



# CCAJ News

Contact Center Association of Japan

2024

12

Vol.333

## Contents

- ◇ 第 13 回 CCAJ 会員交流会を開催しました
- ◇ コンタクトセンター従事者の声 第 2 弾
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 日本自動車連盟 (JAF) の「関西コールセンター」を見学しました

## 第 13 回 CCAJ 会員交流会を開催しました ～ 生成 AI・感情解析の最新事情を講演～

会員間の最新情報の共有によるコンタクトセンター業界の活性化と、会員相互のコミュニケーションを目的に、2012年にスタートした CCAJ 会員交流会は 13 回目を迎えました。日本コンタクトセンター協会への改称後、最初の開催となった本年度は、2024 年 10 月 24 日 (木) に東京都千代田区の手塚サンケイプラザを会場に、リアル (来場) とオンラインのハイブリッド型で開催しました。昨年度と同様に、会員企業 2 社によるリアル・オンライン参加の講演会に続いて、来場者による懇親会も実施しました。本誌では、呉会長のご挨拶を含めた当日の様様をご紹介します。

第 1 部の講演会では、会員企業 2 社から自社が提供する新技術について発表があり、リアル (来場) 136 名、オンライン 86 名の計 222 名の申し込みがありました。

引き続き行われた立食形式の懇親会は、呉会長の挨拶と乾杯発声でスタート。昨年度よりも多い約 130 名が参加する活発な会員交流の場となりました。



○会場  
大手町サンケイプラザ (東京都千代田区大手町 1-7-2)

○当日のスケジュール

【講演会】15:00～16:30

会場&オンライン配信「Zoom ウェビナー」

講演①『これで生成 AI 活用は真価を発揮する!』

講演②『感情を可視化! 心情とクレームを把握』

【懇親会】17:00～18:30



## 【第一部】講演会 15:00～16:30

黒岩理事・事務局長の挨拶で始まった第1部の講演会では、生成AIと感情解析という2つのテーマで、モビルス株式会社とアルファコム株式会社の2社による講演を行いました。

来場とオンラインのハイブリッド型の開催となりましたが、デモンストレーションや事例紹介を含め、充実した講演会となりました。

各講演の概要に関しては右ページをご参照ください。



## 【第二部】懇親会 17:00～18:30

### ○ 会長挨拶

(一社)日本コンタクトセンター協会 会長 呉岳彦

今回の会員交流会は、日本コンタクトセンター協会となって初めての開催となりました。登記変更も完了して、無事にスタートすることができました。会員企業の皆さまにもご協力いただき誠にありがとうございました。



第一部の講演会では、『生成AIの活用によるCX向上』『感情解析を通じたオペレーター支援・教育』についてご紹介いただきました。改称にあたり定めた『今後のコンタクトセンターとしてあるべき姿』の中の『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』にもつながるテーマとなりました。ご講演いただいた皆さまには改めてお礼を申し上げます。

上半期のトピックスをご紹介しますと、1つは行政から委託を受けて2年にわたって取り組んでいく「コールセンター業の高齢者雇用推進事業」になります。2つめがカスタマーハラスメント対策で、今年度中にガイドラインを策定するよう進めています。

第二部は懇親会となりますので、参加していただいた皆さまの中で懇親を深めていただければと思います。日本コンタクトセンター協会を広く多くの方々に知っていただきたいと思っておりますので、皆さまのご協力をお願いいたします。

### ○ 懇親会の模様



## 講演会の概要

### 講演 ① 15:00～15:40

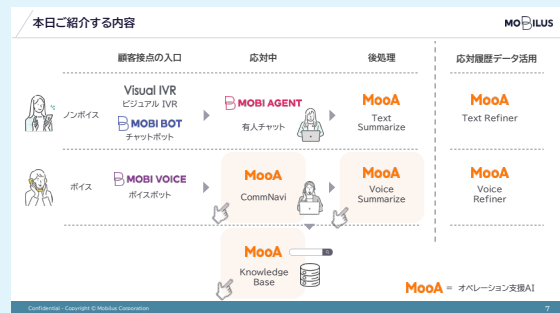
これで生成 AI 活用は真価を発揮する！

～ VOC、FAQ の品質改善、オペレーター支援の高度化、CX 向上のための発展的活用へ～

モビルス株式会社 Marketing Division 執行役員 柏原 学 氏

オペレーション支援 AI の MooA をはじめ、顧客サポートの課題解決のための幅広いソリューションを提供するモビルスから、生成 AI を活用した品質改善、企業内ナレッジ機能活用のための取り組みなどが紹介されました。

