

## 一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

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

- ◇ 2013 年度協会事業活動報告
- ◇ コールセンター基礎講座
- ◇ パーソナルデータ利活用の『基準』について  
企業電話対応コンテスト
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザーインタビュー Vol.54
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

## 2013 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2013 年度協会事業活動計画に基づいて、「公益目的財産の適切な処理」、「協会会員に対するサービスに基軸を置いた協会活動の展開」、「財務基盤の確立」、「消費者に配慮した活動」を積極的に推進するとともに、①倫理の確立と綱領の普及・啓発、②調査・研究、情報の収集・提供、③人材の育成、④苦情の解決についての相談・調査、⑤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。

### ● 2013 年度定時総会を開催

2013 年 6 月 11 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 2013 年度定時総会」を開催し、2012 年度事業報告と収支決算報告、任期満了に伴う役員選任、定款一部変更について承認されました。通常総会および理事会終了後には懇親パーティを開催。240 名を超える多くの来賓や会員が参加しました。



### ● コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会が主催するコンタクトセンター見学会を、大阪および東京で開催しました。

#### ◎ 大阪でセンター見学会を実施

2013 年 10 月 17 日(木)～18 日(金)、大阪においてコンタクトセンター見学会を開催し、株式会社かんでんCSフォーラムと情報工房株式会社のセンターを見学しました。

12 社 14 名の会員が参加し、相互の意見交換の場となりました。



#### ◎ あいおいニッセイ同和損害保険のコンタクトセンター見学会を開催

2014 年 2 月 21 日(金)、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の東京カスタマーセンターの見学会を実施しました。

12 社 15 名の会員が参加しました。見学会終了後には懇親会を開催し、交流と意見交換の場となりました。

### ● 大阪と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

#### ◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪

2013 年 8 月 26 日(月)、大阪府大阪市東淀川区の「新大阪丸ビル別館」で「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪」を開催しました。

基調講演「大地震のための身近でできる防災対策」と 3 コマの CCAJ セッションを開催し、120 名を超える皆さんが参加されました。



#### ◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014

2014 年 2 月 13 日(木)、14 日(金)の両日、東京都千代田区のアーバンネット神田カンパレンスで、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014』を開催しました。『「お・も・て・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る!』をテーマに、2 日間にわたって 6 コマの CCAJ セッションを行いました。

また、すべてのセミナー終了後に出演者と受講者による交流会を実施しました。

●「SVによる意見・情報交換会」および「センターマネージャーによる意見・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」と「センターマネージャーによる意見・情報交換会」を開催しました。

◎ SVによる意見・情報交換会

開催日	開催場所	参加人数
テーマ		
2013/6/5	大阪・JBMコンサルタント	8社8名
アウトバウンド業務成果向上の工夫		
2013/7/23	東京・CCAJ事務局	7社7名
トレーニングで困っていること研究		
2013/8/20	東京・CCAJ事務局	6社7名
先輩SVの育成方法		
2013/9/17	大阪・情報工房	6社7名
メール対応の品質向上		
2013/11/21	東京・CCAJ事務局	4社5名
ベテラン&異性のTCに対するモチベーション向上		
2014/2/5	大阪・森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ	8社8名
採用と現場要望のミスマッチを防ぐには?		
2014/3/7	東京・CCAJ事務局	8社8名
タイプ別の指導法		

※6月5日、9月17日、2月5日開催分は、会場の「JBMコンサルタント」、「情報工房」、「森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ」各社のコールセンター見学会が併催されました。

◎新人マネージャー勉強会

参加人数：8社10名

開催日	開催場所
テーマ	
2013/5/14	東京・CCAJ事務局
オリエンテーション、人材育成委員会の紹介、懇親会	
2013/6/13	東京・CCAJ事務局
テレコミュニケーターの育成	
2013/8/2	東京・CCAJ事務局
SVの育成	
2013/10/17	東京・CCAJ事務局
モチベーション	
2013/12/12	東京・CCAJ事務局
後任育成、MGとして大切にしていること・来年の目標、懇親会	

