

2023 年度事業活動報告について (2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日)

2020 年から続いた新型コロナウイルス感染症との長い闘いは、2023 年の幕開けとともに終焉が近づいていることが感じられました。新型コロナウイルス感染症対策本部は 1 月 27 日に、新型コロナを 5 月 8 日から感染症法上の 5 類感染症に位置づけることを公表しました。さらに 2 月 10 日にはマスク着用の考え方を見直し 3 月 13 日より個人の主体的な選択を尊重することを決定しました。

それを受け、当協会ではコールセンターの業務特性を鑑み、3 月 13 日から 5 月 7 日までは段階的緩和期間と捉えて、コールセンターの職場等におけるマスク着用を推奨しましたが、個人の判断を尊重するよう要請しました。そして、5 月 8 日より「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」を適用停止とし、感染対策は各事業者に適宜判断いただくようにしました。

2023 年 6 月の定時総会を皮切りに、コンタクトセンター見学会、コンタクトセンター・セミナー地方開催、会員交流会と従来の集合・対面形式や懇親会を再開し、さらに 2024 年 1 月にはアメリカ・シアトルでの海外視察ツアーを 4 年ぶりに実施するなど、生活者や社会経済の状況・動向に応じて活動を最適化してまいりました。

一方、会員企業による不正請求や個人情報漏えいといった重大なコンプライアンス違反が発生し、2021 年・2023 年と改定した各種ガイドラインの普及・啓発、実効性において課題が浮き彫りになりました。

こうした状況下、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】

「人財」という言葉が示す通り企業経営における人材の重要性は認識されていますが、2023 年から上場企業に対し「人的資本」の開示が義務化されたことは、企業・事業の成長・衰退には財務情報だけでは測れない、人の力が大いに影響していることを表しております。

コロナ禍で進展したデジタル化に適応していくためには、リスクリング等の人材育成、働く環境の整備、そして、個々人の能力が最大限に発揮できるためのサポート等、人への積極的な投資に向けて研修や交流会、情報提供を通じて支援してまいります。

そして、生活者からの信頼に基づき正しく事業が成長していくために、法令遵守の徹底はもとより高い倫理観に根ざしたコールセンター運営を啓発することで、業界の健全な発展に努めてまいります。

2023 年 10 月に開催した「第 12 回 CCAJ 会員交流会」では、リスク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。「新人マネージャー勉強会」でも昨年に引き続き「IT・ツール活用」の事例共有やレクチャーを取り入れ、新たな知識・スキル習得の重要性を示しました。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。生産性よりも顧客体験価値向上にフォーカスし、実践的なワークを通じて E メール作成のノウハウを学んでいただきました。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。

生活者からの信頼に基づく正しい事業運営と健全な成長を目指し、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個人データの取扱いに関する注意喚起といった対応を行ってまいりましたが、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】

生産年齢人口は 2030 年に 7,000 万人を割り、65 歳以上の高齢化率は 30%を超えるとされています。人手不足は恒常的な課題であり、業界の発展のためには会員が一丸となって取り組むテーマであると考えております。

従来コールセンターは正社員、パート・アルバイト社員、派遣社員等、雇用形態が多岐にわたり、ライフスタイルやキャリアにあわせて活躍できる人材を核とした業界です。さらに近年、テレワークの導入・普及、AI を活用した業務支援、チャンネルの多様化、CX 追求等のイノベーション・デジタルシフトを機に、より一層多様な人材が活躍できるポテンシャルを秘めております。

女性活躍推進に加えて、シニアや外国籍、障がい者等、多様な人材が活躍できる職業・職場として、コールセンターの魅力を高める活動に取り組んでまいります。

「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 2023 年度事業活動方針に基づき、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」の連載を開始しました。なかでも若手社員による座談会企画「次世代が考える、これからのコールセンターの姿」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。

2023 年 11 月に発行した「CCAJ ガイドブック Vol.33」では、EX 向上・人材最大活用をテーマにセンター運営や人材開発のスペシャリストから、“ワーク・ライフ・バランス”や“上司・先輩が見せるべき姿”“業務と就業ニーズのマッチング”等について指南いただきました。

