

2020年7月17日

コールセンター事業や運営に携わる企業の皆様

一般社団法人日本コールセンター協会

会員企業による不正行為事象の共有と注意喚起について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は当協会の活動にご理解・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

新型コロナウイルス感染症が全世界で猛威を奮い、社会生活や経済に甚大な影響を及ぼす中、コールセンターは三密の労働環境やクラスター感染の懸念が広がる一方で、非対面のコミュニケーション・サービスという特長から、政府・地方自治体が利用を呼びかけたことにより需要が増大し、事業継続やセンター運営において難しい対応が求められました。

こうした状況下、当協会では「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」を制定・公開しました。各社が適切に対応し、事業ならびにセンター運営を継続されたこともあり、コールセンターは社会の生活インフラとしての存在感を高め、従事者に対してもエッセンシャルワーカーとして称える声も見受けられました。

一方で、会員企業による不正行為が行われたことがメディア等で報じられています。本件は、生活者の信頼を損ない、コールセンター業界のイメージを低下させることと重く受け止めております。

当協会では、コールセンターの信頼回復と健全化に向けて、下記の通り本件事象を共有するとともに、関係各位には適切な対応に努めていただきますようお願い申し上げます。

末筆ながら貴社のますますのご発展を祈念申し上げます。

敬具

記

1. 不正行為の事象について

○りらいあコミュニケーションズ株式会社

2020年1月、りらいあコミュニケーションズ株式会社の鹿児島センターで、東京電力エナジーパートナー株式会社から受託した電話発信業務において、現場管理者が作成したスクリプトに基づき、同人の指示により、電話オペレーター及びその管理業務を担う部下らが、不適切な内容の電話勧誘及び44件の不正な録音音声編集を行っていた。44件の内訳は以下の通り。

- (1) 一部音声を削除したもの: 33件
- (2) 新たに一から音声を作成したもの: 10件
- (3) 一部音声を削除し、該当箇所に新たに作成した音声を差し込んだもの: 1件

○日本テレネット株式会社

FNN(フジニュースネットワーク)と産経新聞が実施していた世論調査で、株式会社アダムスコミュニケーションが業務の約半分を再委託していた日本テレネット株式会社の社員が、実際には電話をしていないにもかかわらず「電話をした」として架空のデータを一部入力していた。問題となった調査は、「政治」をテーマとした世論調査で、2019年5月から2020年6月まで毎月(計14回)行っていた。架空のアンケート結果が入力されていたのは、14回の調査の回収票数のおよそ17%分。

2. 問題の所在と確認事項

両社からの報告や聞き取りの結果、不正行為の問題の所在と確認事項は次の3点となります。

(1) お客様志向とコンプライアンスの欠如

効率や売上・利益、KPI といった数字で評価する成果主義の側面が強くなりすぎると、数字には表れにくい誠実な対応が失われ、結果としてお客様満足(CS)の向上や長期的なファン作りに繋がるといった、お客様志向に対する評価が軽視されていた。

お客様志向の欠如が不正行為に走らせ、結果としてコンプライアンスの欠如に通じる事態となりました。

【主な確認事項】

- 企業理念の発信・周知と全従業員への浸透に向けた継続的な取り組み
- お客様志向の醸成とコンプライアンス意識の強化のための研修・教育訓練
- 当協会「コールセンター業務倫理綱領」に準じたコールセンター運営 など

(2) 本社機能(経営や営業)と現場の乖離／コミュニケーション不足

本社と現場、現場とクライアント、上長と部下などの間で、十分な意思疎通や業務内容の確認が図られていませんでした。

特に、本社や上長からの指示・伝達が、現場には必要以上に鋭角に伝わり、それがプレッシャーとなることや、一方通行になってしまう状況となりました。

【主な確認事項】

- 縦横双方向で円滑かつストレスのないコミュニケーション環境づくり
- 風通しの良い企業・組織風土の醸成
- 現場(運用)側での契約内容(目標・要件等)の十分な読み込み・理解 など

(3) IT 環境や運用体制の不備

不正入力やミスの未然防止、ソフトウェアのダウンロード・インストールの制御など IT やシステム的环境に十分な措置が講じられていませんでした。

また、成果物のチェックや業務品質の管理など、運用体制にも不備がありました。

【主な確認事項】

- システム制御や不正な動きの検知、権限設定など IT・システム環境による防止措置
- 第三者による業務内容や品質の監査体制
- 特定の人物やチームへの過度な負担の確認とサポート体制 など

3. コールセンター事業や運営に携わる企業の皆様へのお願い

上記「1. 不正行為の事象について」および「2. 問題の所在と確認事項」をご参考にいただき、自社のコールセンターならびに業務の総点検をお願い申し上げます。

今後、当協会としてコールセンター業界の信頼回復と健全化に向けて、対策を講じて参りますので、引き続き、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

4. お問い合わせ／お困りごとについて

社内のコールセンター運営や業務実行状況など、ご質問やお困りのことがございましたら、日本コールセンター協会電話相談室までお問い合わせください。

日本コールセンター協会 電話相談室 03-5289-0404

以上