

一般社団法人日本コールセンター協会

2024 年度事業活動計画

(2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日)

I. 2024 年度事業活動方針

2012 年 1 月に「一般社団法人日本コールセンター協会」に名称を改めてから 12 年が経過しました。改称当時と比べるとコールセンターを取り巻く環境は変わり、コロナ禍がその変化を加速させたと言っても過言ではありません。

日常におけるコミュニケーションの変化に伴う多様なチャネルによる顧客対応、データを駆使することによるサービス領域の進化と深化、グローバル潮流に加え、現在の会員企業の事業内容を鑑み、そして「人とデジタルの融合がより進む社会」を想起した結果、2024 年 6 月の定時総会で「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」への変更を決議してまいります。

名称変更にあたり、今後のコンタクトセンターのあるべき姿を次の通り定義いたします。

(生活者・顧客)

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

電話、メール、チャットのみならず、自動化・自己解決ツール等あらゆるチャネルを通じて、いつでも・どこでも“お客様と企業・団体をつなげ”、その声・メッセージをもとに“お客様を知ること”を追求する。そして、時にはお客様自身による迅速な問題解決、時にはプロフェッショナルなスタッフによるおもてなしや時宜を得た提案等、お客様一人ひとりに最適なサービスを提供する。

(従業員・働く人)

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

女性、シニア、障がい者、外国籍、LGBTQ 等、多様な人材がそれぞれの特性を活かせるよう、制度設計や DX 推進、インフラ構築等で支援するとともに、スキルアップや学び直しによる人材育成を通じて、自身の成長を実感できる土壌を育む。また、お客様と企業・団体が互いに尊重し合える関係をベースに、社会通念を逸脱するような要求態度・内容から毅然と対応することで、従業員が安心・安全に能力を発揮できる環境を整備する。

(組織・事業者間)

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

社会全体のデジタル化は、生活の利便性向上と官民業務の効率化のためにデータを最大限活用することにあり、リアルタイムに寄せられるお客様の様々な声やメッセージを含むデータを保有することは、今後の事業・業務の生命線となり得る。法令に従い、個人情報を含む情報を適正に取り扱い、組織内の連携を活性化し事業者間の協業を推進することで、データの付加価値を高める“情報のプラットフォーム”としての役割を確立し、イノベーションの起点となる。

(社会)

社会インフラとしての責務の達成

様々なチャネルを介して誰もがアクセスできるインフラとして、引き続き生活者の情報格差解消の役割を担っていく。生成 AI 等の進化・活用により情報の入手が簡便になる一方で、溢れる情報を取捨選択することは新たな情報格差や誤解、差別を生む可能性がある。そうした中で、生活者が確かで正しい情報を得られる拠り所となるため、法令遵守はもとより高い倫理観に根ざした事業運営とサービスを展開し、安心・安全に利用できる社会インフラとしての責務を果たす。

以上の実現に向け、会員一丸となり次に掲げる具体的な事業活動計画を推進することで、コンタクトセンターの職業・職場としての魅力を高め、業界の健全な発展に尽力してまいります。

Ⅱ. 具体的な事業活動計画

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」での各種対応

特定商取引法の電話勧誘に関する生活者・消費者や、コールセンターの就業環境等に関する従事者からの問い合わせや相談に対する助言や他機関への紹介を行う。必要に応じて会員への情報提供と注意喚起を行う。

(2) コンタクトセンターに関連する法令等の周知・徹底

特定商取引法、消費者契約法、民法、個人情報保護法等のコンタクトセンターに関連する法令等の改正や動向について早期に情報提供し対応を促す他、コンタクトセンター業務への影響を適宜検証する。また、行政機関と連携し法令等の改正や留意点等を情報収集・提供することを検討する。

(3) 適正なコンタクトセンター事業・運営の推進および信頼性の確保

① 「コールセンター業務倫理綱領」

② 「コールセンター業務倫理ガイドライン」

③ 「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」

定期的な周知・告知や啓発ツールを用いた実効性向上施策、コールセンター基礎講座等による理解向上の取り組みを通して、上記ガイドラインの普及・啓発を行う他、適宜改定や解説の作成等を行う。さらに、ステークホルダーの信頼性を確保するため、不正行為の予防と発生後の再発防止支援にも積極的に取り組む。