一般的なナレッジ活用における課題に対して、ナレッジセンタードサービス (KCS) によって解決されるもの、それでも残る課題に対しては、KCS を補完する形で生成 AI を活用することで解決が可能となるとの説明がありました。さらに講演内で、通話中の文字起こし、回答トーク支援といった、生成 AI 活用によるオペレーター支援のデモンストレーションが行われました。



### 講演 ② 15:50～16:30

感情を可視化！心情とクレームを把握

～感情解析システムを活用した最先端のコールセンター運営事例とは？～

アルファコム株式会社 マーケティング部 部長 垣内 隆志 氏 (写真左) 感情解析コンサルタント 杉野 睦 氏 (写真右)

世界の警察や軍隊をはじめ、企業審査会社、投資会社、保険・銀行などさまざまな分野の政府機関や企業で使用されているという音声感情解析技術の、コンタクトセンターにおける活用方法について解説がありました。

どのように感情を解析していくのか技術的な解説に続いて、感情解析技術の導入で実現できることとして、的確な提案や対応アプローチを実現する『顧客属性判定』、感情挙動をベースにパーソナリティを細分化する『パーソナリティ診断』、採用面接時の音声解析などの『HR 領域での活用』の3項目について、具体的な活用例を含めた説明がありました。



2社の講演資料はこちらからダウンロードできます

[https://ccaj.or.jp/event/kain\\_kouryu\\_20241024.html](https://ccaj.or.jp/event/kain_kouryu_20241024.html)

# VOE (Voice of Employee) コンタクトセンター従事者の声 第2弾

## ～これからのコンタクトセンターの姿/自身のやりたいこと～

協会名称変更の記念企画として、コンタクトセンターに関わるお仕事をしている皆さまより、「これからのコンタクトセンターはどのようなようになっていく、もしくはどのようなようになってほしいと思いますか？ また、ご自身は今後コンタクトセンターでどのようなことをしていきたい、どう成長したいですか？」についてお答えいただきました。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）

技術が進歩することで、色々な業務が便利且つ簡易化されていくと思います。そこで生まれた時間を一人一人のお客様に寄り添い、向き合うことに費やすことで多様なニーズに広くお答え出来るようになっていきたいと思っています。



グッドクロス 川嶋 力さん ②

WEB やチャットボット等の利用によるお客さまの利便性向上と呼量削減をはかりつつ、ヒトで対応する分野にて「感動的な顧客体験の提供」を実現し、一人でも多くのお客さまに東京ガスのファンになってもらえるようなコンタクトセンターを目指していきたいと考えます。

また、自分自身は、どのような形で、現場の最前線で仲間と共に戦う存在でありたいと思っています。共に働く仲間の笑顔を見ることが出来る現場業務に感謝すると共に、人間として成長していけたらと思っています。

東京ガスカスタマーサポート 武藤 大輔さん ②

多様化が進み、様々な業務内容や求められる役割が増えていく中で、より質の高いサービス提供が必要になると考えております。そのため私自身はより正確な対応ができるよう日々研鑽し、自身だけでなく一緒に働く仲間にもより良い影響を与えられるような人材になれるよう精進したいと考えております。

アルティウスリンク 野呂 慎也さん ①

今後は、コンタクトセンターの運用効率化と満足度の向上を両立させるために、新しい技術や方法論を積極的に導入していきたいと考えています。特に、AI やデータ分析を活用し、顧客のニーズを予測、個々の顧客に最適な対応を提供できるシステムを提供できたらと考えています。また、運用現場に従事するみなさんがやりがいを感じながら成長できる環境を整えることにも力を入れていきたいと思っています。

アルファコム ⑤

数年前、将来なくなる仕事の一つにオペレーターがございました。賛否両論あるかと思いますが、個人的には無くなるならないと思います。AI 発達にてAI がオペレーターにとって代わるのではなく、オペレーターをサポートしていくものへ今後さらに変化、もしくはなしてほしいと思います。

時代の流れに沿い、様々なツール AI・チャットボットなどを活用し、お客様ならびオペレーター双方にとってストレス軽減が行える仕組みづくりに携わってまいりたいと思います。

