

CCAJ News

Vol.256

2018年7月号

Contents

- ◇ 2018年度定時総会を開催しました
- ◇ 2017年度事業活動報告
- ◇ 読者アンケートを実施しました
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview Vol.74
- ◇ 協会日誌

2018年度定時総会を開催しました

2018年6月5日(火)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2018年度定時総会」を開催し、2017年度事業活動報告と収支決算ならびに理事選任について承認されました。引き続き開催された懇親会には、経済産業省ならびに総務省をはじめ、210名を超える多くの来賓や会員が参加し、大盛況となりました。

CCAJ Newsでは、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

《当日のスケジュール》

1. 2018年度定時総会
第1号議案
2017年度事業活動報告・収支決算
第2号議案 理事選任について
2. 消費税軽減税率対策の説明会
3. 懇親会
①会長挨拶 ②来賓挨拶
③乾杯発声 ④新入会員紹介
⑤中締め

一般社団法人 日本コールセンター協会

下村 芳弘 会長 挨拶

2018年度の方針として「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を掲げました。「社会貢献」は、働き方改革法案など関連法規の影響を検討するとともに、行政による支援など幅広い情報を提供します。「交流」では、広聴活動などを通じて会員の皆さまの声を協会活動に反映します。「相互研鑽」としては、人材活用や最新技術導入など、会員各社の成功事例の共有を含めた情報発信を行います。

会長職拝命時に、より魅力的な業界にしていきたいとの抱負を述べました。それを実現するための本年度の活動として、二つの目標を挙げました。

一つは「AI・デジタルコミュニケーションを具体的に活用しリードする業界となること」です。最新テクノロジーを有効利



用するには現場力が重要であり、コールセンターが真価を発揮できる好機です。最先端技術を活用する業界であるとの認知度を、さらに高めます。もう一つが「コールセンター/コンタクトセンターが、企業戦略をリードすること」です。ビッグデータの拠点として、これからも企業戦略を先導していく役割を担います。

AI・デジタルコミュニケーションを駆使する、ビッグデータの拠点。この二つを実現することは、デジタルトランスフォーメーションにつながります。コールセンターが、いま以上に最先端で企業経営に欠かせない、働き甲斐のある仕事となることで、ステータスが上がり、人材も集まります。さらに「魅力ある業界」にしているためにも、会員の皆さまには引き続きご協力をお願いいたします。



懇親会での来賓のご祝辞（抄出）

経済産業省 商務情報政策局
 商務・サービスグループ
 消費・流通政策課 消費経済企画室
 室長 **伊奈 友子様**



この度の生産性革命法の成立を受けて、経済産業省では2020年までを集中期間と位置付け、さまざまな施策を行っています。企業の生産性を裏で支え、皆さま方自身も生産性向上に取り組んでいるコールセンター業界には、非常に関連の深い施策だと思います。その他、コネクテッド・インダストリーズの推進や、個人が安心して消費できる環境作りの施策も推進しています。そうした中で重要なのは企業のコンプライアンスであり、業界団体として連携したご対応をお願いいたします。消費者との直接の接点をお持ちの皆さま方が、これからの豊かな社会を支える存在になっていただくことを期待しております。

総務省 総合通信基盤局
 電気通信事業部 消費者行政第一課

課長補佐 **小熊 美紀様**



電気通信は技術的に信号を伝えるだけではなくて、人と人、組織と消費者の間で心を通じ合わせる意味のあるコミュニケーションです。コールセンターを通じて社会の役に立っていることは大変喜ばしいことで、皆さまの日々のご尽力・ご努力に改めて敬意を表させていただきます。

近年、人材確保が大きな課題となっていますが、新技術の活用や多様な働き方の確保など、魅力ある業界への発展がますます重要で、さらなるご努力に期待します。企業倫理やコンプライアンスの確保を掲げる、発展中の業界団体があることは総務省としても心強く、今後とも連携をお願いいたします。

新理事紹介

株式会社 NTT 東日本サービス
 代表取締役社長

せきまさお
関 雅夫



消費税軽減税率対策の説明会を開催



国税庁 課税部
 消費税軽減税率制度
 対応室
 課長補佐 田代 浩氏

平成31年10月1日から消費税及び地方消費税の税率が8%から10%に引き上げられるとともに、軽減税率制度が実施されます。多くの事業者の方に関係する税制改革となることから、定時総会後に、国税庁課税部消費税軽減税率制度対応室課長補佐の田代浩氏を講師にお招きし、消費税軽減税率対策の説明会を開催しました。