また、「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】

企業と生活者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する責務を果たすためには、いつでも、どこでもつながり、簡単に安全に安心して利用できなければなりません。それには、人材のリソースに頼るのは限界があり、テクノロジーの活用が欠かせません。

様々なチャンネルを介してつながることは生活者・顧客を深く知ることに通じ、コールセンターの本分である最適なカスタマーサービスを実現します。生活者が自ら楽にすぐに解決できる、事前に困りごとを予測して寄り添って対応する等、「人とテクノロジーが融合したコールセンター」を追求することは「顧客体験(CX)」の向上のみならず、コミュニケーターの心理的負担を軽減する等「従業員体験(EX)」の向上にも寄与します。

多様な業種業態で構成される会員の特性を活かし、人とテクノロジーが融合したコールセンター運営に向けた知見・ベストプラクティスの共有と研鑽に励んでまいります。

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。従来の研修・セミナー・勉強会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。

以上、2023 年度 事業活動方針に基づき、会員各社のご理解・ご協力のもと、着実に事業活動を行った結果、会員数は 254 社となり、2012 年 1 月に日本コールセンター協会に改称してから最多となりました。

対面の交流を分断し、行動制限を余儀なくされたコロナ禍は終焉しましたが、日常生活やビジネス活動は完全に元に戻ることはなく、世の中の行動様式やニーズは多様化・複雑化しています。それに伴い、コールセンターは生活者・従業員・組織・社会とあらゆるステークホルダーとの向き合い方を再定義する時を迎えております。

2024 年度は変化の波を捉えて、先行的・先導的に事業活動を推進することで、業界の健全な発展に尽力してまいります。

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

内 容 : 電話勧誘に関する消費者や就業環境等に関するコールセンター従事者からの苦情・相談業務を行った

担 当 : 事務局

(2)関連法令等の周知・徹底

内 容 : 特定商取引法、個人情報保護法、下請法等の関連法令や相談機関による消費者問題報告等について、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した

担 当 : 総務委員会、事務局

(3)ガイドラインの適正化対応

①「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

改 定 日 : 2023年8月21日

内 容 : 個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」に基づき、現行ガイドラインの規定を改定するとともに、「同ガイドライン(解説つき)」の見直しもあわせて行った。主な改定ポイントは以下の通り

- ・ 用語の定義を追加
- ・ 「安全管理措置」に基づく、個人データの安全管理のため組織的・人的・物理的・技術的に講ずべき措置の手法の例示を全面改定
- ・ 漏えい等事象が発覚した場合に講ずべき措置等を規定した「個人データの漏えい等の報告等」を追加
- ・ 個人データの第三者提供における「オプトアウトにおける第三者提供」を修正
- ・ 「外国にある第三者への提供の制限」「第三者提供に係る記録の作成等」「第三者提供を受ける際の確認等」を追加
- ・ 「保有個人データの開示」における開示方法の修正
- ・ 「内部規程等の策定等」における「内部規程に基本的に含まれる事項」を全面改定

経 緯 : 2021年度から改定作業に着手し全7回の検討を行い、2023年3月8日に総務委員会改定案を策定。4月27日から5月12日までの間で会員への意見照会を経て、理事会に付議し承認した

担 当 : 総務委員会

(4)ガイドラインの普及・啓発

①「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」

内 容 : 適切なコールセンター運営を目的に「同綱領」「同ガイドライン」の再確認を促すため、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した。さらに、コールセンター事業におけるコンプライアンス違反に鑑み、「同綱領」「同ガイドライン」の理解促進とセンター運営への適用を支援するツールとして「同ガイドラインチェックリスト」を2023年11月13日に作成・公開し、ガイドラインの形骸化防止と実効性向上に努めた

担 当 : 総務委員会

②「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」

内 容 : 2023年8月21日付の改定内容等について、メールマガジン、協会ホームページ、「コールセンター基礎講座」、「CCAJ News」等で周知し徹底を促した

