

Contents

- ◇ 2021年度 定時総会を開催
2020年度 事業活動報告
新会長・前会長のご挨拶

- 2021年度 役員一覧
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ ワンポイントアンケート報告
- ◇ センター見学会報告

2021年度 定時総会を開催しました

2021年6月14日(月)、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 2021年度定時総会」を開催し、2020年度事業活動報告と収支決算ならびに任期満了に伴う役員選任について承認・可決されました。

2021年度の定時総会は、昨年と同様に新型コロナウイルス感染症対策を十分に講じた上での開催となりました。参加者については1社1名をお願いしました。

また、緊急事態宣言期間であることを踏まえて、懇親会は中止にしました。ご参加できなかった会員に対しては、当日の様様をライブでWeb配信いたしました。



定款に則り議長を務めた下村芳弘会長

会場では、参加者の座席の間隔を広く空けて、マスクの着用、入場時・退出時の手指のアルコール消毒をお願いいたしました。

会員各社のご協力によって定時総会を無事に開催でき、すべての議案が承認・可決されました。



議案を報告した石飛明事務局長

2021年度定時総会

- 第1号議案 2020年度事業活動報告・収支決算
- 第2号議案 任期満了に伴う役員選任について



2020 年度事業活動報告

当協会の基軸である「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」をもとに定めた2020年度の事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

① 社会貢献

新型コロナウイルス感染症に関して、関係省庁と連携しながら、感染対策や各種支援・助成制度など多岐に渡る情報をメルマガやWebサイトで発信し、その数は2020年度内で35件に及びました。さらに、2020年5月1日には「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」を総務委員会で策定・公開し、内閣府の業種別ガイドラインに認定され、コールセンター事業者や従事者などへ周知・徹底を促すことで、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」に取り組んでまいりました。

ガイドラインの適正化は、近年の法改正や社会の動向、コールセンター業務の変化に適した内容とするべく着実に検討を行い、2021年度内に改定を予定しています。

「CCAJ News」地方自治体のコールセンター誘致助成制度特集では、掲載自治体数が過去最多の188になり、コールセンターへの期待や関心の高さを感じております。また、2020年4月には誘致助成制度のWebサイトを新設し、企業と自治体の橋渡しになるよう努めております。

2020年度はコロナ対応に注力してきましたが、コールセンターへの注目が集まる今こそ、生活者や働く方の視点に立って、コールセンター業務の健全化に一層励み、アピールしていくことが求められます。

② 交流(つながる)

2020年8月に「会員基礎データ調査」に着手し、3つの会員種別に関わらず、コールセンター事業との関連について共通のアンケートを行いました。今後、調査結果の分析と協会活動の充実化に向けて活用していきます。

「VOC活動」は、活動の目的や具体的な取り組みなどを定めました。コロナ禍で感染症対策やテレワークをはじめとする相談・問い合わせは56件に上り、声を収集する仕組みは整いましたので、各委員会に共有し活動に反映していきます。

会員とのリレーション向上では、会員からの情報提供が前年度の17社283件から22社304件となり、企業数・件数ともに着実に増えています。

また、2020年4月に協会Webサイトをリニューアルし、全アクセス数は前年度比5%増え、特にトップページや会員一覧ページにいたっては前年度比70%増加しました。

一方で、会員交流会や賀詞交歓会、「CCAJコンタクトセンター・セミナー」をオンラインで開催したものの、会員同士の交流機会を提供することはできず、2021年度の大きなテーマとなりました。

③ 相互研鑽(学ぶ)

「CCAJガイドブック」では、『社会インフラとして持続性が求められるコールセンターのあり方』と題した会長による対談の他、「コールセンター企業実態調査」の結果を掲載し業界の実態や成長を示しました。

「CCAJ News」では『テレワーク』や『オンライン/リモートによる人材育成』といったコロナ禍で注目のテーマを特集し、先行企業の事例を共有しました。初のオンラインによる「会員交流会」には過去最多の220名が申し込み、コールセンターの高度化・高品質化に資する情報を提供しました。