○ 事業者における対応

軽減税率制度は、多くの事業者の方に関係します！

- 事業者の売上（個人用の販売が中心の事業者を除く）
 - ① ネット通販・オンラインストア
 - ② 飲食業
 - ③ 小売業
- 売上げや仕入れについて取引ごとの税率により区分管理を行うことや、区分配賦請求書等を交付する必要があります。
- 仕入れ（経費）について取引ごとの税率により区分管理を行う等の対応（例：建設資材と茶葉等）が必要となります。
- 課税事業者と取引を行う場合、区分配賦請求書の交付を求められる場合があります。

2017 年度事業活動報告

コールセンター業界は、日本流通産業新聞社の「コールセンター売上高調査（2016 年度）」によると、主要企業 38 社の売上高合計は 9,841 億 9,400 万円、実質伸び率は 5.5% となり、同紙の調査開始から 23 年連続で拡大しています。一方で、有効求人倍率は 1.5 倍を超える高い水準が続き、他業界同様に採用難・人手不足が課題となり、AI・RPA などテクノロジーの活用による生産性向上などがテーマとなる 1 年でした。社団法人創立 20 周年の節目となった 2017 年度は、以下の方針に基づき、会員各位のご協力のもと、事業活動を推進してまいりました。

1. 「会員相互の結束を強固」

社団法人創立 20 周年の節目を迎え、20 周年記念誌の発行、記念式典の開催を通して、当協会のこれまでの足跡を辿り、功労者へ感謝の意を表すとともに、会員の結束を図り、業界の健全化に努めることで、より信頼される協会として新たなステージに立つという決意を示しました。本活動により記念式典（302 名）、会員交流会（153 名）、賀詞交歓会（251 名）といった交流活動には過去最多の会員ならびにご来賓に参加いただきました。また、各委員会が合同で企画した 20 周年記念セミナーには、センターの第一線で活躍するマネージャーを中心に、定員を超える 178 名が参加し、幅広い層まで当協会の活動を知っていただくことになりました。さらに参加者の半数が委員会活動にも興味を持っていただくこととなり、次代を担う方々により一層、協会活動に参画いただくための情報発信や積極的勧奨の必要性を実感しました。

2. 「会勢拡大と安定的運営基盤の確立」

2017 年 1 月～6 月に実施した「20 周年記念 入会キャンペーン」を機に 21 社が入会し、正会員数は前年度末の 212 社に対し、2017 年度末は 227 社、15 社の純増となりました。特に会員からの紹介での入会により、会員数は日本コールセンター協会になってから最多となり、退会数は前年度の 17 社から 10 社に減少し、会員への訪問等による地道な退会抑止活動の効果がありました。今後、さらなる会勢拡大を図るためには、会員ニーズを的確に把握し、活動に反映することでメリットを創出するとともに、対外的な PR を強化していくことが求められます。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道」は会員 21 社の協力もあり、2010 年度の同地域での開催時よりも受講者数が 70% 増加しました。加えて、札幌市の就業支援に関する講演も好評を博し、開催地における情報提供、企業横断的活動の促進に寄与できました。東京開催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018」は、AI や採用難・人手不足など関心の高いテーマを取り上げたことで、前年より受講者数が 22% 増加しました。

主要事業「CCAJ スクール」は新たに 3 講座を開設したところ、いずれも好評で 2018 年度も継続することとなりました。受講者数は前年度より 11% 減少しましたが、非会員の受講が 16% 増加したことで、収入は計画に対して 7% の減少で抑えることができました。会員ニーズに基づく新たなテーマの講座を開設するなど、活性化が求められることとなりました。

3. 「コンプライアンスの推進・業界の健全な発展」

自主的取組の強化ならびに消費者保護活動に関する情報、関連法規の改正・動向、公的団体への消費者相談状況などの共有を目的とした、10 団体連絡協議会に昨年度から引き続き参画し、コールセンター基礎講座などで情報を周知しました。また、特定商取引法や割賦販売法の改正、消費者委員会の本会議報告など、CCAJ メールニュースを通じて周知・啓発を行いました。

