

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

- ◇ 2016 年「新春賀詞交歓会」
- ◇ 2016 年度の CCAJ スクール スケジュール
- ◇ 障害者差別解消法と改正障害者雇用促進法
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
- ◇ 長崎県でコンタクトセンター見学会を開催
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.62
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2016 年「新春賀詞交歓会」

2016 年 1 月 6 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」が開催され、240 名を超える皆様に参加されるという盛会となりました。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。

一般社団法人 日本コールセンター協会

船津 康次 会長 挨拶

今年は、オリンピックやサミット、参院選などのイベントが数多くあり、動きのある年になるでしょう。その中で ICT の流れが加速していて、日本の産業全体がいかに取り込んでいくかがテーマとなっています。なかでも IOT(Internet of Things) がポピュラーになってきています。モノも繋がるし、最終的には



消費者を含めた人と繋がるというのは、コールセンターが担うべきコミュニケーションであり、きめ細かな対応が必要となります。また、マイナンバーもスタートしました。物理的なセキュリティに加えて、運用レベルでの情報セキュリティがより重要であり、しっかりとした対応が不可欠です。

コールセンターは、運営側とサポート側が協同することで、時代に合った運営が可能で、当協会も人材の教育や地方展開などの活動を通じ業界の発展のため、引き続きがんばりますので、皆さまのご協力をお願いいたします。

経済産業省 商務流通担当 大臣官房審議官

松本 年弘 氏 祝辞

アベノミクスの下、経済の好循環が着実に回り始めています。そのような環境の中、IT の進展によって、IOT をはじめ、ビッグデータの利活用、販売チャネルの多様化が進み、わが国の産業と社会構造が変化しつつあります。

皆さまのコールセンターには消費者の声や情報が寄せられて



います。ビッグデータとして分析することで、今後とも新商品開発やサービスの向上等に活かしていただきたいと思います。

また、消費者との繋がりの強化、カスタマーエクスペリエンスの向上、外国人消費者への対応、地方雇用の確保等、コールセンター業界の役割は非常に大きなものがあります。経済産業省としても、企業の事業活動をより高度化するような新たな消費経済政策について検討していきたいと思っています。商取引の適正化にも取り組んで参りますので、さらなるご尽力をお願いいたします。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政課 電気通信利用者情報政策室 室長

吉田 恭子 氏 祝辞

安倍政権の三本の矢の取り組みにより、日本経済も着実に回復基調にあります。総務省も ICT を通じて、日本経済の回復、再生、成長に積極的に寄与していきたいと思っています。

現在の ICT 分野の中でもやはり IOT が重点分野だと考えています。IOT の活用が他分野に広がることで、サービスの高度



化や多様化が期待されています。一方で、複雑化するためにわかりにくさも増えると懸念されます。その解決のためには、消費者の一番近くにいる皆様の活躍がさらに重要となります。

また、電気通信事業法が改正され、5 月から施行されます。消費者の方々の声をしっかりと汲み取るためにも、コールセンター業界の皆さまとも連携を取り、円滑に進めたいと思います。

総務省は国民の方々、利用者の方々のご期待に沿うような行政をしっかりと進めて参りますので、ぜひご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2016 年度の CCAJ スクール スケジュール

今年度まで「クレーム対応講座」は2日コースでしたが、来年度からは1日コースとなり、基礎編・応用編と2種類にリニューアルします。※詳細は近日中に Web 等で公開します。また、今年度新設した講座もレギュラー化するなど、受講企業のニーズに合わせ、ベーシックコース7講座、専門コース10講座をご用意しています。ぜひセンターの人材育成活動の一環として、「CCAJ スクール」をご活用ください。

2016 年度の年間スケジュールや各講座の詳細は次の URL よりご覧ください。http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