コロナ禍は主力の「CCAJ スクール」をはじめとした集合・対面型の教育研修事業に多大な影響を及ぼしました。そこで、順次オンライン化に取り組み、「CCAJ スクール」は19回をオンライン開催に移行するなど、相互研鑽・学びの機会の提供に努めてきました。

今後、コロナ前に戻らないことを前提とし、2020年度にトライした経験を活かして、リアルとオンラインが持つそれぞれの利点を最大化した新たな取り組みへのチャレンジが求められます。

2021年度は「つながり」と「信頼」をキーワードにコールセンターの社会的プレゼンス向上のために尽力してまいります。

■ 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
- (2) 関連法規およびガイドラインの周知・徹底
- (3) ガイドラインの適正化に向けた検討
「コールセンター業務倫理綱領」並びに「コールセンター業務倫理ガイドライン」改定の検討
- (4) 10 団体連絡協議会への参画
- (5) 会員の不祥事に関する対応
不正行為に関し、今後の対応等を関係省庁に報告し、業界の信頼回復と健全化に向けた対策の実施
- (6) 「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」の策定
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「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」の3つの方針に基づき策定

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9回 CCAJ 会員交流会」開催
開催日：2020年10月29日 参加者：220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.30」発行
発行：2020年11月 部数：10,000部
- (2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021」開催
開催期間：2021年2月24日・25日 受講者：303名

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」開催
回数：29回（東京7回・大阪3回・オンライン19回）
講座：17講座 受講者：331名
- (2) 「コールセンター基礎講座」オンライン開催
開催日：2020年9月30日／2021年1月29日
受講者：118名／45名
- (3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施
回数：4回（オンライン）参加者：34名
- (4) 「新人マネージャー勉強会」実施
回数：4回（オンライン）参加者：15名（15社）

- (5) 「AI・デジタルコミュニケーション（ノンボイス）時代に求められる人材」の研究

⑤ 統計調査、需要予測

- (1) 「2020年度コールセンター企業実態調査」実施
対象：エージェンシー会員100社 回収：50社
- (2) 「会員基礎データ調査」実施
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
- (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」実施
回数：7回 対象：メールマガジン読者

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
- (2) 「CCAJ メールニュース」配信
配信：9回 配信数：6,385名（2021年3月末）
- (3) 「入札情報」配信
省庁・自治体等のコールセンター関連の入札情報を提供
- (4) 会員企業のニュースリリースをホームページで紹介
- (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
- (6) ホームページのリニューアル
ユーザビリティの向上とマルチデバイス環境に対応し、2020年4月1日に公開
- (7) 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、会員の声を積極的に収集し活動に反映
- (8) 取材・講演等の対応

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
- (2) 新春賀詞交歓会のオンライン開催
開催日：2021年1月15日 参加：153名（73社）
- (3) 各種イベント後援・協賛

※ 詳細はホームページの「定款・財務報告」をご覧ください。

新任挨拶

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 **長谷部 英則**

6月14日に行われた定時総会後の理事会において代表理事・会長の役割を拝命した長谷部英則（ベルシステム24ホールディングス）です。過去2年、下村会長のもとで副会長として、協会運営についても勉強をさせて頂く機会がありましたが、未だ不十分、微力でもありますので、会員の皆さまのご支援・ご指導を頂きながら務めて参りたいと思います。よろしくお祈りいたします。

コールセンター業界は、30年超の歴史ができ、成長と成熟が進みました。働き方改革や技術の進化は、新しいサイクルにおける課題と認識してきましたが、コロナ禍により待ったなしのチャレンジを促されることになりました。皆さまも、同様の認識で日々のビジネスに取り組まれているものと推察しております。



CCAJが目的としてきた「社会貢献」、「交流（つながる）」、「相互研鑽（学ぶ）」のための諸活動は、そうした新しいチャレンジの時代においても有効であり、業界全体及び会員企業各社の発展に資するものであることを確認しながら、皆さまと一緒にCCAJを盛り上げて参りたいと思います。