JP ツーウェイコンタクト ③

私がこの業界で仕事を始めた25年以上前は「誰にでもできる仕事」と言われることが多かったコールセンター（コンタクトセンター）の仕事ですが、当時から感じていた「高いコミュニケーションスキルが必要な究極の接客業」になっていくと思います。

C プロデュース 増田 綾子さん ⑤

他の職種同様、人口減に伴う労働力不足とどのように付き合っていくかが今後の業界繁栄に対する鍵であると考えます。そのためには、DX の促進などももちろんですが、最終的にはやりがいのある仕事として選んでもらえるよう、待遇や働きやすさについて業界全体で取り組んでいかなければならないと（特にエージェンシー企業は）各社が認識すべきと考えます。

ビーウィズ 杉村 元さん ⑤

今まで主流だったコールセンターから、メールやチャットのセンターが増えており、在宅でも対応が可能な時代になってきています。また、年齢幅も広がり、高齢の方の雇用も増えていると思いますので、指導のポイントも幅が広がり運用が難しいものになっていく気もします。

遠隔でもフォローが出来る仕組みや、キーワードを拾ってFAQ をすぐに関ける仕組み等をPJT 全体で共有してDX 化を進めていきたい。

ビーウィズ すーさん ②

お客様との対話内容を瞬時にデータ化し、商談や商品開発に直結できるような「第一線」部隊となっていたきたいです。弊社もAIロボによる自動対話やCRMとの自動接続など、新しいテクノロジーでセンター内の業務効率化を支援いたします。



FlashIntel Japan 前田 まりこ さん ⑤

今後コンタクトセンターは、人間とAIの協働により効率的で高度なサービスが実現し、顧客体験の向上が期待できると考えている。システムの知見+業務の理解により、コンタクトセンターのあるべき未来像をセンターの方と共に考え、それを実現するための支援ができるよう取り組んでいきたい。

AR アドバンステクノロジー 大江 和樹 さん ⑤

商品を売るのではなく、顧客からの深層的なニーズを引き出せるコミュニケーション能力、そういったものが必要な厳しい世界になっていくと思っている。また、コミュニケーターに負担ないデジタル化の進んだツールの導入が進んで欲しい。

JP ツーウェイコンタクト ②

トレーナーを目指したいです。というのも、働く人が笑顔で働かねば顧客の幸せも担保できないと考えているからです。楽しく、ひとつずつ着実に、そしてこなせるより少しハードな課題をしっかりとクリアし、チャレンジし、ミスを成功の糧にするためのコーチングが出来る人材になりたいです。

Teleperformance Japan ていーたつ さん ①

AI・ソリューションと友達になる。

若い人がいて活気のあるコールセンターが増えて欲しい。

ベルシステム 24 ②

コールセンターはお客様の声をただ聴くだけではなく、その声を分析し企業のサービスに活かし、さらなる顧客ロイヤリティ向上を図るための重要な部門です。コストセンターだと思っている方もいると思うので、攻めの部門、事業活動に不可欠な部門だと思ってもらえるよう努力を重ねたいと思います。

ベルシステム 24 須加 さん ②

コンタクトセンターでの仕事がどれだけ世の中を支えているか、社会インフラとして機能しているかということが、もっと広く認知されていてほしいと思います。

価値観の多様化が進む昨今において、お客様への対応についても、より深く、複雑化していくことが想定できます。今後もお客様ひとりひとりに対して真摯に向き合い続けていくこと、ひとつひとつの対話を通じて社会を支えているということ、メンバーはもちろん、クライアント様へも伝え続けていくことが、マネージャーとしての私の責務であると考えています。

ベルシステム 24 ③

これからのコンタクトセンターは、テクノロジーの進化に伴って、より多様化・高度化していくと考えています。電話・メール・Web リクエストのほかにも、チャットボットに代表されるセルフヘルプツールの充実により、ユーザー様とのコンタクトポイントがマルチチャネル化していく一方で、一般的なFAQを提供するだけではなくユーザー様の期待を超えられないものとなり、一人ひとりの状況にマッチした、よりパーソナライズされたサービスが求められるようになっていくと思います。私自身も、新しい技術やトレンドを学び続け、ユーザー様にとってより満足いただけるサポートを提供できるよう成長していきたいです。

キンドリル・ジャパン・テクノロジーサービス ⑤

今後ますます電話以外のコミュニケーションツールの利用頻度が増えると思っています。さらにAIを活用することで、コミュニケーターの業務負担が軽減される一方で、一人ひとりにより高度な対応が求められると想定します。