(4) 関係機関・団体との情報交換・交流

10 団体連絡協議会や国民生活センター等との情報交換を通じて、自主的規制や消費者トラブル事例、共通課題への改善策等を情報交換し、各種媒体で情報発信するとともに協会活動に反映する。

2. コンタクトセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

(1) 「CCAJ 会員交流会」の開催

IT 技術の進展に伴う最新テクノロジーの動向やコンタクトセンターへの影響等について、会員が情報を発信し共有することにより、新技術等への対応・高度化を促すことで、相互研鑽と交流の機会を提供する。

(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」の運営

コンタクトセンターの運営側とベンダー側が生成 AI の活用をテーマに事例共有や課題解決策の議論、調査等を通じて、双方の理解を深め各社で実践できるノウハウ・ヒントを共有するとともに、その成果を会員へアウトプットする。

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. 34」の発行

コンタクトセンターに関するトレンド、コールセンター企業実態調査、生活者の利用・意識調査等、公益性のある内容の掲載に努め、会員をはじめコンタクトセンターに関わる多くの方々へ情報提供を行い、協会の認知度向上に努める。

(2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の東京＆オンライン開催

コンタクトセンターで関心の高いテーマや共通課題に関して、実際の運営に従事する方がパネルディスカッション形式で取り組み・成功事例等を共有するセミナーを開催する。集合型とオンライン配信のハイブリッド開催とすることで、相互研鑽・交流機会の提供と情報提供先の拡大を実現する。

(3) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の地方開催

地方中核都市において、その地域で従事されているの方々を中心に、コンタクトセンターの実状に則したイベントを開催すること、さらに当該地の地方自治体と連携することで、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。

(4) 「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の開催

会員ニーズに基づき、視察テーマと視察先等を企画し、海外コンタクトセンターの実態、最新事情、トレンド等を学ぶとともに、参加者間の交流を図る。加えて、視察をきっかけとした海外企業との交流も図る。

(5) 「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的に、見学受入企業の施設見学とレクチャー・情報交換からなる見学会を実地で開催する。見学テーマの設定や回数・参加条件の工夫を通じて見学会の拡充を図る。

4. 人材の育成と雇用の創出

(1) 「CCAJ スクール」の開催

コンタクトセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的に、職位毎の役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を学ぶ「ベーシックコース」、テーマ・課題にフォーカスし専門・高度なスキル・知識を習得する「専門コース」に分類した講座を提供する。オンラインと集合型を併用し、年間48回（オンライン：37回／集合型：11回）開催する。
コンタクトセンターの健全な発展と安心・安全な社会づくりへの貢献と個人の働きがい向上とキャリア支援を目的とした認定制度を検討する。

<ベーシックコース>

「センターマネジメントの実践（センターマネージャー講座）」
「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」 「育成スキル向上講座」
「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」

<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・応用編）」
「KPI マネジメント基礎講座」 「ストレスマネジメント基礎講座」
「お客様満足度が上がる電話対応」 「コミュニケーターのやる気を育むコーチング」
「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」
「コンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座」
「顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座」
「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」

(2) 「コールセンター基礎講座」の開催

コンタクトセンターの機能・役割、基本用語等の概論、コンタクトセンター運営の課題と最新トレンド、コンタクトセンター業務や労務の関連法令・ガイドライン等、センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に習得する講座を開催する。受講者ニーズを反映し適宜内容を見直し、受講者数の増加を図る。

(3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が日頃の取り組みや課題、悩み等を共有・意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを得るとともに、他社との交流を通じて良い刺激を受け、モチベーションアップにつなげることを目指す。集合型やオンライン、センター見学会併催など様々な形式で行う。また、同会のレポート等を積極的周知や新規会員への参加勧奨を通じて認知度向上を図る。

(4) 「新人マネージャー勉強会」の開催

コンタクトセンターの新人マネージャーやマネージャー候補者が、他のセンターの同じ立場の方々とともに学び、交流することで、本人の成長につながり、更には自社センターにプラスの効果を波及することを目指す。同一メンバーによる複数回シリーズを集合型・オンラインで実施し、共通課題をテーマに取り組み事例の発表やディスカッションを行う。