担 当 : 総務委員会

(5)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

公表日 : 2023年4月10日

内容 : 2023年5月8日から新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置付けられることにより業種別ガイドラインが廃止されることを受け、「本指針」も同日をもって適用停止とすることを公表した

担当 : 総務委員会

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

作成日 : 2023年9月25日

内容 : コールセンターの業務特性上、季節性インフルエンザ等の感染症対策を積極的に講じる必要があることから、「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」を再編纂し、メールマガジン、協会ホームページ、「CCAJ News」等で周知・提供した。さらに、「同対策ガイド」の認知度と実効性を高めることを目的に、イラスト入り冊子「コールセンターにおける各種感染症(インフルエンザ)対策ハンドブック」を12月7日に作成・提供した

担当 : 総務委員会

(6)会員の不祥事に関する対応

内容 : 会員による地方自治体の新型コロナウイルスワクチン受付受託業務に関する過大請求、個人情報不正流出といった不正行為に関して、コールセンターの信頼回復と健全化に向けた対策を実施した

対策 : ①会員に対して不正行為の事象と注意喚起文の発出

②関係省庁への報告と情報連携

③関係法令ならびガイドラインの周知・徹底

④当該会員に対する原因追求と再発防止要請

⑤「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・提供

担当 : 総務委員会、事務局

(7)「特商法10団体連絡会」への参画

内容 : 自主規制強化に向けた取り組み等について、特定商取引法に関係する10団体で協議会を開催

構成 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、(一社)日本新聞協会、(公社)日本新聞販売協会、(一社)日本自動車販売協会連合会、(一社)太陽光発電協会、(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、(一社)全国LPガス協会、(一社)全国発酵乳酸菌飲料協会、(一社)日本コールセンター協会

担当 : 事務局、以下の会議に出席

【2023年度 第1回】

開催日 : 2023年10月31日

開催形式 : 会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式

内容 : 改正消費者契約法、各団体報告・情報交換

(8)「関係団体協議会」への出席

主催 : (公社)日本広告審査機構(JARO)

開催日 : 2023年10月31日

開催形式 : 会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式

内容 : JAROの活動報告、5団体からの近況報告

担当 : 事務局

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

- 開催日 : 2023年10月30日
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式
会場 : アルカディア市ヶ谷
内容 : 第1部 講演会(会場・オンライン配信)
①『コンタクトセンター社員2割をデジタル人材に
～リスクリング、その仕組みと効果は～』
パーソルプロセス&テクノロジー(株) 中野 健氏
②『世界の変化に追いつけ！
コンタクトセンターからリアル店舗まで地続きになるCX・EX』
ベリントシステムズジャパン(株) 森脇 健氏
第2部 懇親会(会場のみ)
参加者 : 179名(77社)
報告 : 「CCAJ News321号」に掲載
担当 : 理事会・事務局

(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

- 内容 : コンタクトセンターにおける生成AI活用について、運用側とベンダー側がセンターにおける利用状況や課題などを共有し、ともに解決・改善策を考え、実践できるノウハウ・ヒントを得られる活動。1年間通して定期ミーティング、調査、事例やリスク共有、ワーキングを行い、その成果を会員へアウトプットする
メンバー : 25名(19社)
開催 : (第1回) 2023年12月19日/会場参加とオンライン参加によるハイブリッド形式
コミュニティの設立趣旨等の説明、メンバー自己紹介
(第2回) 2024年1月30日/オンライン形式
【発表】ベリントシステムズジャパン(株)、アマゾン・ウェブ・サービス(株)
(第3回) 2024年3月5日/オンライン形式
【発表】(株)レトリバ、ブライシス(株)
担当 : 情報調査委員会

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

発行 : 2023年11月6日
部数 : 8,000部
内容 : 『EX向上・人材最大活用につながる働き方改革／ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて』
『AI×チャットボットはコールセンター業務を革新するのか?』
『CX向上をサポートするDXの進め方』
『生活者のコールセンター利用意識と実態』
『CCAJスクール受講企業に聞く 人材活性化のポイント』
『2023年度コールセンター企業実態調査 報告』
『日本コールセンター協会1年の活動状況』
配布先 : 会員各社、省庁、地方自治体、関係団体、
「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2023」来場者、
「CCAJスクール」受講者、「コールセンター基礎講座」受講者等
担当 : 事業委員会

