

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報 (旧 社団法人 日本テレマーケティング協会)

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 山田雅康

〒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

Contents

- ◇ 2011 年度 協会事業活動 報告
- ◇ 特集
「災害時における
コールセンターのあり方と役割②」
- ◇ SV 意見交換会
ワールドカフェへようこそ
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2011 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2011 年度協会事業活動計画に基づいて、1.「公益法人改革への対応」、2.「財務基盤の確立」、3.「消費者に配慮した活動」を積極的に推進するとともに、①テレマーケティングに関する倫理の確立と綱領の普及・啓発、②テレマーケティングに関する調査・研究、情報の収集・提供、③テレマーケティングに関する人材の育成、④テレマーケティングに関する苦情の解決についての相談・調査、⑤テレマーケティングに関する関連機関との交流・協力、⑥本会の目的を達成するために必要な活動、等を推進しました。

●一般社団法人へ移行

2012 年 1 月 4 日 (水)、公益法人制度改革への対応として、「社団法人 日本テレマーケティング協会」から「一般社団法人 日本コールセンター協会 (略称：CCAJ)」に移行しました。

●JTA 第 15 回 通常総会 開催

2011 年 6 月 7 日 (火)、東京・九段下のホテル・グランドパレスにおいて「(社) 日本テレマーケティング協会 第 15 回 通常総会」を開催し、2010 年度事業報告及び収支決算報告、2011 年度事業計画及び予算案、任期満了に伴う役員の選任、一般社団法人移行に伴う定款の変更について承認されました。また、菱沼千明会長の任期満了に伴い、総会終了後の理事会において、新会長としてトランスコスモス (株) 代表取締役会長の船津康次氏が、新副会長として (株) もしもしホットライン取締役の岩崎孝久氏が選任されました。



通常総会終了後には懇親パーティーを開催。170 名を超える多くの来賓や会員が参加しました。

●CCAJ 第 1 回 臨時総会 開催

2012 年 2 月 27 日 (月)、東京都千代田区の (株) 日本マシナリーにおいて、「一般社団法人 日本コールセンター協会

2011 年度 第 1 回 臨時総会」を開催し、「(社) 日本テレマーケティング協会」としての事業活動報告および収支決算、定款の一部変更について承認されました。



●コンタクトセンター見学会を開催

◎名古屋センター見学会を実施

情報調査委員会では、2011 年 7 月 21 日 (木)～22 日 (金)、名古屋コンタクトセンター見学会を開催し、11 社 15 名の会員が参加しました。

今回の見学会は、(株) オークローンマーケティング名古屋センター、NTTコミュニケーションズ (株) カスタマーズフロンティアを見学しました。



◎東京ガスお客さまセンター見学会を実施

情報調査委員会では、2012 年 1 月 20 日 (金)、東京ガスお客さまセンターの見学会を開催し、12 社 12 名の会員が参加しました。

●「SV による意見・情報交換会」を開催

人材育成委員会主催の「SV による意見・情報交換会」を、年間 11 回にわたり実施しました。

開催日	開催場所	参加者
テーマ		
2011/6/9	JTA	7 名
年上へのフィードバック&先輩とのコミュニケーション		
2011/7/13	JTA	7 名
テレコミュニケーターのスキル設定		
2011/8/3	JTA	5 名
後輩 SV の育成方法		
2011/8/9	新大阪丸ビル新館	6 名
新人 SV の課題		
2011/8/25	沖縄産業支援センター	6 名
コミュニケーション		
2011/9/8	JTA	6 名
応対品質向上		
2011/10/20	新大阪丸ビル新館	7 名
メール対応の品質向上		
2011/10/25	JTA	7 名
ベテラン SV、新人 SV の交流		
2011/11/7	JTA	6 名
トレーニング		
2012/1/18	CCAJ	5 名
TC のモチベーション管理		
2012/3/14	日本マンパワー	15 名
コールセンターにおける SV という仕事 (7 ページに詳細を掲載)		