今後はコミュニケーターの育成・教育をさらに強化し、AIと共存するセンター運営を目指します。

AAA コンサルティング 佐々木 さん ④

コンタクトセンターは顧客ニーズに応じてこれからもどんどん変化していくんだろうと思います。

ただ、これまでと変わらず「利用していただいた全てのお客様に必ず満足していただく」ということは忘れてはいけないし、今も、そしてこれからも変わらないものだと思うので、変化しながらもより使いやすく、よりわかりやすくする仕組みや、技術的進化を各企業で追求し、更なる発展ができればいいと思います。

NTT 東日本サービス 竹内 仁美 さん ⑤

フルリモートワークという文化が広く定着して、比較的人口の少ない地域だからこそユニークで多様性に満ちた生活を継続していきたいです。

Teleperformance Japan ぶんちゃん さん ①

本誌面でご紹介できなかった皆さまのコメントは全て協会 Web サイトに掲載しています。

[https://ccaj.or.jp/ccajnews/333\\_sepvol.html](https://ccaj.or.jp/ccajnews/333_sepvol.html)

## 新入会員のご紹介

Support

### FlashIntel Japan 株式会社

代表取締役社長 前田 まりこ  
東京都千代田区一番町 10 番 8 号  
<https://www.flashintel.ai/ja/>



FlashIntel(フラッシュインテル)は、米国サンフランシスコに本社を構える B2B 向け AI 営業支援ツールの提供企業です。インテントを活用して Facebook や LinkedIn などの公開情報から自社プロダクトに興味のあるターゲットリストを自身で作成できるデータ検索他、主力機能である「AI Parallel Dialer (パラレル・ダイヤラー)」は、最大 10 名まで同時発信可能なプレディクティブコールを特徴とし、一日 500 名以上の架電も可能です。AI による自動文字起こし機能やチーム全体の稼働状況をリアルタイムで可視化する機能も搭載されており、少数で最大の成果を上げる次世代型の営業支援ソリューションです。営業担当者の無駄な待機時間を大幅に削減し、最短で貴社売上の増加を支援します。

## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社 Shelter

代表取締役 松川 梓  
東京都豊島区南池袋 1-19-4 幸伸ビル 4F  
<https://www.shelter-net.co.jp/>



株式会社 Shelter は、コールセンター事業のさらなる活性化を目的に設立され、業界が迎える転換期において、多様なビジネスチャンスをつえています。これまで蓄積した経験から、「最高水準の対応品質の構築」「大規模コールセンターでの品質標準化」「生産性最大化のプロセス管理」など、多岐にわたるノウハウを培い、独自データベースを構築してきました。コールセンターは、企業とユーザーをつなぐ重要な掛け橋であり、会話と最新 IT 技術を融合した洗練されたビジネスツールです。私たちは「従業員満足なくして顧客満足なし」をモットーに、全てのステークホルダーに支持され、社会に貢献する企業を目指しています。

## 新入会員のご紹介

Support

### 日本ティー・エヌ・エス株式会社

日本法人代表・リカルド デブリット  
東京都港区虎ノ門 1-2-8 虎ノ門琴平タワー 16 階  
<https://tnsi.com/>



日本ティー・エヌ・エス (株) は米国バージニア州に本社を置く Transaction Network Services Inc. の日本法人であり、1999 年の設立以来国際ローミングや金融機関へ通信サービスを提供してきました。

米国においては、社会問題となっているロボコールや迷惑電話と区別し、信頼出来る企業からの着信への応答を容易にする為、「Enterprise Branded Calling」というサービスを提供しています。予め認証した企業名やロゴ (将来は通話理由も) を着信時にスマホ画面に表示することで、一般ユーザーが安心して電話に回答出来るようになり、実際に応答率が 40% に達したケースもあります。

弊社はこのサービスを日本でも展開し、電話への信頼回復及び日本の B2C 呼の応答率向上に貢献していきたいと思っています。

## 新入会員のご紹介

Agency

### 株式会社ライフイン 24group



代表取締役 谷合 浩和

東京都豊島区東池袋 4 丁目 14 番 2 号 ワークスタジオ 01 ビル

<https://lifein-24group.com/>

当社は、コールセンター業務を中心に、会員向けに水道、鍵、ガラスなどの生活インフラに関するトラブル解決や、インターネット、電力、ガスなど生活インフラの手配を行う企業です。