(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
会場 : 沖縄産業支援センター
内容 : 【CCAJセッション(パネルディスカッション)】
ア) 『人材確保が困難な時代 ～採用戦略と人材定着率向上への取り組み～』
イ) 『「顧客ニーズ」と「従業員ニーズ」を捉えたコミュニケーションのデジタル活用』
受講者 : 71名(18社)
報告 : 「CCAJ News 320号」に掲載
担当 : 理事会・事務局

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
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式
会場 : アーバンネット神田カンファレンス
内容 : 【CCAJセッション(パネルディスカッション)】
ア) 『成長を支える対応品質向上の取り組み
～顧客・従業員・企業の成長を生み出す国内外最新事例～』
イ) 『人とテクノロジーの融合で実現するCS/CXとは
～往年課題への取組事例紹介～』
ウ) 『効果的なチャットオペレーション構築の方法とは?
～各業界実例に迫る成功のポイント～』
エ) 『AI時代のマネージャー(センター長):
デジタルスキルとエンパワーメントの戦略』
オ) 『コンタクトセンターにおけるリモート・ワークの推進
～環境整備と人材・業務マネジメント～』
カ) 『デジタル時代のVOC活用
～ビジネス変革をもたらすAI技術と運用推進事例～』
【懇親会】
受講者 : 435名(61社)
報告 : 「CCAJ News 324号」に掲載
担当 : 事業委員会

(3)「CCAJ スタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察」の実施

①第 33 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 オンライン(中止)

期 間 : 2023 年 6 月 20 日～21 日
視 察 国 : ルーマニア (オンライン視察)
視 察 先 : ・BLUE POINT(コールセンター・エージェンシー)
・TELUS INTERNATIONAL(コールセンター・エージェンシー)
担 当 : 事業委員会
備 考 : 4 月 25 日、JETRO 等による「ルーマニアの BPO 市場」に関する PR ウェビナーを
開催。募集を開始し実施直前の 6 月 15 日に旅行会社より視察先都合により実施
中止との報告があった。その後、訪問予定企業の 1 社からプレゼン動画を提供さ
れ、参加予定企業に配信。加えてメールでの質疑応答も行った

②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

期 間 : 2024 年 1 月 21 日～25 日
訪 問 国 : アメリカ合衆国(シアトル)
参 加 者 : 19 名(10 社)
視 察 先 : ・SURF INCUBATOR(インキュベーター)
・SOUTH SOUND 911(公共安全通信機関)
・SEATTLE PUBLIC UTILITIES(水道・電気等の公共インフラ)
・Community Assisted Response and Engagement(公共機関)
報 告 : 「CCAJ News 326 号」に掲載
担 当 : 事業委員会

(4)「コンタクトセンター見学会」の開催

【第 1 回】

開 催 日 : 2023 年 7 月 11 日
開 催 地 : 兵庫県
見 学 先 : (株)ノーリツ
参 加 者 : 23 名(12 社)
報 告 : 「CCAJ News319 号」に掲載
担 当 : 情報調査委員会

【第 2 回】

開 催 日 : 2024 年 3 月 7 日
開 催 地 : 神奈川県
見 学 先 : リコージャパン(株)
参 加 者 : 33 名(20 社)
報 告 : 「CCAJ News326 号」に掲載
担 当 : 情報調査委員会

4. 人材の育成と雇用の創出

(1)「CCAJ スクール」の開催

- 回数 : 47 回
開催地 : オンライン(42 回)、東京(5 回)
受講者 : 623 名
内容 : 【ベーシックコース】
「センターマネジメントの実践」
「スーパーバイザーのマネジメント力向上講座」
「スーパーバイザーの仕事術」
「スーパーバイザーによるチームビルディング」
「基礎から学ぶ テレフォンスキル講座」
「ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座」
「育成スキル向上講座」
【専門コース】
「スクリプト作成講座」
「クレーム対応講座 基礎編」
「クレーム対応講座 応用編」
「KPI マネジメント基礎講座」
「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」
「お客さま満足度が上がる電話対応」
「モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル」
「コミュニケーターのやる気を育むコーチング」
「コンタクトセンターでの AI の企画・導入・活用講座」
「有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成」
「顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座」
担当 : 事業委員会