●春秋の 2 回、コールセンター基礎講座を開催

2011 年 6 月 10 日(金)、日本マンパワーで「コールセンター基礎講座」を開催しました。



本講座では、「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」「テレマーケティング&コールセンターの最新トレンドと成功事例」「知っておきたいテレマーケティング関連ルール」について解説しました。97 名の方が受講されました。

さらに、12 月 9 日(金)にも「コールセンター基礎講座」を開催しました。内容としては、6 月開催と同じカリキュラムでしたが、春には受けられなかった方など、56 名が受講されました。

●テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査を実施

情報調査委員会では、2011 年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施。対象企業 81 社のうち、50 社 (61.7%) から回答をいただきました。なお、調査結果については 11 月

中旬に発行した「テレマーケティング・ガイドブック VOL.21」に掲載するとともに、協会報「JTA NEWS」や協会ホームページでも公開しました。

●2012 年度「新春賀詞交歓会」を開催

2012 年 1 月 12 日(木)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催され、170 名を超える皆様が参加されました。



●仙台と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

◎JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城

2011 年 11 月 25 日(金)、宮城県仙台市の「エル・パーク仙台 セミナーホール」で「JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城」を開催しました。仙台市をはじめとして、東日本大震災からの復旧・復興にも前向きに取り組んでいる会員企業を中心に、多くの皆様のバックアップにより実現することができました。JTA コンタクトセンター・セミナーとしては、沖縄、北海道に続いて 3 回目の地方開催となりました。

◎CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 を開催

2 月 21 日(火)、22 日(水)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012』を開催しました。

『人がいきいき、企業を活かす コンタクトセンター運営のために』をテーマに、株式会社道 (TAO) 代表取締役社長の河合太介氏による『不機嫌なコールセンターからの脱却 一人ひとりの意識と行動が職場を変える』と題した特別講演をはじめ、2 日間で 5 コマの CCAJ セッションを開催しました。

また、前回に引き続き、初日のセミナー終了後に交流会を実施しました。



●JTA スクールを開催

2011 年度には 41 回の JTA テレマーケティング・スクールを開催し、670 名を超える方が参加されました。

■2011 年度受講状況

受講者数 677 名/参加企業数 167 社/講座数 41 回

■開催地別受講者数 (開催回数/人数)

東京: 30 回 497 名/大阪: 7 回 119 名/札幌: 2 回 28 名
/沖縄: 2 回 33 名

■講座別受講者数

テレコミュニケーター養成講座	18	スーパーバイザー養成講座	257
トレーナー養成講座	106	スクリプト作成講座	29
クレーム対応講座	110	センターマネージャー講座	32
コーチング講座	16	フィードバック講座	25
モニタリング講座	26	ストレスマネジメント講座	24
KPI 基礎講座	34	受講者合計	677

●第 23 回「JTA スタディーツアー」を開催

2011 年 10 月 16 日(日)～22 日(土)に、第 23 回「JTA

スタディーツアー」を開催しました。今回のツアーでは、アメリカのサンフランシスコ、ロサンゼルスを訪れ、6 社のコンタクトセンターを視察しました。



●入会キャンペーンを実施

CCAJ 発足記念として、2012 年 1 月から 6 月まで、通常 5 万円の入会金が無料になる入会キャンペーンを実施しています。

●情報の収集・提供

協会報「JTA NEWS / CCAJ News」の発行

協会報を毎月発行し、協会活動の PR・報告をはじめ、「SV インタビュー」「コンタクトセンター Q&A」などの連載、「各自治体のコールセンター支援制度一覧」や特集記事などを掲載しました。2011 年 12 月号 (Vol.177) まで「JTA NEWS」として、2012 年 1 月号 (Vol.178) 以降は「CCAJ News」として発行しました。

JTA メールニュース / CCAJ メールニュースを配信

協会のメールニュースとして、Vol.150 (2011 年 12 月 12 日配信) まで「JTA メールニュース」として、それ以降を「CCAJ メールニュース」として、「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「監督官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を全 19 回にわたり配信しました。配信数は、2011 年 3 月時点で 4,639 名になります。『テレマーケティング・ガイドブック Vol.21』を発行