●東京および大阪でコールセンター基礎講座を開催

2013年6月21日(金)と2013年11月29日(金)に、東京のエッサム神田ホールで「コールセンター基礎講座」を開催しました。「コールセンター基礎知識」「コールセンターの最新トレンドと成功事例」

「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説。上期は100名、下期は54名の方が受講されました。



さらに、2013年7月24日(水)に、大阪・新大阪丸ビル別館でも基礎講座を開催しました。「コールセンター基礎知識」「3年後のコールセンター予報」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説を行いました。初の地方開催でしたが、29名が受講されました。

●2014年度「新春賀詞交歓会」を開催

2014年1月8日(水)、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」を開催、200名を超える皆様に参加されました。



●第2回会員交流会を開催

2013年10月16日(水)、東京・九段下のホテルグランドパレスで、第2回会員交流会を開催しました。

三井情報の島崎洋一氏による講演と懇親会を行い、54社、120名を超える方々が参加されました。



●CCAJスクールを開催

2013年度は全国5カ所で47回のCCAJスクールを開催し、900名近い方々が参加されました。

■2013年度受講状況

受講者数 870名/参加企業数 154社/講座数 47回

■開催地別受講者数(開催回数/人数)

東京：37回 706名/大阪：7回 112名/札幌：1回 23名/沖縄：1回 19名/福岡：1回 10名

■講座別受講者数

センターマネージャー講座	75名
スーパーバイザー養成講座	290名
テレコミュニケーター養成講座	53名
トレーナー養成講座	112名
スクリプト作成講座	17名
クレーム対応講座	78名
KPI基礎講座	42名
ストレスマネジメント基礎講座	45名
お客様志向のセールスコミュニケーション	28名
QAマネジメント	12名
モニタリング実施手法セミナー	56名
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	62名
参加者合計	870名

●第25回 CCAJ スタディーツアー

2013年10月20日(日)～10月26日(土)の日程で、第25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」を開催しました。アメリカのカンザスシティとダラスを訪問し、先進的な取り組みを続けている6社に加えて、米国商工会議所を視察することができました。

●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、2013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」を実施しました。対象企業85社のうち、55社(64.7%)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「CCAJガイドブック Annual Report Vol.23」に掲載するとともに、協会報「CCAJ News」や協会ホームページでも公開しました。

●協会報「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。

●CCAJ メールニュースを配信

協会のメールニュースとして、「CCAJ メールニュース」を配信しました。「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22回にわたり配信しました。配信数は、2013年3月時点で5,186名になります。

また、会員の責任者・担当者および会員企業に属し配信を希望された方に「コールセンター関連入札情報」を13回配信しました。

●『CCAJガイドブック Annual Report Vol.23』を発行

2013年11月に「CCAJガイドブック Annual Report Vol.23」を発行しました。主な内容としては、(1)巻頭座談会「コールセンターの課題とその解決策」、(2)ケーススタディ「働きやすい環境を整え一人ひとりの自己実現をサポート」「イン/アウトを駆使して築く“関係性”が企業のプロフィットに結び付く」「顧客満足度を向上させるソーシャルメディアの活用方法」、(3)インタビュー/CCAJスクール受講企業に聞く「コールセンターにおける人材活性化のポイント」、(4)2013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、(5)CCAJの活動状況(2012年10月～2013年9月)、(6)CCAJ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、関係団体等に頒布するとともに、関連イベント等での配付を行いました。

●テレマーケティング・コールセンター用語集

人材育成委員会では「テレマーケティング・コールセンター用語集」に新規項目の追加を行いました。ソーシャルメディア関連用語など6つを追加し、計275項目になりました。