(2)「コールセンター基礎講座」の開催

①上半期開催

- 開催日 : 2023 年 6 月 7 日
開催形式 : オンライン
内容 : 『Q & A形式で学ぶコールセンター基礎知識』
『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』
『知っておきたい コールセンター業務関連ルールと法令の基礎知識』
受講者 : 46 名
担当 : 事業委員会

②下半期開催

- 開催日 : 2023 年 11 月 14 日
開催形式 : オンライン
内容 : 『コールセンター基礎知識』
『コールセンター運営の課題と最新トレンド』
『知っておきたい コールセンター業務関連ルールと法令の基礎知識』
受講者 : 42 名
担当 : 事業委員会

(3)「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

【第1回】

開催日 : 2023年10月13日
会場 : 情報工房(株) ※センター見学会併催
参加者 : 8名(5社)
テーマ : シニア(高齢者)向けお客様対応の課題と、今後の取り組みについて
報告 : 「CCAJ News321号」に掲載
協会ホームページの会員専用ページに掲載
担当 : 人材育成委員会

【第2回】

開催日 : 2023年12月12日
形式 : オンライン
参加者 : 6名(4社)
テーマ : AI有効活用のポイントを探る! ~どの部分に使えば効果的かを見極める! ~
報告 : 協会ホームページの会員専用ページに掲載
担当 : 人材育成委員会

【第3回】

開催日 : 2024年3月19日
形式 : オンライン
参加者 : 9名(9社)
テーマ : コールセンターにおける従業員エンゲージメントの向上
報告 : 「CCAJ News327号」に掲載
協会ホームページの会員専用ページに掲載
担当 : 人材育成委員会

(4)「新人マネージャー勉強会」の開催

日程 : 2023年7月21日、8月24日、10月4日、11月29日
形式 : (第1回)会場参加 (第2~4回) オンライン
参加者 : 12名(12社)
内容 : コールセンターの人材育成や課題をテーマにした全4回のシリーズによる勉強会
テーマ : 第1回 オリエンテーション、懇親会
第2回 『人材育成』
第3回 『IT・ツール活用』
第4回 『センターミッション・ポリシーに応じたマネジメント』
対象 : マネージャー経験2年未満の方、マネージャー候補者
担当 : 人材育成委員会

(5)「コールセンター／テレマーケティング用語集」の更新

内容 : コールセンターに新たに勤務する方を対象に、コールセンターの専門用語に限らず、よく使われる用語等について、コールセンターでの使用場面に基づいた意味を定義した用語集
更新 : 16の用語を修正、13の用語を追加し、313の用語を収録
報告 : 協会ホームページに掲載、会員専用ページにエクセルデータ版を掲載
担当 : 人材育成委員会

(6)「産業別高齢者雇用推進事業(委託事業)」の実施

(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)

- 委託元 : (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構(略称:JEED)
- 内容 : 高齢者雇用を一層効果的に推進するため、産業別の諸条件の差異を考慮し、当該産業に属する企業で構成される団体が主体的に高齢者雇用を推進する取り組みを JEED(委託元)が 2 年にわたり支援する。同事業の実施にあたり、推進委員会を設置し、1 年目は業界の高齢者雇用の現状把握、2 年目は高齢者雇用ガイドラインの作成と普及セミナーを実施する
- 進捗 : 2024 年 1 月 5 日 理事会で同事業への申込を承認
1 月 25 日 同事業の申込書類を提出
2 月 9 日 同事業の実施承認(受託決定)
3 月 29 日 推進委員候補者選出と予算書からなる実施計画書を提出
- 担当 : 人材育成委員会、事務局
- 備考 : 同委員会が 2023 年度からジェンダーフリーに加えて、シニアや外国籍、障がい者、在宅ワーカー等、様々な人材が活躍できる組織・文化・制度・環境・スキル等の研究を開始。シニア人材の活用から着手する中で、JEED による委託事業を知り、同じ目的を有することから事業に応募することとした