2016年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/12(木)～5/13(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
5/17(火)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
5/19(木)～5/20(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
5/26(木)～5/27(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	日本マンパワー(東京都)
6/2(木)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
6/9(木)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
6/14(火)	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)
6/16(木)～6/17(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	日本マンパワー(東京都)
6/21(火)	顧客経験価値を高める顧客志向の電話応対	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
6/23(木)～6/24(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(大阪府)
7/6(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
7/7(木)	スクリプト・FAQ作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
7/12(火)	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)
7/14(木)	クレーム対応講座～基礎編～	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
7/21(木)～7/22(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	沖縄産業支援センター(那覇市)
7/26(火)～7/27(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
8/2(火)	クレーム対応講座～応用編～	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
8/4(木)～8/5(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
8/23(火)～8/24(水)	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	日本マンパワー(東京都)
9/6(火)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
9/8(木)～9/9(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
9/13(火)	ロールプレイングで学ぶテレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
9/15(木)～9/16(金)	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)
10/5(水)～10/6(木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
10/7(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡氏	日本マンパワー(東京都)
10/13(木)～10/14(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	日本マンパワー(東京都)
10/20(木)～10/21(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
10/25(火)	クレーム対応講座～基礎編～	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
10/26(水)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
11/9(水)	顧客経験価値を高める顧客志向の電話応対	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
11/10(木)～11/11(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	かでの2・7(札幌市)
11/15(火)	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)
11/16(水)～11/17(木)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	日本マンパワー(東京都)
11/25(金)	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)
12/6(火)～12/7(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
12/8(木)～12/9(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(大阪府)
12/13(火)	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)
12/14(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
1/18(水)～1/19(木)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
1/20(金)	クレーム対応講座～応用編～	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
1/25(水)	スクリプト・FAQ作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
1/26(木)～1/27(金)	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)
2/2(木)～2/3(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
2/7(火)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
2/23(木)～2/24(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
3/8(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)
3/9(木)～3/10(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	日本マンパワー(東京都)
3/14(火)	ロールプレイングで学ぶテレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)

2017年

障害者差別解消法と改正障害者雇用促進法が 4月1日に施行されます

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、障害者差別解消法）」は、国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として制定されました。この法律は全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、4月1日施行されます。コールセンターとしても留意する点がありますので、概要をご紹介します。

また、「障害者の雇用の促進等に関する法律（以下、障害者雇用促進法）」が改正され、4月1日に施行されます。

○障害者差別解消法

この法律は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等および民間事業者における、障害を理由とする差別を解消するための措置などについて定めたものです。

障害を理由とする差別とは、障害を理由として、正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件をつけたりする行為をいいます。また、障害のある方から、何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。

具体的には、経済産業省より、「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」が公表されていますが、特にコールセンターやその周辺サービスとして留意したいこととして、次のような点が挙げられています（以下、対応指針からの抜粋）。

1. 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例
 - ・窓口対応を拒否する
 - ・資料の送付、パンフレットの提供等を拒む
2. 合理的配慮の具体例（民間事業者は、法的な義務ではなく努力義務とされています）
 - ・要望があった際に、文書記載事項を読み上げる
 - ・比喩的表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに、具体的に説明する
 - ・知的障害者から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら説明する
 - ・注文や問い合わせ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく、電話等でも対応できるようにする
 - ・商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的に分かり易く説明を行う

○改正障害者雇用促進法

この法律は、雇用における事業主の障害者に対する差別の

禁止および合理的配慮の提供義務等を定めています。

募集・採用、賃金、配置、昇進などの雇用に関するあらゆる局面で、

- ・障害者であることを理由に障害者を排除すること
- ・障害者に対してのみ不利な条件を設けること
- ・障害のない人を優先すること

は障害者であることを理由とする差別に該当し、禁止されます。

また、合理的配慮とは、

- ・募集および採用時においては、障害者と障害者でない人との均等な機会を確保するための措置（具体例：「視覚障害がある方に対し、点字、音声などで採用試験を行うこと」「聴覚・言語障害がある方に対し、筆談などで面接を行うこと」など）
- ・採用後においては、障害者と障害者でない人の均等な待遇の確保または障害者の能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するための措置（具体例：「肢体不自由がある方に対し、机の高さを調節するなど作業を可能にする工夫を行うこと」「知的障害がある方に対し、図などを活用した業務マニュアルを作成したり、業務指示は内容を明確にしてひとつずつ行ったりするなど作業手順を分かりやすく示すこと」など）

を講じることをいいます。

なお、合理的配慮は事業主が「過重な負担」にならない範囲で講じるもので、「過重な負担」を及ぼすこととなる場合は除くこととされています。

障害者差別解消法、改正障害者雇用促進法等の情報は、経済産業省の「障害者政策」のページよりご覧いただくことができます。

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/>
リンク切れ等でご覧いただけない場合は、「内閣府」「経済産業省」「厚生労働省」等のWebサイトトップページより「障害者政策」などをキーワードに検索をお願いします。