多くの方々のご意見をお聞きし、アドバイスをお受けしたいと考えています。皆さまと個々に、そして一堂にお会いできる時を楽しみにしております。

退任挨拶

会長在任中は、皆様に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

就任時、「①高品質な応対、オペレーション技術でCX向上を主導し、経営貢献する」「②AIや音声認識等、テクノロジー活用（DX）による生産性向上と人の支援」「③多様な働き方を尊重し、働く人に支持される（EX）魅力ある業界作り」の3つの抱負とその為に会員の皆様の「交流」と「知の共有」を進めることを目標に掲げました。

4年間会長としてお役に立てたか心許ない限りですが、皆様の挑戦で、テクノロジー活用とテクノロジーが人を助ける働きやすい環境作りが進み、2020年4月の働き方改革関連法では会員有志の検討会での知の共有と適切な対応で魅力ある業界作りに寄与出来たこと。そして業界全体でのDX・EXの取組がCX創造による経営貢献や社会の要請に応えるコールセンターへの一層の期待に繋がったことを大変有難く思っております。

コロナ禍で、コールセンターは三密の防止と社会の要請に応えるというアクセルとブレーキを同時に踏むような

難しい運営を求められ、昨年5月「感染症対策に関する協会指針」を发出させて頂きましたが、実態に即した指針は内外よりご評価を頂き作成に携わった委員の方々には感謝を申し上げます。また皆様がDX・EXを推進頂いたことで、感染症対策と共にコロナ禍のセンター運営や在宅オペレーション展開を可能とし、社会に必須なコールセンターの役割を担うことが出来ました。



前会長 **下村 芳弘**

コロナ禍で会員相互の交流が叶わなかったことを誠に申し訳なく、心残りですが、皆様には4年間の会長職務を支えて頂きまして重ねて御礼申し上げます。

会員・業界各社の益々のご発展、各位とご家族様の幸福、そして「魅力ある業界」として発展を続けることを祈念し、退任のご挨拶とさせていただきます。

今後も微力ながら業界に貢献して参りたいと思います。ありがとうございました。

2021年度一般社団法人日本コールセンター協会 役員一覧

「2021年度定時総会」および「2021年度第3回理事会」において、当協会の役員が選任され、就任いたしました。新体制においても、業界の健全な発展のため、役員一同、一層の協会運営に専心する所存でございます。会員の皆様には引き続きご支援いただきますようお願い申し上げます。



会長
長谷部 英則
(株)ベルシステム24
ホールディングス
執行役員



副会長
船津 康次
トランスコスモス
(株)
代表取締役会長



理事
飯島 健二
ビーウィズ(株)
取締役副社長
執行役員



理事
石飛 明
(一社)日本コール
センター協会
事務局長



理事
伊藤 保彦
(株)NTT東日本
サービス
代表取締役社長



理事
川田 哲男
キューアンドエー(株)
代表取締役社長



理事
小志田 典彦
りらいあコミュニ
ケーションズ(株)
上席執行役員



理事
高美 浩一
(株)NTTネクシア
代表取締役社長



理事
鳥越 浩嗣
伊藤忠テクノソリュー
ションズ(株)
執行役員



理事
長岡 俊也
ブルデンシャル生命
保険(株)
執行役員



理事
長谷部 圭一
東京ガスカスタマー
サポート(株)
代表取締役社長



理事
丸山 英毅
(株)TMJ
代表取締役社長



理事
森本 章文
(株)かんでんCS
フォーラム
代表取締役社長



理事
若槻 肇
(株)KDDIエボルバ
代表取締役社長



理事
渡邊 辰夫
三井情報(株)
取締役 常務執行役員



監事
石井 義則
(一社)情報通信ネッ
トワーク産業協会
常務理事



監事
菊地 康夫
東陽監査法人
公認会計士

理事の下村芳弘様、榎本敦司様、ならびに監事の今井正道様は、定時総会をもって退任されました。

役員在任中は、協会運営ならびに業界の発展にご尽力いただきましたことを、お礼申し上げます。

(会社名および役職は2021年6月14日時点)