(7)雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに

地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

- 内容 : 労働基準法、労働契約法、派遣法、障害者差別解消法、ハラスメント等についてメールマガジン、「コールセンター基礎講座」等で周知し徹底を促した
- 担当 : 総務委員会、事務局

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

- 実施期間 : 2023 年 6 月 21 日～8 月 4 日
- 対象 : コールセンター・エージェンシー会員 105 社
- 回収 : 64 社(回収率:61%)
- 報告 : 「CCAJ ガイドブック Vol.33」に掲載
協会ホームページで公開
- 担当 : 情報調査委員会

(2)「会員基礎データ調査」の実施

- 実施期間 : 2020 年度から実施、順次回収
- 内容 : コールセンターを取り巻く環境の変化を受け、最新の会員基礎データを把握する
- 対象 : 正会員 254 社
- 回収 : 166 社(順次回収中)
- 担当 : 事務局

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

省 庁 : 経済産業省、総務省、消費者庁、中小企業庁、日本銀行、個人情報保護委員会
(6)

地方自治体 : 北海道、青森県、宮城県、秋田県、新潟県、石川県、和歌山県、
(197) 島根県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、
福岡県、長崎県、熊本県、大分県
千歳市、函館市、岩見沢市、江別市、旭川市、北見市、帯広市、
釧路市、青森市、弘前市、八戸市、黒石市、五所川原市、十和田市、
三沢市、むつ市、つがる市、平川市、三戸町、六戸町、七戸町、
六ヶ所村、盛岡市、仙台市、名取市、秋田市、大仙市、北秋田市、
横手市、鹿角市、会津若松市、郡山市、白河市、喜多方市、田村市、
伊達市、三春町、水戸市、伊勢崎市、千葉市、新潟市、三条市、
小千谷市、加茂市、村上市、五泉市、上越市、佐渡市、魚沼市、
七尾市、小松市、加賀市、かほく市、能美市、津幡町、穴水町、
珠洲市、内灘町、志賀町、宝達志水町、羽咋市、野々市市、長野市、
岐阜市、大垣市、静岡市、浜松市、神戸市、奈良市、和歌山市、
田辺市、白浜町、安来市、岡山市、広島市、呉市、竹原市、
三原市、尾道市、福山市、府中市、三次市、庄原市、東広島市、
廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、下関市、宇部市、山口市、
萩市、岩国市、柳井市、周南市、徳島市、小松島市、阿波市、
美馬市、三好市、東みよし町、高松市、丸亀市、坂出市、善通寺市、
観音寺市、さぬき市、東かがわ市、三豊市、土庄町、宇多津町、綾川町、
多度津町、まんのう町、松山市、室戸市、南国市、福岡市、北九州市、
久留米市、長崎市、佐世保市、島原市、諫早市、大村市、平戸市、
松浦市、対馬市、壱岐市、五島市、西海市、雲仙市、南島原市、
新上五島町、長与町、熊本市、八代市、人吉市、玉名市、天草市、
山鹿市、宇土市、上天草市、宇城市、美里町、大津町、益城町、
氷川町、芦北町、錦町、水上村、苓北町、大分市、別府市、
中津市、日田市、佐伯市、津久見市、竹田市、豊後高田市、杵築市、
豊後大野市、由布市、国東市、日出町、九重町、玖珠町、宮崎市、
都城市、延岡市、日南市、小林市、日向市、串間市、西都市、
えびの市、鹿児島市、薩摩川内市、奄美市

諸 団 体 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、
(2 1) (一社)日本ダイレクトメール協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、
(公社)消費者関連専門家会議、(公社)企業情報化協会、
(公社)日本マーケティング協会、(一社)日本マーケティング・リサーチ協会、
(公社)日本広告審査機構、(一社)日本新聞協会、
(公社)日本新聞販売協会、(一社)日本自動車販売協会連合会、
(一社)太陽光発電協会、(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、
(一社)全国 LP ガス協会、(一社)全国発酵乳乳酸菌飲料協会、
(一社)グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン、
(一社)日本ユニファイド通信事業者協会、
(公財)日本クレジットカウンセリング協会、