業界の健全性については、雇用・働き方も重要な要素となり、国の政策「働き方改革」について「CCAJ ガイドブック Vol.27」で先進企業の取り組みを紹介しました。2018 年度は、労働契約法・労働者派遣法の改正、働き方改革法案を控えることとなり、法改正に伴うコールセンター事業への影響などの検討および会員に対するタイムリーな情報共有の強化を、一層推進していく必要があります。

2018 年度は、より信頼される協会として新たなステージに立つべく、「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」を基軸に、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に努めてまいります。

■ 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

内容：電話勧誘に関する消費者からの苦情・相談業務

(2) 10 団体連絡協議会

内容：特定商取引に関する法律が改正されたことに伴い、自主規制強化に向けた取り組み等について、関係する 10 団体で協議会を定期開催

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 6 回 CCAJ 会員交流会」開催（東京）

開催日：2017 年 10 月 31 日 内容：「講演会」「懇親会」

参加者：153 名

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.27」発行

発行：2017 年 11 月 部数：11,000 部

(2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道」開催

開催日：2017 年 9 月 27 日 受講者：109 名

(3) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018」開催（東京）

開催期間：2018 年 2 月 22 日～23 日 受講者：402 名

(4) 第 29 回 CCAJ スタディーツアー

訪問先：アメリカ合衆国（ソルトレイクシティ・ラスベガス）

期間：2017 年 10 月 22 日～28 日 参加：19 名（13 社）

(5) 「コンタクトセンター見学会」実施

① 東京開催

開催日：2017 年 9 月 1 日 参加者：9 名（9 社）

② 仙台開催

開催期間：2018 年 3 月 15 日～16 日 参加者：12 名（10 社）

4. 人材の育成と雇用の創出

(1) 「CCAJ スクール」開催

回数：44 回（東京 38 回・大阪 5 回・札幌 1 回）

講座：18 講座 受講者：727 名

(2) 「コールセンター基礎講座」開催

① 東京開催

開催日：2017 年 6 月 22 日／2017 年 10 月 25 日

受講者：67 名／50 名

② 大阪開催

開催日：2017 年 7 月 13 日 受講者：49 名

(3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施

回数：9 回（東京 5 回・大阪 4 回） 参加者：66 名

(4) 「新人マネージャー勉強会」実施

内容：人材育成等をテーマにした全 5 回の勉強会

開催地：東京 参加者：11 名（11 社）

(5) 「コールセンター／テレマーケティング用語集」改訂

概要：コールセンターの専門用語や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。協会ホームページに公開。

内容：修正・削除・追加し、299 の用語を収録

5. 統計調査、需要予測

(1) 「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」実施

実施期間：2017 年 7 月 24 日～9 月 1 日

対象：エージェンシー会員 105 社 回収：56 社

報告：「CCAJ ガイドブック Vol.27」「協会ホームページ」

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

(2) 関係機関からの周知・調査等の協力

7. 広報・宣伝活動

(1) 「CCAJ News」発行

発行：毎月 部数：1,200 部

(2) 「CCAJ メールニュース」配信

配信：随時（17 回配信） 配信数：6,285 名（2018 年 3 月末）

(3) 「入札情報」配信

内容：行政等のコールセンターに関する入札情報の提供

配信：124 回

(4) 会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

掲載数：230 件

(5) プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

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 社団法人創立 20 周年記念 入会キャンペーンの実施

入会：21 社

② 入会勧奨・リテンション活動

(2) 社団法人創立 20 周年を記念した活動

① 社団法人創立 20 周年記念式典（東京）

開催日：2017 年 6 月 12 日 参加：302 名

② 社団法人創立 20 周年記念誌

発行：2017 年 6 月 12 日 部数：1,200 部

③ 社団法人創立 20 周年記念広告の掲載

④ 社団法人創立 20 周年記念セミナー（東京）

開催日：2017 年 11 月 20 日 参加者：178 名（63 社）

(3) 会員間の交流を目的とした活動

① 新春賀詞交歓会

開催日：2018 年 1 月 9 日 参加：251 名（94 社）

(4) 各種イベント協賛・後援

※ 事業活動報告の詳細は、協会ホームページの「定款・財務報告」からご覧になれます。

本誌に関する読者アンケートを実施しました

2018年4月から、「より読みやすく・親しみやすく」という考えのもと、本誌をカラー化するとともに、2018年度の協会活動方針に基づく広聴活動の一環として、読者アンケートを定期化してまいりました。多くの会員の皆さまにご意見ご提案等をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