まもなく開催！CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016

今こそ、コンタクトセンターが変わる時 ～業務効率の向上から企業価値の創造へ～

コンタクトセンターは今、従来の「業務効率型」運営に加え、新たな役割が求められています。それは、お客様接点として「カスタマー・エクスペリエンス（顧客経験価値）向上」を担い、さらに「ビッグデータ（VOC）の活用」を促進するなど「企業価値創造型」機能を付加できるよう変わっていくことです。

初日の基調講演では、情報工房（株）代表取締役社長 宮脇一氏から「会話を意図的に作り出すことで、売上がアップし、顧客の離脱が防止された」CRM 戦略についてお話しいたします。

CCAJ セッションでは、今、センターが抱える5つのテーマにフォーカスし、日々、センターの変化を実感されている方々から、理想論ではない現状の課題に根ざした取り組み事例をお届けします。

2日目のセミナー終了後には、講演者や同じ立場の方々と気軽に交流を深められる「情報交換会」も開催します。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」へのご参加を心よりお待ちしております。

■プログラム

時間	講演概要 (M: モデレーター、S: スピーカー)
1日目 2016年2月23日(火)	
10:30 12:00	基調講演 『通話時間を伸ばすと、売上があがる ～3年後を見据えたコールセンターの実験～』 情報工房（株）代表取締役社長 宮脇一氏 「10年後なくなる仕事」にランキングされたコールセンターのオペレーター。激しい環境変化の中、バブル崩壊後必要とされてきたオペレーションは、ITやAIの発展とともに縮小していきます。「どうなっていくのだろうか?」「変わらないといけない」。明確な方向性が見出せないままに、現状のオペレーションを続けているセンターも多いと思います。 迷いの中で、「一人のお客様と長く話す」という実証実験を行いました。仮説は「通話時間は、売上に比例する」。応答率重視から「おもてなし重視」のコミュニケーションへの転換です。さて、結果は？ 本取り組みについて、事例をもとにご紹介します。「このままじゃまずいよね」と考えている皆様の話のきっかけやヒントとなれば有り難いです。
	CCAJ セッション ① 『「モチベーション」をとらえなおす 一過性のモチベーション施策では、人は動かない』 M きゃりあす 代表 奥 富美子氏 S ヤフー（株）システム統括本部 CS 本部 本部企画部・大分サポート1部 部長 前田 尚哉氏 S トランスコスモス（株）コンタクトセンターサービス東日本第一本部 横浜ユニット MCM センター横浜第二 センター長 渡邊 秀太氏 「モチベーション（意欲・やる気・動機付け）」には、昇給・ボーナス・昇進・表彰など、他の人を介して外からもらう報酬を目当てにがんばる「外発的モチベーション」と、一生懸命やっていることが自分の成長にかかわっているという感覚や、自分の力を生かし切っていると思える喜び、うまくいったという達成感など、内側から生じる報酬で人が突き動かされる「内発的モチベーション」があります。 会社方針の具現化のために着実に実践してきたセンターのアクションが、働く人のモチベーションにも良い影響を与えることについて再確認し、外発的モチベーション施策のみに頼ることの危険性や、内発的モチベーションを尊重する必要性について考えます。
13:00 14:30	
14:45 16:15	CCAJ セッション ② 『お客様の期待と現場のニーズ・状況に合わせたテレコミュニケーターの育成とは』 M (株) Micct (ミクト) 代表取締役 升本 恵子氏 S (株) WOWOW コミュニケーションズ マーケティング部 担当部長 小川 範芳氏 S アドビ システムズ (株) Japan Customer Support Enablement & Learning Consultant 畠中 俊巳氏 企業が提供する商品やサービスにより、お客様のコンタクトセンターへの期待も違ってきます。「丁寧で安心」「迅速な問題解決」など期待に応じたサービスが求められます。お客様の期待が違えば、求められる人材も違い、当然、育成方法も異なります。 「効率的な業務知識の習得」「様々なお客様への対応力」、そして「テレコミュニケーター自身の感情のコントロール」と多くのことが求められる昨今、効果的な人材育成のためには、何が必要なのでしょう？ 本セッションでは「ITを駆使した育成」から「人が関わるからこそできる育成」「メンタル面の育成」など様々な角度から「テレコミュニケーターの育成」について考えます。