2011 年 11 月にテレマーケティング・ガイドブック VOL.21 を発行しました。主な内容としては、(1) 特集 / コールセンターにおける BCP、(2) インタビュー / JTA 未来へのビジョン、(3) 座談会 / 試行錯誤のストレス・マネジメント、(4) How to 記事 / コールセンターの対応品質は何で測るか、(5) 2011 年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査報告、(6) JTA の活動状況 (2010 年 10 月～2011 年 9 月)、(7) JTA 会員企業一覧などを掲載しました。11,000 部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体、関連イベント等での配付を行いました。

JTA の PR 広告を掲載

2011 年 11 月 3 日付の日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に協会の PR 広告を出稿し、JTA 会員が信頼されるテレマーケティング活動を行っていることを PR しました。

テレマーケティング電話相談室 / 日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「テレマーケティング電話相談室」を開設し、2012 年 1 月からは「日本コールセンター協会電話相談室」に変更して、消費者から寄せられる相談に対応しています。

●消費者団体等との情報交換

愛知県消費者トラブル防止懇談会 (2011 年 9 月) に参加し情報交換を行いました。

日本司法支援センター東京地方協議会 (2012 年 1 月) に参加し情報交換を行いました。

●各種イベントへの後援・協賛 (抜粋)

【後援】

◎東日本大震災チャリティーセミナー「被災と災害対策を考える」
主催：コンタクトセンターアワード

◎第 4 回 コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2011 in 大阪
主催：(株)リックテレコム / UBM ジャパン (株)

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2011 in 大阪
主催：UBM ジャパン (株)

◎岡山市都市型サービス産業立地等セミナー
主催：岡山市

◎第 14 回コンタクトセンター総合大会 -Contact Center Conference 2011-
主催：(社)企業情報化協会

◎みやぎコールセンター BCP セミナー
主催：みやぎコールセンター協議会

◎第 50 回電話応対コンクール全国大会・第 15 回企業電話応対コンテスト

主催：(財)日本電信電話ユーザ協会

◎第 12 回 コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2011
主催：(株)リックテレコム / UBM ジャパン (株)

◎第 7 回みやぎコールセンターオペレータコンテスト (MCOC)
主催：みやぎコールセンター協議会

◎第 5 回 コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2011 in 大阪
主催：(株)リックテレコム、UBM ジャパン (株)

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2012 in 大阪
主催：UBM ジャパン (株)

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2012 in 東京
主催：UBM ジャパン (株)

【協賛】

◎リテールテック JAPAN 2012 (第 28 回流通情報システム総合展)
主催：日本経済新聞社

災害時におけるコールセンターのあり方と役割②

前号に引き続いて、東日本大震災復興祈念企画として「災害時におけるコールセンターのあり方と役割」と題した特集企画の第二弾をお送りいたします。

東日本大震災発生から1年以上が経過した現在も、東北3県を中心とする復旧・復興が続いています。その一方で、コールセンターにも今回の震災によるさまざまな影響がありました。そこで、会員企業への取材を通して、震災による直接的・間接的な影響やコールセンターが果たした役割、さらには今後の対策などをレポートします。

前号では、取材先各社の震災による被害や影響、それを受けて取り組んでいる防災やディザスタリカバリなどをご紹介します。

今号では、システムから見た対策の方針、スタッフ教育、企業スタンス、復興への取り組みなどをご紹介します。

◆コールセンター機能は企業の生命線の一つ

今回の取材で各社ともに共通していたのは、どんな非常時でもコールセンター機能は止められないという認識でした。「コールセンターは、何があってもクローズできない部署であり、どんな言い訳も通じないと考えています」（日本興亜ホットライン24）。お客様との情報共有のために、企業にとって不可欠な存在になっているのです。

三井情報も、「非常時でもコールセンターをクローズしない体制作りは重要です。もしセンターが被災したとしても、何らかの手立てを考えて業務を継続できることがBCPの最優先事項の一つになるでしょう」と指摘します。「もし、直接的な被害で現場が機能しなくなったとしても、コールセンターで代替できる業務がたくさんあるはずだ」。企業と顧客をつなぐコールセンターという存在が、企業そのものにとっても重要なネットワークインフラであると認められているのです。