そこで、Vol.249(2017年12月号)の試行実施からVol.254(2018年5月号)まで半年間の読者アンケートの結果をご報告します。

特集企画・レポートに高い関心と評価

コールセンター業界のトレンドや共通課題にスポットをあてた「特集企画」には高い関心が寄せられました。「コンタクトセンターにおけるRPA活用の方向性①」は、今まさに導入を検討しているという声が多く、タイムリーな情報提供が功を奏し、もっとも高い評価となりました。

協会活動報告においても「CCAJスタディーツアー」や「創

立20周年記念セミナー講演録」といった詳しい内容を掲載した「レポート」も好評を博しました。

また、「会員年頭所感」は自社の情報が掲載され他社の動向も把握できるという興味深いご意見もいただきました。

カラー化により臨場感・印象度が大幅UP

創刊から2018年3月まで、原則モノクロで発行してきたことから、カラー化のインパクトは強かったようで、ご回答者の

ほとんどの方に良い評価をいただきました。

- ・臨場感が出ていいと思います。
- ・白黒の時と比較して、はるかに見やすいです。記事等が記憶にも残ります。
- ・カラーになったことで社員に回覧したときに注目率が高くなったように感じています。

Rank	評価の高かった記事	掲載号
1	コンタクトセンターにおけるRPA活用の方向性①	2018年5月号
2	第29回CCAJスタディーツアー(米国視察)レポート	2017年12月号
3	20周年記念セミナー講演録「ディズニーのおもてなし」	2018年2月号
4	CCAJコンタクトセンター・セミナー2018 開催報告	2018年3月号
5	コンタクトセンター Q&A	2018年4月・5月号

※質問方法や回答数の違いなどにより同一の評価基準でないため、概ねの傾向として提示

ご提案・ご要望に対するフィードバック

本誌に対して、ご提案やご要望をいただき、ありがとうございました。その中から5つを取り上げ、現在の状況や計画、考えなどをご報告いたします。

① AI や RPA など、人手不足に対応する記事を掲載願いたい。

AIについては「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」開催報告において、『AIを活用したテレコミュニケーター支援のあり方とは』をテーマにしたCCAJセッションの概要をお伝えしました。RPAは、会員各社の協力により「コンタクトセンターにおけるRPA活用の方向性」と題した特集を連載しました。

その中で、RPAの有効活用により人手不足対策の一助となるだけでなく、センターに従事する方々が作業に追われることなく、本来求められている役割・業務に注力できることもお伝えできたと考えております。また、「人手不足・採用難」については10月号でも特集を計画中です。

② カラー印刷の方が見栄えはよい(特に写真などは)ですが、カラー化による印刷経費増に見合うだけの効用があるかどうか少々疑問です。

読者にとって読みやすく、印象に残るにはどのような工夫ができるかを議論する中で、カラー化の本格的な検討を開始し、品質・

プロセス・費用の観点からも精査して決定しました。カラーになったことで、良い評価を多くいただいておりますが、今後、より一層、カラーのメリットを活かせるよう企画内容やデザイン・レイアウト等を検討し、誌面作りをしていきます。

③ Webでも公開されており、高コストの紙媒体の必要性を検討する時期に来ているのでは? 「CCAJ News」は会員の特典であったはずだが、会員にならなくても読めるので余計に紙は不要?