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



Q コロナ禍で問い合わせが急増し、対応に苦
労しました。また、台風の翌日なども突発的
に問い合わせが増え、電話が取りきれないときがあ
ります。急な問い合わせ増加時もサービスレベルを
落とさず対応するには、どうしたら良いでしょうか？

A 季節要因の繁閑差や、災害時やプレスリリース発
表時など、突然の呼量増加に、どう対応すべきで
しょうか。突然の問い合わせ増加により、ほかの対応業務
への稼働が取れず、全体のサービスレベルを下げてしま
うおそれがあります。そのため、呼量を平準化することが欠
かせません。突然増加した問い合わせは、通常の問い合
わせと分けて対応することが理想です。

また、常に重くのしかかる定型業務などは、センターに
継続的な負担をかけています。簡単な手続きはFAQや自
動化への誘導で、全体呼量を抑え、安定した稼働を確保
することができます。ベースとなる呼量を減らし、突発的
な呼量増加を分散化することは安定したサービスレベルを
維持する上で大変重要です。

一方でチャット対応やボイスボットの導入など、様々な
打ち手を取っていくと、複雑になっていくのは顧客窓口で
す。そこで課題として挙がってくるのは、問い合わせ導線
です。顧客を最適なチャネルに誘導する方法が「スマート
ルーティング」です。これまでは、FAQやメールフォーム、
チャットボット、電話など様々なチャネルを用意して、顧
客に希望するチャネルを選んでもらっていました。「スマ
ートルーティング」は、顧客の知りたいこと（コールリー
ズン）に応じて最適なチャネルへ誘導します。最適なチャ
ネルへ誘導することで、顧客の解決労力を削減することが
狙いです。自動対応チャネルを含めて案内できるため、呼

回答者

石井 智宏 氏

モビルス株式会社
代表取締役社長



CCAJ スクール

「AI チャットボットの構築・運用の基礎知識と、
チャットボット作成の体Zワーク」講師

量の分散や削減が可能になります。問い合わせ対応の負
荷軽減とコスト削減が実現できます。

スマートルーティングを考える上で効果的なのが「ビ
ジュアルIVR」の様なツールです。これまでの音声システ
ムと連動した重厚長大なものではなく、その日の呼量変動
に合わせて柔軟に現場の判断で導線変更できるようなもの
です。顧客問い合わせをコールリーズンのボリューム変化
に合わせて柔軟に最適チャネルへ誘導していくことを可能
にします。

むやみに電話をかけられてしまう前に、その手前の
Webの世界で必要なヒヤリングを行的確なチャネルを
提案していく。コールリーズンによっては電話が最適な
チャネルとなりますし、別なコールリーズンではFAQ
への誘導が一番簡単な解決法となり得ます。

導線を考えるうえで一番大切なことは、問い合わせが多
い内容から順番に表示するなど、顧客が迷わない工夫を
することです。例えば、損保会社の場合、事故受け付け
用の電話番号を一番上に表示する。なぜならば、お客様
には迷わずすぐに電話をしてほしいからです。一方で急増
した問い合わせで、FAQを見てもらうとすぐに解決するよ
うな内容は、FAQへスムーズに誘導することが一番です。

問い合わせ状況に応じて、臨機応変に表示する内容や
順番を変更し、急な呼量増加でも顧客を待たせず最適な
チャネルへ誘導する。導線を臨機応変に作れることは、打
ち手の数も増やせるということです。これこそがスマート
ルーティングです。

継続的な自己解決比率の向上、突発的な呼量増加の平
準化、そして様々なチャネルへの効率的な誘導。PDCAを
繰り返しながらこの一連の取り組みの精度を上げていくこ
とこそがサービスレベルの維持に繋がると思います。

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 メルマガ読者のテレワーク・在宅勤務事情

情報調査委員会が企画・実施する「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」は、当協会のメルマガジン読者を対象に、日頃思っていることや感じていること、実感・直感をお尋ねしています。