とは言え、災害はいつどこで起こるかわかりません。完全に安全な地域も存在しません。想定した以上の被害や影響が出てくることは、今回の東日本大震災でも経験しました。

そういった万一の事態に対応するには、防災が重要です。さらに、あらゆる可能性を想定したディザスタリカバリへの取り組みも不可欠となります。そのための、日頃からの備えが重要と言えるでしょう。

具体的には、分散化やマルチ化といったキーワードが示されました。もしもホットラインの事例では、システム的にはIP化などによる有機的なネットワーク網の構築が非常に効果的

だったとのこと。複数の拠点を設け、それらをつなぐことで災害にも強いコールセンターを構築することが、一つの方向性と言えるでしょう。

今回、新たに取材にご協力いただいたエヌ・ティ・ティ・ソルコでも、すべての拠点をIP網で結んでいます。また、すべてのセンターに数時間稼働可能なUPS（無停電電源装置）を導入。電力の供給が停止してもしばらくの間は機能を停止せずに運営を続けられるだけでなく、その次のステップとして他のセンターに業務を移行できる体制作りを実現しています。

また、東京・横浜・徳島の3カ所にセンターを持つファンケルでも、非常時にどこでも受電できるシステムを構築。「どんな事態でもお客様との窓口を閉鎖しない」体制になっているとのこと。

その他にも、さまざまな被害の可能性があります。たとえば、今回の震災の影響で、一部地域で計画停電が実施されました。そちらへの対応も大変だったともしもホットラインでは振り返ります。二転三転した東京電力の発表をチェックしながら、計画停電の時間に合わせたシステムの停止と再起動を行ったとのこと。そのために24時間3交代の輪番を組んで、各センターにスタッフを派遣したそうです。「システム的には問題は起きないようになっていますが、初めてのことでしたので、念のために専門家を派遣してチェックを行いました。やはり、人手が一番確実ですから」

三井情報でも、計画停電の影響を受けたお客様のセンターに、3名から4名の専門スタッフを派遣。停電時への対応を行ったとのこと。システム的な対策はもちろんですが、それを

支えるための人的資源の確保も重要と言えるでしょう。

さらに、テレワークの活用やシステムのクラウド化などを検討している企業も増えているとのこと。非常時への対応は、センターの高機能化とともに常に取り組み続けなければいけない課題の一つなのではないでしょうか。

◆非常時を見据えたスタッフ教育

前号でご紹介したファンケルの例を見てもわかりますが、避難訓練をはじめとする、非常時のシミュレーションはとても重要です。

まず一番の取り組みとしては、スタッフの安全を確保すること。そこには、ヘルメットなどの防災グッズの準備、食料や飲料水の備蓄なども含まれます。「都心のオフィスビルは外に出ないほうが安全とも言われますので、備蓄を充実させています。また、各個人向けの災害パックを用意して配布しています」（三井情報）とのこと。

さらに、コールセンター機能を維持するためのトレーニングも重要度を増していると三井情報では指摘します。「どういう状況になれば運用を中止して、他に業務を移管するのか。また、その際の手順や決済などをどうするか。それらをきちんとマニュアル化するだけでなく、実際にシミュレーションしてトレーニングしておくことが重要です」

システム的には瞬間的な移転が可能でも、それを受ける側のスタッフの訓練が行われていなければ、うまく機能しない可能性があります。そこまで見据えた非常時訓練が、スタッフ教育に必要とされているのです。

その他、バックオフィスも含めたテレコミュニケーター以外の一般社員に、オペレーションスキルを持たせておくことも人的なディザスタリカバリの一環になります。コールセンターだけでなく、企業全体での非常時教育が重要と言えるでしょう。

日本興亜ホットライン 24 の場合、事故受付など高い専門性が求められるため、新たなスタッフをすぐに採用できません。一定の期間の教育や研修が不可欠となります。そのため、非常時にスタッフが不足した場合には、社員からのヘルプも視野に入れているとのこと。「保険の営業経験がある社員であれば、お客様との対応も可能なはずですから、いざという時にはオール日本興亜という意識で対応していきたいと思っています」