センターの環境上、ネットで外部にアクセスできないケースがあり、紙媒体で回覧していただくことで、多くの方にお手軽に読んでもらいたいという考えのもと、現在のところ、紙媒体の発行は継続していきます。

Webサイトでの公開については、協会活動を広く知っていただきたいことやセミナー等の告知もあるため、会員以外にも公開しております。しかしながら、会員特典を今一度考え、かつ、一般の方にも協会活動をPRしていくために、「会員専用ページ」の効果的活用等を検討していきます。

④ 「CCAJ News」の記事は業界の動向を色濃く反映しているため、欠かさず拝読しています。また、現場で何が課題になっているかを理解するきっかけになるため、大変参考になっています。

協会報「CCAJ News」の位置づけとして、協会活動をきちんと報告していく「社内報」的なあり方と、業界の課題やトレンドを取り上げ、会員がいかにして取り組み、協会としてどのように対応・支援していくかを紹介する「PR誌」的なあり方の二面性がございます。両面とも大切に、有益な情報提供に努めてまいります。

⑤ 所在地が遠方につき、なかなか協会のイベントに参加できる機会が少ないが、「CCAJ News」を拝受し、当社に結び付けられるようなヒントを得ております。

協会主催のイベント等に参加できなかった会員の皆さまに対しても、読むことでお役に立てる情報を提供してまいります。また、遠方であっても、今度は参加してみようと思ってもらえるよう、協会活動の魅力を伝えていきます。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc.

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクトセンター



A テレコミュニケーター（以下、TC）のパフォーマンスは KPI を使用して可視化することが可能です。TC の KPI としては AHT（平均処理時間）、ATT（平均通話時間）、ACW（後処理時間）、モニタリングスコア、「処理件数 / 時間」等が一般的です。

TC のパフォーマンスマネジメントで注意しなければならないことは、TC 自身の努力、能力が正確に反映される KPI を使用しているかという点です。例えば、質問にあった「処理件数 / 時間」は、シフトが複数あるコンタクトセンターですと、シフト時間帯によって結果に格差が出ます。具体的には、日勤帯と夜勤帯のシフトがあった場合、日勤帯は入電数が多く、夜勤帯は入電数が少ないケースが多いと思います。入電数に応じて TC の要員数は調整すると思いますが、それでも日勤帯と夜勤帯で完全に条件が同じにはなりません。そうすると、日勤帯の TC と夜勤帯の TC を同一の「処理件数 / 時間」で見ってしまうと不公平となり、TC の努力、能力だけではカバーできない部分が残ります。そのような KPI を使用することは避けた方がいいでしょう。

また、「各自の「処理件数 / 時間」を毎月掲示している」とありますが、全員のパフォーマンスをそのまま掲示することによるマイナスの影響を考慮する必要があります。成

Q テレコミュニケーターのパフォーマンスアップを図りたいが、どのようにすれば効果的なパフォーマンスアップが図れるのか。現在は KPI から各自の「処理件数 / 時間」を毎月掲示して処理時間を意識づけしているが、テレコミュニケーターのパフォーマンスに大きな改善は見られず、離職者も多い状態で上手くいっていない。

回答者 牧野 聡 氏

コールセンターコンサルタント / トレーナー
CCAJ スクール「KPI マネジメント基礎講座」講師
「コールセンター基礎講座」講師

績下位の TC は掲示されることに抵抗がある方もいるでしょうし、プレッシャーとを感じる方もいるでしょう。そうすると、パフォーマンス改善とならずにそれが嫌で離職してしまう可能性があります。そもそも、個人パフォーマンスを掲示して意識を高めるという方法は効果が低く、掲示されるだけで他に何もアプローチがなければ、パフォーマンス改善にはなかなか繋がりません。

TC のパフォーマンス向上のためには、KPI をベースに TC 全員に目標設定を行い、毎月の目標達成状況を確認し、フィードバックおよびコーチングを必ず実施するのが基本です。さらに目標達成状況と TC の処遇を連動させるとより効果的になります。もちろん、その際の目標設定項目(KPI)は公平で TC 自身の努力、能力が正確に反映されるものであることが絶対条件となります。

定期的なコーチングをベースに目標設定、目標管理を行うことはコンタクトセンターにおいて必須であり、例え時間がかかるとしても、その様な仕組みを導入しなければ、全体のパフォーマンス改善を行うことは困難です。

8 月以降の『CCAJ スクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
8/2(木)～8/3(金)	《新講座》トレーナー育成講座	仲江 洋美 氏	日本マンパワー(東京都)
8/21(火)～8/22(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	日本マンパワー(東京都)
8/30(木)	クレーム対応講座応用編	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
9/4(火)～9/5(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