担 当 : 日本チェーンストア協会、(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構
事務局

(2)関係機関からの周知・調査等の協力

省 庁 : 経済産業省、中小企業庁、個人情報保護委員会
内 容 : ・デジタル推進人材育成プログラム「マナビ DX Quest」受講生募集について
・2023年9月の「価格交渉促進月間」の実施について
・令和6年能登半島地震の影響を受けている下請中小企業との取引に関する配慮
・AI関連事業者向けのガイドライン履行確保等に関する調査 等
件 数 : 33件
担 当 : 事務局

7. 広報・宣伝活動

(1)「CCAJ News」の発行

発 行 : 毎月
部 数 : (上半期) 1,200部 (下半期) 800部
※会員へ送付希望、必要部数等をヒアリングし、発行部数を適正化した
配 布 先 : 会員各社、経済産業省、総務省、消費者庁、地方自治体、関係団体、図書館、
「CCAJ スクール」受講者 等
その他、協会ホームページに掲載
内 容 : 【特集】「コールセンターとSDGs」①②③④
2023年度 定時総会開催報告、地方自治体のコールセンター誘致助成制度、
「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2023 in 沖縄」開催報告 等
担 当 : 広報委員会

(2)「CCAJ メールニュース」の配信

配 信 : 12回
配 信 数 : 6,375名(2024年3月末)
配 信 先 : 会員各社、関係団体、経済産業省、総務省、地方自治体、その他配信希望者
情 報 : ・「情報セキュリティ10大脅威 2023」を公開【情報処理推進機構】
・「生成 AI 時代の DX 推進に必要な人材・スキルの考え方」【経済産業省】
・「文章生成 AI 利活用ガイドライン」の策定について【東京都】
・仕事と育児との両立支援事例集【日本経済団体連合会】等
担 当 : 情報調査委員会

(3)入札情報の配信

内 容 : 省庁・地方自治体等のコールセンターに関する入札情報の提供
配 信 : 725件
配 信 先 : 会員の責任者・担当者及び会員企業に属し配信を希望された方
情 報 : ・令和5年度ガバメントソリューションサービスのヘルプデスクサービス【デジタル庁】
・「京都市 AI チャットボット導入及び運用保守」業務委託【京都市】
・宮崎市コールセンター構築及び運営業務【宮崎市】
・SNSを活用した児童虐待防止相談事業【大阪府】 等
担 当 : 事務局

(4) 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)

内 容 : 新聞社・出版社等のマスメディアへの情報提供
配 信 : 24 回
配 信 先 : (株)日本流通産業新聞社、(株)通販新聞社、(株)リックテレコム、
(株)CCM 総合研究所
情 報 : ・CCAJ スクール 2023 年度年間スケジュール決定
・「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」適用停止
・「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」改定
・「コールセンター業務倫理ガイドライン チェックリスト」を作成・公開 等
担 当 : 広報委員会

(5) 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

掲 載 数 : 366 件
担 当 : 広報委員会

(6) VOC 活動(広聴活動)

内 容 : 会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員の声を積極的に収集し、真
の会員ニーズを捉え、事業活動に反映する
件 数 : 48 件
担 当 : 広報委員会

(7) 取材・講演等の対応

①「日本流通産業新聞」

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞社
取 材 内 容 : 会長就任の抱負
対 応 : 呉岳彦会長

②Web メディア「JBpress」2023 年 8 月 13 日公開

発 行 元 : (株)日本ビジネスプレス
取 材 内 容 : 《直撃！その仕事、AI でなくなる？》 業界の「中の人」に反論を聞く
ChatGPT でコールセンター消滅？
対 応 : 呉岳彦会長

③「日本流通産業新聞」2024 年 1 月 11 日号

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞
寄 稿 : 呉岳彦会長 年頭所感
対 応 : 事務局