●コールセンター基礎力問題集

人材育成委員会では、「いまさら聞けないコールセンター基礎力問題集～全問解けたらちょっとうれしい!～」(全105問)を作成し、会員の希望者に配付しました。

●日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「日本コールセンター協会電話相談室」を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しました。

●消費者団体等との情報交換

平成25年度消費者・事業者懇談会(愛知県)(2013年7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】

◎第2回コンタクトセンターサミット in 福岡

主催:(株)リックテレコム

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア2013 in 大阪

主催:UBMジャパン(株)

◎ビジネストrendセミナー

主催:(一社)日本ダイレクトメール協会

◎第16回コンタクトセンター 総合大会

主催:(社)企業情報化協会

◎日中サービスアウトソーシング企業懇談会

主催:中国服務貿易協会

◎コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2013 in 東京

主催:UBMジャパン(株)

◎第52回電話対応コンクール全国大会・第17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9回みやぎコールセンターオペレータコンテスト

主催:みやぎコールセンター協議会

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア2014 in 東京

主催:UBMジャパン(株)

【協賛】

◎リテールテック JAPAN2014

主催:日本経済新聞社

# コールセンター基礎講座を開催します

東京・大阪の2カ所で、コールセンター基礎講座を開催します。新入社員を中心とするコールセンタースタッフや、コールセンターに異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。身近で便利な場所で受けられる各講座を、ぜひご活用ください。なお詳細は、協会のWebサイトでご確認ください。

## 《受講対象者》

1. 新入社員
  2. コールセンターに異動・配属された方
  3. 基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方
  4. 社内研修の参考にしたい方
  5. 業界の現状を学びたい方 など
- ※ コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方（今後携わっていく方）にとって、必須の内容です。



## 東京

6月20日開催!!

### ● 概要

日時：2014年6月20日（金）13:30～17:20  
 会場：エッサム神田ホール 2階多目的ホール  
 住所：東京都千代田区神田鍛冶町3-2-2  
 ※ お申しいただいた方には別途地図をお送りいたします。  
 定員：100名（定員になり次第締め切らせていただきます）

### ● 受講料（税込）

CCAJ 会員：1名 4,320円     一般：1名 7,560円

### ● 受講者の声

- ・ CCに移動して2年以上経っているが、こういった基礎知識について学ぶ機会がなく、自分なりに解釈していた。受講できて良かった。
- ・ 事例で説明していただいたので、分かりやすく、なるほどと思うことができました。納得して聞くことができました。
- ・ 法律関係はコールセンターで非常に重要な部分なので、細かく理解できて良かった。

### 【テーマと講師】

「コールセンター基礎知識」
講師：コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木 誠 氏
「コールセンターの最新トレンドと成功事例」
講師：(株)CCM 総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一 氏
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊

## 大阪

7月23日開催!!

### ● 概要

日時：2014年7月23日（水）13:30～17:20  
 会場：新大阪丸ビル別館 402号室  
 住所：大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-22  
 ※ お申しいただいた方には別途地図をお送りいたします。  
 定員：60名（定員になり次第締め切らせていただきます）

### ● 受講料（税込）

CCAJ 会員：1名 4,320円     一般：1名 7,560円

### 【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行 氏
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「3年後のコールセンター予報」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊
商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは？ お客様の情報（個人情報）を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。

## 経済産業省によるパーソナルデータ利活用の『基準』について

CCAJ メールニュース Vol.197 にも掲載しましたが、経済産業省では、消費者に信頼されるパーソナルデータ利活用ビジネスの促進に向け、消費者への情報提供・説明を充実させるための「基準」を取りまとめています。コールセンターの業務に関連する情報として、その概要をご紹介します。

なお詳細は、<http://www.meti.go.jp/press/2013/03/20140326001/20140326001.html> でご確認いただけます。

### 本件の概要

パーソナルデータ<sup>\*</sup>を利活用したビジネスへの期待が高まる一方で消費者が自身のパーソナルデータの予想外の利用に当惑し、不安に思うケースが出ていて、短期間で事業をやめざるを得なくなるケースも出ています。