2日目 2016年2月24日(水)

CCAJセッション③『2つの経営理念を実現する“応対品質” コンタクトセンター専業会社としてのこだわりポイント』	
M (株)ラーニングイト ビジントレーナー 瀬崎 節子 氏 S ピーウィズ(株)事業推進本部 教育研修室 佐藤 香 氏 S 日本トータルテレマーケティング(株) サービスレベル管理室 室長 小出 香 氏	
10:30 12:00	コンタクトセンター専業会社(サービス・エージェンシー/アウトソーサー)は、クライアント企業が求める「応対品質」と専業として自社ならではの「応対品質」があります。センターの「応対品質」はその会社の写し鏡であることから、2つの経営理念実現に向けて日々努めています。 本セッションでは、様々な業界・企業の最前線を担うサービス・エージェンシー2社が、専業としての品質の定義や指標、改善のプロセス・仕組みなど具体的な事例を交えてディスカッションします。サービス・エージェンシーだからこそ感じる業界や地域、お客様属性による違い、生産性と品質両面の向上などを随所に言及しながら、「応対品質」について考えていきます。
CCAJセッション④『VOC活用の要諦を探る ～ここだけでしか聞け事がない2社の取り組み～』	
M (株)ベルシステム24 MNC本部 シニアマネージャー 村上 貴志 氏 S (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長 出水 啓一朗 氏 S コクヨ(株)経営管理本部 お客様相談室 室長 横山 泰子 氏	
13:00 14:30	VOCの重要性はこれまで十分議論と理解がなされ、既に多くの企業でVOCの収集が行われています。しかしながら収集・蓄積したVOCを、如何に社内でも整理・共有し、活用・改善を推進していくかという点において、課題を抱えている企業が少なくありません。 本セッションでは、「VOCを収集する上での仕掛け」「ITを活用した具体的なVOC活用の取組内容」「VOCを活用した社内の変革や社内への浸透」を中心に、2社の取り組み事例をご紹介します。また、ここだけでしか聞け事がない「成功談・失敗談」にも深く切り込み、その真相を探りながら、参加者の皆様が現場に戻り活用できるノウハウやヒントを探ります。
CCAJセッション⑤『経営貢献するコンタクトセンターのあり方』	
M (株)TMJ 事業推進本部 競争力開発部 Client Value 推進室 室長 川野 克俊 氏 S アメリカン・エクスプレス・ジャパン(株) 取締役 兼 ワールド・サービス副社長 水村 直美 氏 S プルデンシャル生命保険(株) カスタマーサービスチーム チームリーダー 盛田 穰 氏	
14:45 16:15	マーケティング3.0(価値主導のマーケティング)時代において、お客様とのインタラクティブな接点を持つコンタクトセンターは、これまでの「コストセンター」からマーケティングの中核的な役割を担う「戦略的チャネル」に変貌する時を迎えていると言われています。 本セッションでは、私達がマーケティング活動に貢献できることをどのように「見える化」し、社内でのプレゼンスを向上させるのか? KPIの設定、KPIと収益の関係性、社内コンセンサス形成の方法と課題など、スピーカー各社の「ネット・プロモーター・スコア調査(NPS)」「組織改革」などの取り組みを通して、「経営貢献するコンタクトセンターのあり方」について模索していきます。
16:30 18:00	コンタクトセンター情報交換会/会場：アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A コンタクトセンター情報交換会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。定員50名と人数も限られていますので、お早めにお申し込みください。なお、情報交換会のみ参加はご遠慮ください。

■会期：2016年2月23日(火)10:30～16:15(セミナー)

2016年2月24日(水)10:30～16:15(セミナー) 16:30～18:00(交流会)

■会場：アーバンネット神田カンファレンス3階(東京都千代田区内神田3-6-2)

■料金(税込み)

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ 会員	15,500 円	6,200 円
一般	20,600 円	7,200 円
当日券	—	10,300 円
情報交換会	—	3,600 円

■特典1

6コマ分で購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマで換算

■特典2

1日券1枚のご購入につき、1名様を情報交換会にご招待します。(事前登録制)