ファンケルでは、震災前からコールセンターの改革プロジェクトを進めていましたが、それを変更し強化することで、非常時への対応力アップを目指しています。これまでは各スタッフの専門性が高く、受注と美容相談といった分業に近い体制になっていました。今後は、どんな業務にも対応できるようにマルチスキル化を進めていこうというもの。基本はあくまで CS 向上の



ためであり、どのスタッフでもお客様からの問いかけに答えられるワンストップサービスの実現を目指すものですが、それにより災害時の緊急対応も可能となります。「人のスキルを上げることでセンターのスキルも上げていきたいと考えています」

今回の東日本大震災で、スタッフの結束力が高まったとの意見もあります。ヤマトコンタクトサービスによると、現場のテレコミュニケーターに震災対応のために多くの苦労を強いたこともあったものの、逆に良い経験ができたという声が数多く上がってきたとのこと。

「現場のドライバーと同じように、復旧や復興の一翼を担っていることを実感する瞬間があったということです。“確かに、つらくてきつい。でも、私たちだからできることがあると思ってがんばれました”という声を聞いて、スタッフへの感謝の気持ちが増しました」。今後は、全国的にスタッフのスキルの平準化と業務の均一化を進めることで、さらに地域差をなくしていきたいとのこと。

今回の震災は、東北三県を中心に大きな被害が出ましたが、今後は、例えば新型インフルエンザのように、全国的なパンデミックの可能性も考えられます。それらにどう対応していけるのか。特に、スタッフの確保と教育については、コールセンター業界全体で考えていかなければいけない課題なのではないでしょうか。

◆企業スタンスの明確化が重要

非常時に対応するための分散化やマルチスキル化は重要です。平日頃から複数の拠点で対応していれば、万一の時にその一つが機能停止したとしても、すぐに代替することができます。その反面、運営面での負担増にもなります。「例えば、日頃から2つの拠点で50%ずつ対応していれば、いざという時の業

務の移管も楽にできるでしょう。しかし、まったく経験のないところで代行するとすると、いろいろと困難な状況も出てきます。普段から、業務そのものを分散化していることがより安心なのですが、その一方で、教育やコスト面での負担が増えることになります。それをどう捉えて対処していくのか。BCP を中心とする企業スタンスの明確化が、より重要になってくるのではないのでしょうか」（エヌ・ティ・ティ・ソルコ）

非常時にどうするのか。企業自体がそれを明確にすることが、まず第一歩と言えるようです。

ファンケルでは、今回の震災で被災したお客様に対して、日用品を中心とする支援品を送りました。これまでも地震や台風の災害時に行っていた活動ですが、2007 年に災害時の支援も含めた全社的な対応のルールを決めたとのこと。「コールセンターとしては、どの機能を優先させるのかを明確化しました。決済できる人が出社できない可能性もあるので、ある程度のマニュアル化と権限の移譲が必要と考えて、少なくとも SV 以上は自分でできることやるべきことが認識できているようにしています」

その他にも、片付け隊やメイク、ヘアメイク、ハンドマッサージなど、専門性を活かしたファンケル独自のボランティア活動を展開していますが、そのためのボランティア休暇も制度化しています。「ボランティアとして参加する場合、年間 5 日間の有給休暇を取ることができるようになっています。今回も多くの方がこの制度を使っています」。これらの明確な制度化も重要な取り組みと言えるでしょう。

非常時の柔軟な対応の重要性は、日本興亜ホットライン 24 でも指摘します。「親会社である日本興亜損害保険の中でも事故受付センターの意義を再確認したことで、機能を止めないことが最優先であるという意思の統一がとれています。どんな状況でも対応できる柔軟な組織と発想が重要だと考えています。そのためには、ある程度の権限移譲がすぐに行えるかどうかポイントの一つになるのではないのでしょうか」。親会社である日本興亜損害保険では、BCP の運用状況を認証する BCMS を取得。日本興亜ホットライン 24 でも、さらなる分散化も見据えたコールセンター機能の強化を図っています。