④「通販新聞」2024 年 1 月 11 日号

発 行 元 : (株)通販新聞社
寄 稿 : 呉岳彦会長 年頭所感
対 応 : 事務局

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員拡大に向けた諸施策の展開

① 入会勧奨・リテンション活動

内 容 : 入会書類申請企業に対しては対面・オンライン等で、協会活動や入会の手続き等の説明・入会勧奨。各種イベントへの参加を推奨した

担 当 : 事務局

(2) 会員間の交流を目的とした活動

① 2024 年 新春賀詞交歓会

開 催 日 : 2024 年 1 月 5 日

会 場 : ホテルグランドヒル市ヶ谷

参 加 : 217 名 (88 社)

報 告 : 「CCAJ News323 号」に掲載

担 当 : 理事会・事務局

(3) 各種イベント後援・協賛

【申請】

① 後援 (1 件 / 申請月日順)

ア) 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

開 催 形 式 : 来場型とオンライン配信によるハイブリッド形式

申 請 先 : (公社)日本マーケティング協会、(公社)消費者関連専門家会議、
(公社)企業情報化協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、
(一社)日本ダイレクトメール協会

【承認】

① 後援 (5 件 / 承認月日順)

ア) 第 26 回 カスタマーサポートシンポジウム 2023

主 催 : (公社)企業情報化協会

開 催 期 間 : 2023 年 9 月 14 日 ~ 15 日

会 場 : 東京プリンスホテル

イ) 第 18 回 みやぎコールセンターオペレーターコンテスト

主 催 : みやぎコールセンター協議会

開 催 日 : 2023 年 11 月 29 日

会 場 : せんだいメディアテーク

ウ) 第 7 回 経営と現場を結ぶ「CX フォーラム 2024」

“People to People” 顧客共創の舞台裏と実践”

主 催 : (株)東洋経済新報社、(株)ラーニングイット

開 催 期 間 : 2024 年 1 月 9 日 ~ 28 日までオンデマンド配信

2024 年 1 月 18 日 オフライン (会場) 丸ビルホール

形 式 : オンデマンド配信と来場型

エ) 第 63 回 電話対応コンクール全国大会・第 27 回 企業電話対応コンテスト

主 催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会

開 催 日 : 2024 年 11 月 15 日

会 場 : 高知県立県民文化ホール

オ) 第 27 回カスタマーサポートシンポジウム 2024

主 催 : (公社)企業情報化協会
開催期間 : 2024 年 9 月 12 日~13 日
会 場 : 東京プリンスホテル

②協賛(4 件/承認月日順)

ア) 第 37 回 DM 制作教室

主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
開催期間 : 2023 年 10 月 12 日~13 日
会 場 : 日本印刷会館

イ) リテールテック JAPAN2024(第 40 回流通情報システム総合展)

主 催 : 日本経済新聞社
開催期間 : 2024 年 3 月 12 日~15 日
会 場 : 東京国際展示場

ウ) DM 成功事例セミナー2024

主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
開催日 : 【リアル開催】2024 年 5 月 30 日
【オンライン配信】2024 年 6 月 7 日~7 月 6 日
会 場 : 日本印刷会館

エ) 2024 年度 DM マーケティングエキスパート研修会・認定資格試験

主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
開催期間 : 研修会 : (会場)2024 年 6 月 20 日~21 日
(オンライン)2024 年 6 月 28 日~7 月 11 日
認定試験 : 2024 年 11 月 13 日
会 場 : 研修会:会場・オンライン、認定資格試験:オンライン

II.会員の異動

2023 年度(2023 年 4 月 1 日~2024 年 3 月 31 日)

| | 2023 年 3 月 31 日現在 | 入会 | 退会 | 2024 年 3 月 31 日現在 |
|----------|-------------------|----|------|-------------------|
| 正会員 | 231 | 33 | 10 ※ | 254 |
| 賛助会員(個人) | 13 | 0 | 2 | 11 |
| 計 | 244 | 33 | 12 | 265 |

※ 会員同士の経営統合に伴う 1 社分の減少を含む

以上