設立当初から、不動産賃貸仲介や管理会社向けのサービス展開を中心に行っていましたが、現在では、様々な業種・業態に特化したサービスもご用意しております。

また、これまでのノウハウや実績を活用し、コールセンター業務に加え、SNS を活用したメディアプロモーションやイベントなど、幅広いサービスを展開しています。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社スタジアム



代表取締役 石野 悟史

東京都港区

<https://dr-tel.com/>

株式会社スタジアムは、AI 事業を展開するエクサウィザーズのグループ企業として、サービスとテクノロジーを融合させ、企業の営業活動や CS 業務を支援するソリューションを提供しています。この度、AI 通話品質管理・対応評価システム「Dr.Tel」の提供を開始し、日本コンタクトセンター協会に加盟いたしました。Dr.Tel は、コンタクトセンターによって異なる評価基準に合わせて評価項目や評価基準をカスタマイズすることで品質管理を完全自動化する AI プロダクトです。コンタクトセンター業界のみならず、業界に特化したプロダクト作りを目指してまいります。

## 新入会員のご紹介

Support

### 株式会社ジーンステイト



代表取締役 小島 大知

東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー 5 階

<https://genestate.co.jp/>

株式会社ジーンステイトは、2016 年に設立され、通信事業、BPO、IT 事業を中心に、質の高い人材サービスを提供しています。クジラの尻尾をモチーフにしたロゴには「見た人に幸せを届ける」という意味が込められており、社員は接客、販売、IT 分野など多岐にわたる業務で活躍し、クライアント様から高い評価をいただいております。近年では、コンタクトセンター分野を強化し、お客様の多様なニーズに応えながら、サービスの向上と共に企業としても成長することを目指しています。社員一人ひとりの成長を支え、質の高いサービスを提供し続けて参ります。

## 日本自動車連盟（JAF）の「関西コールセンター」を見学しました

情報調査委員会では、2024年10月4日（金）、大阪府大阪市にある一般社団法人日本自動車連盟（JAF）を訪れ、センター見学や同社の取り組みをプレゼンいただきました。当日は会員10社16名が参加し、見学会終了後には、参加者同士の懇親会も開催しました。

JAFは、車の故障やトラブルが発生した際に迅速に対応するロードサービスの提供を行っており、会員数は2050万名（2024年3月末現在）に達しています。大きく変化しながら発展するモビリティ社会にどのような貢献ができるかを問いながら、対話と共創を通じて社会課題への取り組みやドライバーの権益保護、会員サービスの一層の拡充、モータースポーツの振興などの事業を展開しています。

JAFのコールセンターは全国に5拠点を展開しています。ロードサービスコールセンターでは年間349万件、各種手続きや優待サービスの問い合わせに対応する総合案内サービスセンターでは年間92万件に対応しています。「お客様に安心と満足を提供するコールセンター」をビジョンとして、電話・メールに加え近年はWebサイトやアプリからも受け付けるサービスにも対応しています。

当日は、JAF会員の各種手続きやモータースポーツ・優待サービスなどの総合案内サービス業務に加え、ロードサービスが取り組む社内検定制度やビデオ通話によるオンライン救援活動、JAFアプリ・WEBサイトからの救援要請もご紹介いただきました。見学を受け入れてくださったJAF関西コールセンターの皆様にお礼申し上げます。



### 【参加者アンケートより】

- ・日本自動車連盟様のビジネス詳細、動向・コミュニケーションの社内資格制度、取得者の掲示・労務管理が現場運営から切り出され組織されている点や、コミュニケーションのマルチスキル化に苦慮されているという課題感などについて可能な範囲だったとは存じますが沢山の情報を頂いたので、自社ビジネスに転換し、検討を進めたいと思いました。
- ・センターの運営方法や、組織ごとの業務の切り分け方が参考になりました。また紙媒体の資料が削減される風潮の中でも、細かい掲示物（こういう内容は掲示物で掲示の方が見やすい）等も参考にすることができました。
- ・他社コールセンターでの取り組み、悩みなど通ずる部分と自社とは異なる取り組みをされている部分もあり参考になった。
- ・私が勤めているコールセンターとは規模も、業務内容も異なっており新鮮で知見が広がりました。社内検定があると、自分の力を知る機会になると感じました。



見学の模様（左）とセンター内の掲示物（上）

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)



CCAJ News  
Vol.333 (2024年12月発行)

◎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.333



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