もう一つの取り組みとして、今回の経験をベースとするソリューション展開があります。自社だけでなく、お客様のコールセンターの BCP のお手伝いをしようという新たなビジネスです。エヌ・ティ・ティ・ソルコでは、顧客向けの新サービス提供のために BCP 推進プロジェクトを発足。統括する部署を新設し、カスタマイズ可能な BCP サービスの提供を開始します。「お客様とクライアント企業との架け橋としてどうすればいいか。その答えの一つが、サービスとしての BCP の提供です。お客様のスタンスに合わせた体制作りのお手伝いをしていきたいと

考えています」

こういった取り組みは、各エージェンシーを中心に増えてきています。それにより、東日本大震災の影響がなかった企業にも、非常時対応のノウハウが浸透していくことが期待されています。

◆復興のためになすべきこととは

三井情報では、震災後の昨年 4 月に、クラウド型コンタクトセンターの無償提供を行いました。これは、GN ネットコムジャパンやジェネシス・ジャパンなどの協力を得て実現したもので、コールセンター業界全体を支える取り組みの一つとして、注目に値するものではないでしょうか。

また、エヌ・ティ・ティ・ソルコでは、震災直後に避難者名簿の作成というプロジェクトを仙台市から受託。避難所から集められた避難者情報を電子化するというもので、約 1 万名の避難者名簿を 2 日半で完成したとのこと。「まったくの手探りの状態でしたし、本来の業務と違うものの、スタッフも進んで協力してくれました」。困窮する自治体への協力。それも、復旧への大きな手助けの一つになったのではないのでしょうか。

さらに、被災地での雇用を増やすことで、復興にも尽力しています。昨年の 6 月と 9 月の 2 回にわたり、仙台市、福島市、ひたちなか市、いわき市で、東日本大震災の被災地域における採用募集を行いました。「安定した雇用を提供することも、私たちの社会的な義務だと考えています」（エヌ・ティ・ティ・ソルコ）。

もしもホットラインでも、「仙台地域だけでも、グループ全体で約 2,300 名のスタッフが働いてくれています。彼らのためにも、いち早い復旧を行わなければと考えて対応してきました。これからも、被災地の復興に尽力していきたいと思っています」

そういう想いは日本人すべてに共通するのではないのでしょうか。コールセンター業界も、それぞれの立場で復旧・復興に尽力し続けていることを強く感じた取材でした。

【本文中、敬称略】

《今回、取材にご協力いただいた会員企業（取材順）》

株式会社ファンケル
株式会社もしもホットライン
三井情報株式会社
日本興亜ホットライン 24 株式会社
ヤマトコンタクトサービス株式会社
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ

ありがとうございました。

SV 意見交換会 ワールドカフェへようこそ

CCA J 人材育成委員会では、2008 年度に「スーパーバイザーによる意見・情報交換会(SV 意見交換会)」をスタートし、これまで東京・大阪・沖縄にて全 30 回実施し、延べ 194 名が参加されました。

3 月 14 日(水)には、これまで参加された方々を対象に、ワールドカフェ方式による SV 意見交換会を初めて開催。当日は、12 社 15 名の SV と人材育成委員が一緒になり、「コールセンターにおけるスーパーバイザーという仕事」をテーマに、お茶やお菓子を召し上がりながら、楽しく、リラックスした雰囲気の中で情報交換をしました。

【担当した人材育成委員】吉沢晴美委員・日比谷容子委員(ともに㈱Cプロデュース)、仲江洋美委員(ビーウィズ㈱)、柴山順子委員(㈱プロエントコミュニケーションズ)、竹内豊委員(㈱ベンチャーアソシエイツ)

◇ワールドカフェとは

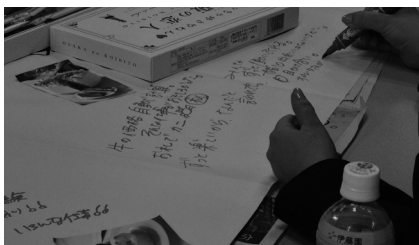
ワールドカフェとは、「知識や知恵は、機能的な会議室の中で生まれるのではなく、人々がオープンに会話をし、自由にネットワークを築くことのできる『カフェ』のような空間でこそ創発される」という考えに基づいた話し合いの手法。当日は、カフェのような雰囲気を出すために、イラスト入りの表示で参加者をお出迎え。また、テーブルクロスにみためた模造紙にも、コーヒークップやスイーツなどのイラストを記載し、お茶やお菓子も用意。さらにはBGMも流し、参加者がリラックスして臨める空間にしました。

◇ワールドカフェ スタート!

