターに異動になったけど
正直よくわからない……



マネジメントする立場として
基本的なことを復習したい！

【詳細・申込】 https://ccaj.or.jp/event/callcenter_20241120.html

コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2024 in 東京 25th Anniversary CS 部門の現在・過去・未来 「新・感動体験」もたらず IT & サービス

コールセンター、コンタクトセンター、お客様相談室、カスタマーサポート業務担当者に贈るビジネスイベント。展示会場では約160社が最新製品・サービスを展示、セミナーは2日間で100セッション以上が開催されます。



今年で25回目を迎える「コールセンター / CRM デモ&コンファレンス」。この四半世紀で、コールセンターで活用されるITソリューションは大きく進化しました。顧客とのコミュニケーションは、電話中心からメール、チャットなどのテキスト対応へ、さらに生成AIの登場で有人対応に引けを取らない感動をもたらす「自動化」も可能となりつつあります。今年のイベントでは、さまざまな観点から顧客接点の現状と課題を抽出し、未来のカスタマーサービスがどうなるかを提示します。




日本のコールセンター / CRM 市場の叢智が集まる2日間。ぜひご来場ください！

名称：コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2024 in 東京（第25回）
会期：2024年11月21日（木）・22日（金）10:00～17:30 会場：サンシャインシティ・文化会館ビル
主催：リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン
[イベントプログラム] 展示会、展示会テーマゾーン [HR/ES（従業員満足） 向上ソリューション]、基調講演、25th 記念企画、特別講演「ベストプラクティスに学ぶ」、CS Mdia、事例 & ソリューションセミナー、実践研修講座
【イベント詳細・来場事前登録はこちらでご確認ください】 → <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

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。 CCAJ News Vol.332 (無料) 
<https://ccaj.or.jp/ccajnews/>



CCAJ News
Vol.332 (2024年11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>