このような状況を踏まえ、経済産業省では事業者がパーソナルデータを利活用したビジネスを行う上で、特にパーソナルデータを取得する際に取り組むべき消費者への情報提供・説明のあり方を示す「評価基準」を取りまとめました。

さらに、第三者として行政や専門家が「評価基準」をもとに相談に応じ、事業者は消費者のよりよいサービス選択に資する情報提供を促す「事前相談評価」も整理しています。

※ パーソナルデータとは、個人情報保護法に規定する「個人情報」に限らず、位置情報や購買履歴など、広く個人に関する個人識別性のない情報を含む情報をいいます。

### 評価基準について

「評価基準」として、以下の通り取りまとめられています。

#### 【記載事項】

##### ◎必要十分な記載事項

1. パーソナルデータの取扱いに関する情報として、以下の7項目が記載されていること
  - ① 提供するサービスの概要
  - ② 取得するパーソナルデータと取得の方法
  - ③ パーソナルデータの利用目的
  - ④ パーソナルデータやパーソナルデータを加工したデータの第三者への提供の有無および提供先
  - ⑤ 消費者によるパーソナルデータの提供の停止・訂正の可否およびその方法
  - ⑥ 問合せ先
  - ⑦ 保存期間、廃棄

### 【記載方法】

- ◎取得するパーソナルデータとその取得方法に係る記載方法
  2. 取得するパーソナルデータの項目とその取得方法について、可能な限り細分化し、具体的に記載していること
  3. 取得するパーソナルデータの項目やその取得方法のうち、消費者にとって分かりにくいものを明確に記載していること
- ◎パーソナルデータの利用目的に係る記載方法
  4. 取得するパーソナルデータの利用目的を特定し、具体的に記載していること
  5. パーソナルデータの利用目的が、取得するパーソナルデータの項目と対応して記載されていること
  6. 取得するパーソナルデータの利用目的のうち、消費者にとって分かりにくいものを明確に記載していること
- ◎第三者への提供の有無およびパーソナルデータやパーソナルデータを加工したデータの提供先に係る記載方法
  7. 事業者が取得するパーソナルデータやパーソナルデータを加工したデータを第三者に提供する場合、その提供先（事後的に提供先を変更する場合は提供先の選定条件を含む）および提供目的が記載されていること
  8. 事業者が取得したパーソナルデータを加工したデータを第三者に提供する場合、その加工方法が記載されていること
- ◎消費者によるパーソナルデータの提供の停止の可否およびその方法に係る記載方法
  9. 消費者が事業者によるパーソナルデータの取得の中止又は利用の停止が可能であるかが記載され、可能である場合には取得の中止方法又は利用の停止方法を明示して記載していること

その他にも、事前相談評価の第三者による評価の仕組みの整理や、「分かり易さに関する手法・アプローチ」の実践例も取りまとめられています。

## 今年も企業電話対応コンテストがスタートします

当協会が後援している、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催の企業電話対応コンテストが実施されます。顧客満足度向上の一環として、ご活用ください。

### ◎概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家

が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

### ◎実施スケジュール

- 6月1日(日)～7月20日(日)：申込受付  
 7月下旬～9月中旬：委託会社から参加企業への電話  
 11月14日(金)：結果発表および表彰式

※ 詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページでご確認ください。

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!**

# CONTACT センター Q&A

**A** 問い合わせでは、気にならない言葉でも、一旦クレームになってしまうと“失礼な対応”“偉そうな対応”と言われてしまうことがあります。もちろん言葉だけの問題ではなく、その「言い方」が左右することも多いのですが、今回は言葉に注目してご説明します。

まず、使ってはいけない言葉として否定語があります。お客様のご要望に対して「できません」「知りません」は責任逃れとしか聞こえません。また語尾の「せん」の音が耳に残り、印象を一段と悪くします。