ワールドカフェ方式は以下の①～⑤を1セットに進行了しました。

①各自移動し、テーブルに4、5名程度でグループをつくる。②テーマについて自由に、積極的に会話する。③アイデア、言葉を模造紙(テーブルクロス)に自由に書く。④15～20分経過する頃にホスト(テーブルに残る人)を決め、他のメンバーは移動する。⑤ホストが前のセットの会話を説明。新たなグループで、さらに会話を深める。または関連するテーマについて会話する。

1セット約20分を3セット行い、最後に全体でシェアをします。



今回は、「コールセンターにおけるスーパーバイザーという仕事」について、「①どうして、コールセンターで働いているのか? 選んだのか?」、「②SVとして楽しい・やりがいを感じる点」、「③自身、コールセンターの理想像、未来、夢」と

いうテーマを設定しました。

テーマについて、出された意見やアイデアなどを、それぞれが自由に模造紙に書いていきます。最初は遠慮がちだった参加者も、人材育成委員がアシストすると、積極的に書き始めました。

20分経過し、ホストを残してグループ(テーブル)替え。自由にテーブルに移り、会話を再開します。

3セットが終わり、進行役が全体シェアをした後、参加者一人ひとりが感想を発表し、ワールドカフェが終了しました。終了後も参加者同士、名刺交換や情報交換をされるなど、積極的に交流を図っていました。



◇参加者のご感想

・座談会形式とはまた違い、ワールドカフェ形式のリラックスした雰囲気での活発な意見交換によって、いい意味でマインドのリセットになりました。弱み・強みの再認識もでき、より前向きに、能動的に仕事に取り組める良いきっかけになりました。

・限られた時間内に大勢のメンバーと情報交換ができる有意義な研修方法だと思います。同じSVですが、業態やセンターの規模でSVの役割が異なる点を、大勢の人と話し合うことができました。

◇人材育成委員より

・自信をなくしかけていた方が、やる気をもったり、アイデアはあるのに上司に提案できなかった方が勇気もらえる場になっていたように思います。センターの方向性・雰囲気・年齢も立場も違うSVが集まるからこそ、発散しやす



く、助言もいつもより素直に受け入れられるということを改めて実感しました。(仲江洋美委員)

・皆さん楽しみながら参加いただいた事が印象的でした。座談会とは雰囲気が異なり、リラックスしていつも以上に会話が弾んでいたようです。現場で働いているSVが外部のSVとの接点を持ち個々に抱えている悩みを共有し、同じような環境で働いている他社SVと話す事で解決したり、共感したりする事で、より自身の業務への意欲、誇りを感じてお帰りいただいています。(日比谷容子委員)

・初対面の方どうしても、「SV」という共通点で対話が盛り上がり、学びあえるのは素晴らしいことだと改めて感じました。リラックスした雰囲気で気兼ねなく発言できる形式が生かされて、相互にヒントや自信が得られる集まりになりました。大阪でも開催を検討します。(柴山順子委員)

・業種固有の問題にも客観的意見から新たな視点を発見できたり、SVという共通項で共感できる苦労や喜びに気づけたりと、有意義に過ごされたようです。日々のSV業務には様々な課題や喜怒哀楽があれど、コールセンターが、真摯に情熱を注がれる方々によってお客さまと共にあり続けることを、スタッフである私自身が皆さまから学ばせていただく機会となりました。(竹内豊委員)

人材育成委員会では2012年度もSV意見交換会を継続して開催します。ご興味のある方はぜひご参加ください。

協会日誌

3/13 事業委員会

① CCAJ スタディー・ツアー (海外視察)
・2012 年 10 月にアメリカを訪問すること、視察テーマは、「ソーシャルメディア対応」「現地最新事情」等とし、次回の委員会で旅行会社からの提案書を審査することを決定した。