(5) 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

コロナ禍でのイノベーションやデジタルシフトを通じて、コールセンターは多様な人材が活躍できる可能性を秘めていると考えられる。対象をシニア・障がい者・外国籍人材に設定し、最初にシニア人材の活躍から着手し、各種調査やガイドライン策定等に取り組む。

(6) 「コールセンター／テレマーケティング用語集」の更新

コンタクトセンターの専門用語や使用頻度の高い用語について、現場での使用場面に基づいて定義した用語集について、近年のトレンドに応じた新たな用語の追加・更新等を行う。また、活用促進のため、メールマガジンで定期的に周知する。

(7) 雇用・労働に関する法令や国の政策等の周知・啓発

労働関連の法令や政策等の周知・啓発により法令遵守を徹底するとともに、働く環境や制度の整備を促す。

(8) 従業員が活躍できるコンタクトセンターの制度・環境整備

社会問題化するカスタマーハラスメントへの対策や従業員を守るための防災への取り組み、各種感染症対策ガイドの周知・啓発、セミナーや取材、レポート等を通じた在宅コンタクトセンターの普及・推奨等により、従業員一人ひとりが安心・安全かつ能力を発揮できる環境作りを支援する。

5. 統計調査、需要予測

(1) 「コールセンター企業実態調査」の実施

コールセンター・エージェンシーとして登録されている会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数、オペレーションブース数等の基礎データを調査し、時系列分析による結果を提供する。

(2) 「会員基礎データ調査」の実施（会員登録情報の更新）

会員の企業情報やコンタクトセンター事業等、会員の最新事情を把握し、全体的な傾向を分析して会員に情報共有するとともに、各種活動の充実化に向けて活用する。

(3) 「ちょっと知りたい コールセンターワンポイントアンケート」の実施

メールマガジンの読者を対象に、その時々話題やトレンドに関する Web アンケートを実施し、その結果を報告することで、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

6. 内外の諸団体との情報交換及び協力

(1) 経済産業省、総務省、消費者庁、内閣府等との情報交換・要請対応

(2) 地方自治体との情報交換・連携

(3) 公的団体、10 団体連絡協議会との情報交換・連携

7. 広報・宣伝活動

(1) 「CCAJ News」の発行

事業報告や委員会・会員紹介記事、関連法令等の動向、地方自治体のコールセンター誘致助成制度、特集「コールセンターとSDGs」を通じたプレゼンス向上に寄与する企画、CCAJスクール講師のコラム等を掲載した会報誌を毎月発行することで、協会ならびに協会活動の魅力を発信する。世の中の動向や読者の変化、紙媒体のニーズをモニタリングし、本誌デジタル化の適切な形態と移行時期を検討する。

(2) 「CCAJ メールニュース」等の配信

関連法令やガイドラインの制定・改正、各種調査レポート・統計情報等、コンタクトセンターに関わる公的機関の情報をメールマガジンとしてタイムリーに定期配信する。加えて、省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

(3) 「会員ニュース」の発信

会員からのニュースリリースをメールマガジンやWebサイト、Facebookで取り上げることで、会員の最新動向を発信する。

(4) プレスリリース等、協会活動の周知と認知度向上を目的とした広報活動

新聞社・出版社等のマスメディアへの情報提供、メールマガジンやWebサイト、Facebookによる情報発信を通じて協会のPRをしていく。

(5) VOC活動（広聴活動）

会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員からの要望等に応じていく。また、寄せられた声や対応内容を理事会・委員会に共有し事業活動に反映するとともに、開示することで情報提供の充実化を図る。

(6) 名称変更を通じたブランディング活動

協会名変更にあたり、協会ロゴの刷新や各種媒体を通じて、“今後のコンタクトセンターのあるべき姿”や“当協会の方針”を発信し、認知を高めていく。

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員数拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、協会主催のセミナー・イベント等の参加企業への入会勧奨、入会書類請求企業に対する訪問・オンライン説明の徹底、新規会員との積極的交流によるリテンション活動を継続する。

(2) 各種イベント協賛・後援

協賛・後援名義の貸与により、コンタクトセンターに関連する各種イベントを支援する。

以上