否定的な表現をさけて、肯定表現に置き換えると「明日までにはお届けできません」は「明後日にはお届けできます」になり「私は知りません」は「〇〇はよく存じております」となります。そうすることにより、印象はぐっと良くなります。

次に曖昧な表現も使ってはいけない言葉の1つです。例えば「一応お調べします」「ちょっと分からないのですが」「たぶんお送りしていると思うのですが」は“なんとも頼りない対応者”“いい加減な会社”と思われるも仕方ありません。しっかり対応して欲しいと思うのがお客様の心情です。「一応」「ちょっと」「たぶん」などが口癖になっているテレコミュニケーターも多いので、ぜひ改善してください。

クレーム対応時、専門用語や業界用語を頻繁に使うことで「こんなことは知ってて当たり前、お客様は知らないのですか?」とでも言われているように感じられ、お客様の怒り

**Q** クレーム対応時に、使ってはいけない言葉や使うと誤解を招く言葉はありますか。

回答者 玉本 美砂子 氏

(株)JBM コンサルタント 代表取締役社長  
CCAJ スクール クレーム対応講座 講師

は増します。専門用語・業界用語はお客様の知識の量と質に合わせて使うことが大切です。

どうしても専門用語を使わなければいけない時は、お客様に分かるように注釈を加えて使ってください。

その他に、使うと誤解を招きやすい言葉として「確認します」があります。例えばお客様から、クレーム内容をお聞きした後「では、営業担当に確認を取りまして～」とよく耳にしますが、聞き方によっては「私の言っていることが間違っていると思ってるの!! 確認ってどうゆうこと?!」と誤解を招くことがあります。この場合「営業担当に連絡を取りまして～」が無難です。

また、「着払いで結構です」もとても偉そうな印象を与えます。もともと不具合があって、自社に郵送をお願いしているわけですから、「結構」つまり「構わない」は失礼です。「着払いでお願いできますか。」と表現を改めてください。

さらに、「わかる」「できる」の可能動詞も誤解を生む言葉です。「お分かりになりますか」「おできになりますか」など、言葉遣いは正しくてもお客様の立場からすると「年がいつているから、分からないとでも思っているのか」「できないとでも思っているのか」という風に受け取ってしまう場合もあります。使うとすれば「ここまでのご説明、早口でしたがお分かりいただけましたでしょうか」などとすれば問題はありません。

クレーム対応は、マイナスイメージから電話がかかっていることを念頭において、お客様に失礼にならない言葉遣いを心掛けてください。

## 6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
6/5(木)～6/6(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー(東京都)
6/11(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
6/12(木)～6/13(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館
6/18(水)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー(東京都)
6/26(木)～6/27(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
7/2(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子 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 **CCAJ スクール** 検索

[http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

# スーパーバイザー interview vol.54

アイビーシステム株式会社  
池袋コールセンター  
スーパーバイザー  
古家 真純 さん



長野県諏訪市を本社に、東京と札幌の各所に拠点を持つアイビーシステム株式会社。昨年9月には設立30周年を迎えた歴史ある企業です。今回は、東池袋にある池袋コールセンターを訪問し、スーパーバイザーの古家真純さんにお話を伺いました。

休日は部屋にこもっているのではなく、外の空気に触れたいという古家さん。  
「せっかくのお休みなので人混みにはあまり行きませんが、静かな街で買い物をするのは好きです」

古家真純さんが、アイビーシステム株式会社に入社したのは2006年3月。当初は、9時から13時までのパートタイムのテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のオペレーター）として、通信販売関連の受注業務を担当しました。この職場を選んだ理由を伺うと勤務時間や地理的条件が大きかったのですが、友人からの“アウトバウンドは難しいけど、インバウンドなら大丈夫だと思うよ”というアドバイスが役に立ちました。でもその頃は、インバウンドやアウトバウンドという用語も知りませんでしたけれどと笑顔で振り返ります。オペレーターとしての業務に加えて、通信販売に不可欠な受注管理や顧客管理などのバックオフィス業務の一部も、古家さんが担当することになります。「次第に、オペレーターだけでなくスーパーバイザー（以下、SV）のアシスタント的な役割が増えていきました」。それが認められたこともあり、2012年の1月に現職であるSVとして、社員に登用されます。