② CCAJ コンタクトセンター・セミナー
・2012 年度の開催に向け、聴講対象者の設定、セミナー形式・内容の見直し、開催時期等を今後の委員会で討議していくこととなった。

③ CCAJ スクール
・認定制の導入を検討するに当たり、認定の目的、メリット、対象、基準・方法、費用等のたたき台を作成した上で、議論することとなった。

3/15 理事会

① コンタクトセンター・セミナーの地域開催
・2012 年度も開催することを決定し、今後の進め方については事務局に一任することを決定した。

② 2012 年度 CRM ソリューション大会
・開催に向けた提案書を作成し、再度理事会に諮ることとなった。

③ 2011 年度収支決算 (見込)
・2011 年度収支決算 (見込) を承認した。

④ 2012 年度収支予算 (案)
・2012 年度収支予算 (案) を承認した。

⑤ 前回 2 月 6 日の理事会以降の入退会社

を承認した。

3/23 情報調査委員会

① CCAJ メールニュース
・情報収集状況を報告した。
・協会 Web サイト上の「会員ニュース」の動向をメールニュースに掲載することとなった。

② センター見学会
・福岡での開催に向け、視察先を選定することとなった。

③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
・昨年と同様の設問に加え、ソーシャルメディアに関する設問を追加することとなった。

4/4 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況
・2012 年 3 月に会員より寄せられたニュースの Web への公開状況を報告した。

② CCAJ メールニュース
・情報の収集状況を報告した。
③ ニュースリリースの送信
・6 月 20 日に開催するコールセンター基礎講座に関するニュースリリースを関連媒体に送信することを承認した。

④ CCAJ News
・5 月号：2011 年度の事業活動報告、震災関連の特集の 2 回目等を掲載することを承認した。

・6 月号：「コールセンター基礎講座の最終告知」「スーパーバイザー意見・情報

交換会の概要紹介と年間スケジュール」「スーパーバイザーインタビュー」「コンタクトセンター Q&A」等を掲載することを承認した。

協会 Web サイトの URL 変更について

協会名称の変更に伴い Web サイトの URL も変更になりました。

旧：http://jtasite.or.jp

新：http://ccaj.or.jp

CCAJ メールニュース好評配信中

情報調査委員会・広報委員会では「CCAJ メールニュース (旧 JTA メールニュース)」の配信を行っています。配信ご希望の方は、「CCAJ メールニュース配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局 e-mail アドレス (office@ccaj.or.jp) までお申込みください。

VOL.156 (2011 年 4 月 6 日配信)

配信数：4,621 名

【協会からのご案内】

1. CCAJ News Vol.181 (2012 年 4 月号) を協会 Web サイトにアップ
2. コールセンター基礎講座 上期の開催日程等が決定!
3. Web サイトで会員のニュースリリースを公開中!
4. コールセンター用語集 更新! 新用語も追加

【関連動向・情報】

5. 望ましい働き方ビジョン (厚生労働省)
6. 在宅勤務での適正な労働時間管理の手引 (厚生労働省)
7. 「テレワークセンター社会実験の結果概要」および「平成 23 年度 テレワーク人口実態調査の結果概要」(国土交通省)
8. 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データ (総務省)
9. 世界の統計 2012 (統計局)
10. 求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)
11. 労働者派遣法改正法の概要 (厚生労働省)

【セミナー・イベント情報】

12. コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012 in 大阪 【出展&セミナー講演企業募集中】

CCAJ 発足記念 ご入会キャンペーン

現在、一般社団法人日本コールセンター協会発足記念として、「入会キャンペーン」を実施しています。6 月末までにご入会いただくと、入会金の 5 万円が無料となります。ぜひ、皆様のご協力をお願いいたします。

電話勧誘販売などに関する、
消費者からの苦情・相談に対応しています。

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)

次号予告

「CCAJ News」Vol.183 では、「SV 意見交換会の概要と年間スケジュール」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容は変更になる可能性があります