Active Staff interview

vol.74

2009年4月設立の株式会社キャリアは、シルバー層に特化した人材派遣会社です。2016年6月には東証マザーズへ上場するなど、めざましい発展を見せています。今回、入社以来、コールセンターへのシルバー派遣を担当してきた榎原穰さんにお話を伺いました。

成功はミスマッチをなくすこと

働きたいシニアと雇用したい企業の間にある理解不足を埋めるために、シニア派遣に特化して橋渡し役を果たしているのが株式会社キャリアです。オフィスワークの募集にコールセンターへの派遣があり、登録者にはセンター業務経験者も多いとのこと。社会にとっても、コールセンター業界にとっても期待が大きいと言えるでしょう。今回お話を伺った榎原穰さんは2015年に新卒で入社し、コールセンター向けの派遣業務を担当してきました。現在の役割を伺うと、「既存クライアントへの営業、派遣スタッフの登録、就業者のコーディネート、新規営業という本来の業務に加えて、新宿・池袋・秋葉原・横浜にあるオフィスサポート関東支店の統括も行っていきます」

入社2年目には新規立ち上げの秋葉原支店長となり、今年4月からは関東4支店を取りまとめるブロック長に昇進するなど、目を見張るようなキャリアアップを続けています。

キャリアでは、一般的な登録面談よりも長い時間を費やすことで、登録スタッフの属性を見極めていきます。それは、個人的な情報を増やすだけでなく、話をきちんと聞いてもらえているという登録スタッフの安心にもつながっています。「登録からスタートまでのリードタイムを長く取ることで、できるだけ多くの情報を集めます。いろいろなお話を伺うことで、その方の考え方や人となりなどが分かるようになります。その情報を共有することで、ミスマッチのない派遣につながります」

株式会社キャリア

シニアワーク事業部
OS 関東ブロック ブロック長
兼 秋葉原支店 支店長

榎原 穰さん

気分転換は週末の会食や酒席。「仕事仲間や学生時代の友だちと会って話していると、前向きになれます」。ストレス解消も周囲の人々とのコミュニケーションという榎原さんです。



採用するコールセンター側の意識はどうなのでしょうか。

「採用難や今後を考えると採用すべきなのはご理解いただいているのですが、“業務に対応できるのだろうか”“今の業務フローで大丈夫か”といった不安の声を聞くこともあります。私たちの経験と実績をお伝えすることで理解が深まってきていると思います。シニアの方は研修を途中で投げ出すこともありませんし、遅刻もなくまじめです。周囲とのコミュニケーションもきちんとしていて、離職率も低いという実績が出ています」

採用の幅も広がってきているようで、シニア限定で運営しているテクニカルサポートのセンターもあります。

「パソコンのソフトウェアのテクサポは、シニア層では難しいと思われていましたが、クライアントの要望で5名のシニアでスタートしました。経歴的に最適な方々をご紹介したのですが、長年、パソコンを使っている皆さんで、今のスマホやタブレット世代よりもパソコンを知っていて、キーボードも自在に使えるという即戦力でした。現在は3～40名程度まで人員が拡大していて、そのすべてがシニア層です」

経験や習得速度などの違いはあるものの、シニアだからといって特別なことはないという榎原さん。むしろ熱心さや我慢強さは若者よりも上だという評価を得ているとのこと。

「これまで、業務や職種に慣れずすぐに退職するなど失敗もありましたが、そのほとんどがミスマッチを起因とするものでした。スタッフの情報とクライアントのニーズをしっかりと把握してその橋渡し役を

果たすことで、活躍の場を広げていきたいと思っています」

相互の不安を払拭するために

シニアならではの不安があるといいます。「自分にできる仕事があるのか?’’面接で断られるのが恥ずかしい’’断られたらどうしよう’’派遣先に迷惑をかけないか’’……。そういう登録スタッフに対して榎原さんは、「最初の一步を踏み出してください」と声をかけます。これはシニアへの励ましですが、採用する企業へのメッセージでもあります。採用側に不安があれば、払拭するための提案も榎原さんの役割です。

「クライアントにお願いするのは、研修期間を長く取ったり、理解できてから次に進むといった環境の整備です。確かに手間やコストはかさむかもしれませんが、そこをぐり抜けて定着できたら大きな戦力になることはまちがいありません」