「現在はもう一人のSVを含めたチームのリーダーとして、6つのお客様に関する通販業務を担当しています」

## すべてに求められる品質

池袋センターには6つのチームがあります。その一つが古家さんの担当ですが、その他のチームもマルチクライアントで業務を行っています。

一方、オペレーターはチーム分けされておらず、シフトに従って全チームのすべてのクライアントに対応するシステムになっていて、幅広いスキルと知識が求められます。そのため、オペレーターの管理や教育にも、細かな配慮が

不可欠です。

「スタッフ全員のモチベーションが下がらないように、常にコミュニケーションをとるように心がけています。同時に、オペレーターからいろいろな情報を吸収することで、より輝けるような環境作りに役立てたいと思っています」

センターの運営をはじめ、通信販売のバックオフィスとしての業務、クライアント対応、オペレーター教育など、遂行すべき役割が多岐にわたる古家さんですが、特に重要視しているのが“品質”とのこと。対応だけでなく、入力や納品管理、集計などの事務作業やデータ管理も含めた正確さが求められると指摘します。

「コールセンターの仕事全般に言えることですが、特にSVは“人間だからミスが起こるのは仕方がない”と言えない立場にあると思っています。だから、ミスが起こらないように常に緊張していること、それでも万一起きた時にはちゃんとフォローできることが、本当の品質管理だと思います」

それを実現するために、オペレーター教育に熱が入ることもあります。「誰でも、忙しい時や落ち込んでいる時に指摘や指導を受けても、悪い印象が残ったり、頭に入っていかないと思います。むしろ、時間のある時にクライアントが要望することの背景にある考え方まで、しっかり説明して情報共有することが有効だと思います」

## 責任の中に感じるSVの魅力

SVに就任して約2年半。いま感じていることを伺うと「以前からSVの近くにいて一緒に仕事をしてきましたが、自分がその立場になるまで核心の部分

は理解できていなかったと思います。SVは管理者であり、すべての矢面に立つ人間なのだ実感しています」。

そこには苦勞や責任もあるが、魅力も多いと古家さんは指摘します。

その一つが、クライアントとの関係性の強化です。「クライアントさんの担当者の方と仲良くなっているいろいろなことを知ることで、それがやりがいにもつながります」。

また、プロジェクトによっては、他社のコールセンターのSVさんなどと一緒することもあるのですが、そこで悩みを共有したり、新しい知識を得られることも励みになっています」

自分の苦手なところを見つけて、それをクリアしていくためにどうすればいいのかを普段から考えているという古家さん。

「入社以来、素敵な仲間恵まれて仕事を続けられています。お互いが自発的に声を掛け合ったり、チームの枠を越えてフォローしあうなど、他にはない魅力がある職場です。これからもそれが続くように、アイビーシステムがますます元気な会社になれるように、がんばっていききたいと思います」

## 企業情報

### アイビーシステム株式会社

代表取締役社長：湯沢 政彦  
本社：長野県諏訪市高島 1-26-2 M&Kビル  
ホームページ：<http://www.ibsystem.jp/>  
設立：1983年9月  
従業員数：710名  
業務内容：当社は受電だけではなく、媒体の効果測定から媒体の評価まで行い、付加価値を付けたサービスを提供致します。