2019年7月に開始してから現在まで13回実施し、コロナ禍の影響もあり、そのうち6回がテレワーク・在宅勤務に関するテーマでアンケートを実施しました。本誌では本アンケート結果から、メルマガ読者のテレワーク・在宅勤務事情をご紹介します。

本アンケートの記念すべき1回目はテレワークデイズに合わせて、2019年7月24日に実施し、「テレワーク経験の有無」についてお尋ねしました。

それから2020年6月、2021年5月と経年的にアンケートを行った結果、新型コロナをきっかけにテレワークが急速に普及したことが伺えます。2019年7月では「テレワークをしたことがある」人は40%でしたが、2020年6月には78%に急増し、2021年5月は84%と着実に普及している状況が分かります。

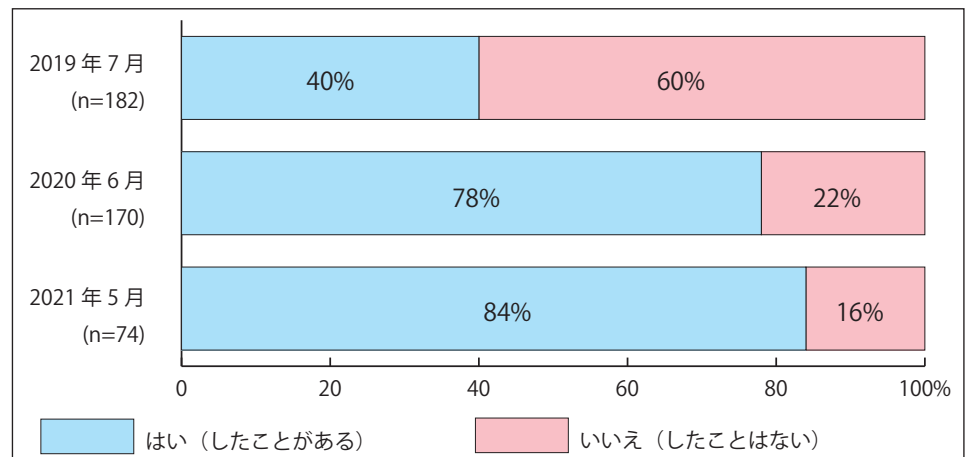
テレワーク・在宅勤務が普及してくると、他社はどのように運用しているのか、具体的な方法やルールが気になります。

2021年3月には「在宅勤務時の服装」について尋ね、「ルールはない」が最も多く回答者の74%を占めました。各自の裁量に任されることも在宅勤務のメリットのひとつと言えます。

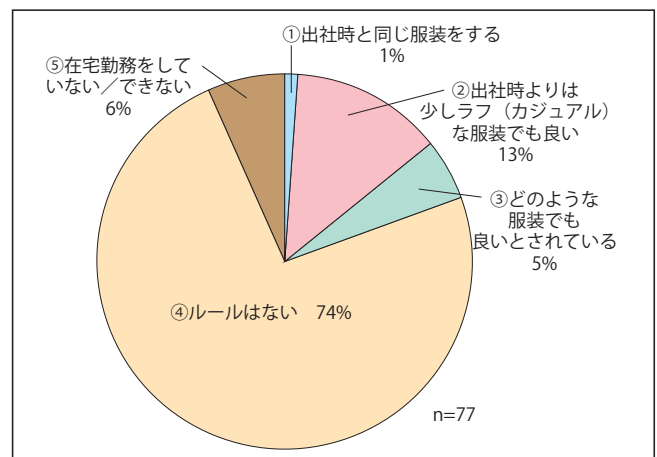
2021年4月には「在宅勤務における従業員への補助や手当」について尋ね、「支給はない」が多く、「在宅勤務日数に応じた額の支給がある」と続きました。コロナ禍が収束してからも在宅勤務を継続するかといった働き方の方針や、出社と在宅勤務の不合理な待遇差解消などに関わる今後の課題と考えられます。