シニアだからといって、人材として特別な存在ではないことはわかります。ただ、その経験や能力を理解して、企業ニーズときちんと結びつけていくにはそのためのノウハウが必要です。働く側も雇用する側も幸にするためにも、同社と榎原さんの活躍には期待したいと思います。

企業情報

株式会社キャリア

代表取締役：溝部 正太
本社：東京都新宿区西新宿 2-6-1
新宿住友ビル 40階
ホームページ：<http://careergift.co.jp/>
設立：2009年4月

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日時：5月8日(火) 場所：協会会議室 出席者：15名

【議題】2017年度第4四半期業務執行状況報告および2017年度決算値、2018年度定時総会議案、入退会、第7回CCAJ会員交流会開催など

【審議概要】2017年度第4四半期の各活動の実施および収支状況とともに、2017年度の決算値を承認した。2018年度定時総会の議案および開催日時等を承認した。会員交流会は応募のあった7社の中から先進性などの観点から講演企業2社を決定した。

広報委員会

日時：5月9日(水) 場所：協会会議室 出席者：6名

【議題】CCAJ News、2018年度各事業活動報告

【討議概要】CCAJ Newsでは、2018年7月号で毎号行ってきた読者アンケートの回答内容に基づき、評価の傾向やカラー化に対するご意見等を取り上げることとする。8月・9月合併号の「地方自治体助成制度特集」は全ページフルカラーとすることを決定した。

人材育成委員会

日時：5月17日(木) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究、コールセンター/テレマーケティング用語集、2018年度活動計画と進捗

【討議概要】AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究では、AI・オムニチャネルに関するプレゼンをもとに情報交換し、次回は顧客体験をテーマにすることを決定した。用語集では3月の更新後に寄せられたご意見や提案等を共有した。

事業委員会

日時：5月22日(火) 場所：協会会議室 出席者：12名

【議題】CCAJガイドブック、CCAJスタディーツアー(海外視察)、CCAJスクール

【討議概要】CCAJガイドブックにおける生活者のコールセンター利用意識・実態調査では、昨年からの定点観測する質問と新たな質問を組み合わせることなどを決定した。海外視察では旅行会社によるプレゼンを行った結果、今年度はドイツ視察の企画を選定した。

電話勧誘販売などに関する、消費者からの相談などに対応しています。

日本コール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)

30回目のCCAJスタディーツアーは、ドイツのコールセンターを視察します！

今年で30回目を迎えるCCAJスタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察は、ドイツのミュンヘン・ベルリンを訪れます。本ツアーとしてヨーロッパを視察するのは1999年以来となります。

【第30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 開催概要】

日程：2018年10月21日(日)～27日(土) 5泊7日
訪問国：ドイツ(ミュンヘンおよびベルリン)

【視察テーマ(仮)】

ドイツの最新コールセンターから学ぶ、先進モデルと働き方・ダイバーシティへの取り組みを知る

現在の欧州の最新のコールセンター事情を視察します。さらに、日本で深刻化している労働力不足に対して、人材確保、働きやすい職場環境の分野でもドイツのモデルは参考事例となります。

【視察候補企業】※下記を候補に6社視察予定

<ミュンヘン>

- ① Avedo call center (エージェンシー)、② Tricontes (エージェンシー)、③ TM Quadrant GmbH (エージェンシー)、④ O2 Germany (携帯電話)

<ベルリン>

- ① Arvato Bertelsmann CRM solutions (エージェンシー)、② Capita Europe (エージェンシー)、③ Convergys Global Services (エージェンシー)、④ Lufthansa Global Tele Sales (航空会社)

【旅費(予定)】

会員価格：54万円/名 一般価格：59万円/名

【定員】20名(最少催行人員：15名)

【旅行主催・実施】株式会社エイチ・アイ・エス

詳細が決まり次第、ホームページでご案内いたします。

次号予告

次号は、Vol.257・258 合併号として「各自治体のコールセンター誘致助成制度一覧」をお届けします。発行は8月上旬を予定しています。

※掲載内容は変更になる場合があります

CCAJ News Vol.256 (2018年7月発行)

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 須藤大輔

〒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 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

(協会のサイトで本誌のバックナンバーをご覧いただけます)