## 協会日誌

### 3/14 情報調査委員会

① CCAJ メールニュース

・VOL.196の情報収集状況を報告した。

② センター見学会

・2月21日に開催したあいおいニッセイ同和損害保険株式会社のセンター見学会の開催報告および参加者アンケートの結果を報告した。

③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

・2014年度調査の設問について討議した。

④ 勉強会

・Windows XPのサポート終了に伴う各社の対応状況等について意見交換をした。

### 3/18 事業委員会

① CCAJ スタディーツアー（海外視察）

・訪問国をアメリカ合衆国、時期を2014年10月に7日間とすることが決定した。

・次回の委員会で旅行会社からの提案書を審議することとなった。

② CCAJ ガイドブック

・2014年度発行のVOL.24のコンセプトや課題、具体的な企画案等について

今後の委員会で討議することとなった。

③ CCAJ スクール

・講師候補者の登録制など永続的・安定的な開催を維持するための施策について討議した。

④ CCAJ コンタクトセンター・セミナー

・2月に開催した本セミナーの集客状況や受講者アンケートの結果を報告した。

### 3/20 人材育成委員会

① スーパーバイザーによる意見・情報交換会

・2014年度は東京で5回、大阪で4回開催することを決定した。

② 新人マネージャー勉強会

・年間を通して5回の開催、定員は10名とすることを決定した。  
・テーマは人材育成とし、参加者の発表に加え、グループディスカッションの時間も設ける。

### 4/9 広報委員会

① 会員ニュース

・会員ニュースの投稿規定について討議した。

② CCAJ メールニュースの情報収集状況

・VOL.198の情報収集状況を報告した。

③ CCAJ News

・5月号：2013年度の協会活動報告、経済産業省発表のパーソナルデータ利活用の基準についての概要等を掲載することを承認した。

・6月号：特集「派遣会社とコールセンター」、国土交通省発表のテレワーク報告書等を掲載することを承認した。

④ ニュースリリースの送信

・コールセンター基礎講座（6月：東京、7月：大阪）の開催についてニュースリリースを送信することを承認した。

### 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.198(2014年4月14日配信)

配信数：5,186名

### 次号予告

CCAJ News Vol.207 では、「特集 派遣会社とコールセンター」「コールセンター基礎講座告知」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容に変更になる可能性があります

## 全国の主要書店にて好評発売中

### クレーム対応の「超」基本エッセンス

エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

著者：株式会社 エス・ピー・ネットワーク  
出版社：レクシスネクシス・ジャパン株式会社

多数の有名企業の危機管理を多角的にサポートする企業危機管理のエキスパート企業が、クレーム・不当要求対応の「型」を伝授。「お客様の声」と「不当要求」を見極めるシンプルな基準、それぞれに応じた明確な実務、担当者を「大けが」から守り、企業が滞りなく事業継続するための究極の基本を体系化した、クレーム対応実務書の決定版!

CS（顧客満足）の考え方をベースとする「危機管理的顧客対応指針5ヶ条」によって、シンプルかつ効果的に体系化されたクレーム対応の「基本」は、誰でも実践することができ、あらゆる顧客対応部門への導入が容易です。現場の担当者と責任者の対応もスムーズに統一することが可能です。

定価：¥2,200+税 ソフトカバー／A5判／224ページ ISBN：978-4-902625-80-6

1. 誰でも  
どんな組織でも実践できる
2. 「顧客満足」を損なわない
3. どんな事例にも負けない

## クレーム対応の「超」基本エッセンス

エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

ミドルクライシスマネジメント Vol. 08

「責任者を出せ!」  
「誠意を見せろ!」  
「今すぐ来い!」...

お客様相談・店舗責任者へのネットワーキング  
顧客対応各部門責任者への指導  
全業種共通  
必読

悪質クレーム・不当要求と戦うすべての者たちに贈る、最強のクレーム対応書

© LexisNexis

LexisNexis®

URL: <http://www.lexisnexis.jp/>  
Email: [books@lexisnexis.com](mailto:books@lexisnexis.com)  
〒154-0004  
東京都世田谷区太子堂4-1-1-19F