「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」のこれまでの結果は協会ホームページからご覧になれます。今後もアンケートにご回答をお願いします。

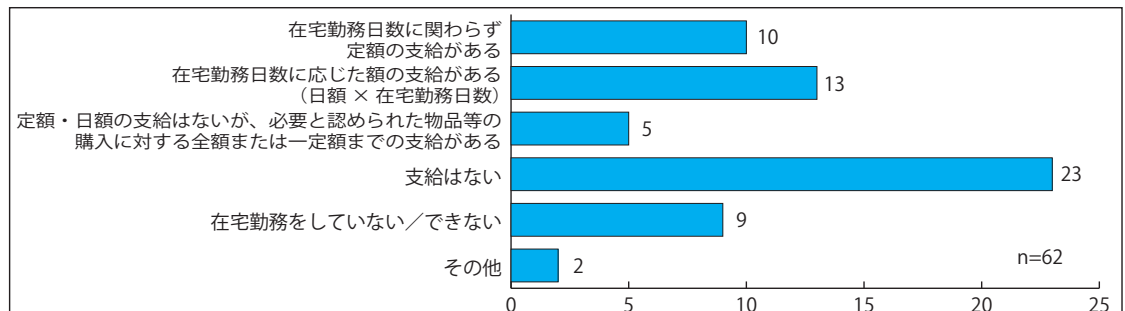
●テレワークをしたことがありますか？



●在宅勤務時の服装にルールはありますか？



●在宅勤務において、従業員への補助や手当はありますか？



https://ccaj.or.jp/telemarketing/onepoint_enquete.html

トランスコスモス株式会社の見学会をオンラインで実施

情報調査委員会では、2021年6月16日（水）トランスコスモス株式会社のご厚意で、マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋 EAST（以下、MCM センター池袋 EAST）の見学会をオンラインで開催し、8社9名の方が参加しました。

トランスコスモス株式会社は、新たなオペレーション拠点「MCM センター池袋 EAST」を設立しました。新型コロナウイルス対策を徹底し、最新テクノロジーの導入、在宅バックアップ機能を配置した最新鋭となる600席のコンタクトセンターで、2021年1月より業務を開始しました。



当日は、MCM センター池袋 EAST の紹介動画に加え、在宅勤務の体制についての動画を拝見しました。

MCM センター池袋 EAST は、休憩室のリアルタイム混雑状況確認システム、AIサーモカメラの設置、個人専用のPCやヘッドセット、非接触型のドアレバーを設置するなど、感染症リスク低減対策を徹底しています。

センターの特徴としては「見えるセンター＝センター見学を想定した構成で、最新の業務テクノロジーを含めたコールセンターの体験が可能」「最新テクノロジー＝音声認識システムを標準装備し、対応品質モニタリングの全自動評価、VOC

分析などの新たな付加価値を提供」「在宅バックアップ体制＝センターと在宅のハイブリッド運用、緊急時にはセンターを100%在宅勤務に変換することが可能」などが挙げられます。

在宅勤務においては、インターネットの閲覧制限、操作ログの記録、PC画面の定期キャプチャを実施し、カメラによる定期監視、監視専門チームを備えるなど、万全のセキュリティ体制を整えているとともに、在宅オペレーターに対しては、機器やネットワークの不具合などが生じた場合に対応するヘルプデスクを設けるなどして、安心して業務を行える体制を整えています。



初めてのオンラインでのセンター見学会でしたが、参加された方からは「コロナ禍において、外出の制限があるため、オンラインでの開催で良かった」「センターの説明や質疑応答も含めスムーズに進んだ」「リアルでの開催で、実際の現場を訪問したい」などのご意見をいただきました。

見学を受け入れてくださり、詳しくご説明くださったトランスコスモス（株）様に、お礼申し上げます。

◎これまで本誌に掲載していた理事会・委員会報告は、協会のWebサイトで順次公開しています。

◎ CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。（無料） <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

CCAJ News Vol.292

(2021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 URL：https://ccaj.or.jp

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)