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報はWebサイトでご確認ください。



長崎県でコンタクトセンター見学会を開催

去る 2015 年 10 月 15 日 (木) ～ 16 日 (金)、情報調査委員会ではメットライフ生命保険株式会社、ANAテレマート株式会社のご厚意で、長崎県でコンタクトセンター見学会を開催し、8 社 9 名の会員が参加されました。

メットライフ生命保険株式会社 長崎カスタマーコンタクト部のコンタクトセンターでは 2015 年 9 月現在で 180 名のスタッフが現地採用の正社員として勤務しており、「私たちはお客さまから最も選ばれる生命保険会社になります」のビジョンの基、以下の業務を行っています。

- ・長崎カスタマーコンタクトセンター (お客様専用 保全全般)
- ・長崎保険金コールセンター (お客様専用 保険金)
- ・長崎ファイナンシャルサービスセンター (年金全般)

2014 年度の入電実績は、180,000 ～ 256,000 件/月とのことです。

組織戦略として、「お客様との重要なタッチポイント」であるオペレーターを全員でサポートする体制を明確化し、マネジメントシステムによる管理・育成および運営を行っています。長崎の他、東京・神戸の 3 サイトを同じ基準で一元管理し、サービスの均一化を図り、お客様満足度につなげています。

ANAテレマート株式会社は、ANAをご利用いただくお客様に対し、国内線、国際線の予約案内をはじめ、ANAマイレージクラブサービスセンターなどの案内業務を行っています。寄せられたお客様の声を、ANAグループ各社にフィードバックし、より良いサービス、商品の提供につなげるよう、総合コンタクトセンターとして重要な役割を担っています。

長崎支店は 2011 年、初めての自社社屋を建て業務を開始しました。環境面やバリアフリーに配慮した設備を充実させ、地方都市郊外型ビジネスモデルを展開しています。現在は約 300 名の体制で国内線、国際線の予約案内業務を行っており、長崎支店が将来的には同社の中でより中心的な拠点となり、A



ANAテレマート

NAグループ全体の運営を支える存在になることを期待されているとのことです。

現在は契約社員として採用しているスタッフを、2016 年 4 月には全員をエリア正社員に切り替える予定とのことです。

今回見学させていただいた 2 社とも、センターのみならず休憩室などのファシリティなどに関しても詳細にご説明いただき、参加された方も全員が参考になったとの感想を抱かれました。

【参加者の感想】

※ メットライフ生命保険株式会社

・様々な対応チームがあると予想してきたが、チーム間の連携とバランスが良いようで、よくまとまっているセンターであると感じた。マネージャーの皆さんの努力の賜ではないか。色々な質問に丁寧にお答えいただき感謝いたします。

・素晴らしいファシリティ、運営管理、採用、育成の考え方等、非常に参考になりました。

※ ANAテレマート株式会社

・効率と品質の両方を実現するべく各種施策・運用・体制等、全てが参考になりました。

・センター内が非常に清潔な印象を受けました。また、若い社員の皆様が活躍されていて活気を感じました。その中で、手作り感を出して従業員を大切にしている気持ちが伝わるセンターである印象を強く受けました。

※ 全体を通して

・センターの見学や意見交換もゆったりと時間があるので、考えながら情報を整理できる点が非常に良かったです。初日の見学会後には懇親会もあり、緊張が解けた状態で話すことで、より深く情報交換できたことが良かったです。



メットライフ生命保険

スーパーバイザー interview

vol.63

今回の取材先は株式会社テレマートジャパン。小田急線代々木八幡駅と千代田線代々木公園駅の間地点で、いずれの駅からも数分という好立地にある同社を訪問しました。営業職という肩書きを持つ、村山拓也さんにお話を伺うことができました。

株式会社テレマートジャパン
営業部
村山 拓也 さん



上背が180cmを超える村山さん。学生時代はラグーマンでしたが、現在は好きなゴルフもご無沙汰で運動不足とか。「家の近所にジムがあるので、ボルトリングを始めたいと思っています。肩こりにも良さそうですし」と笑顔を見せます。

株式会社テレマートジャパンの設立は1991年。今年で25年目を迎える、老舗とも言えるエージェンシーです。コールセンターを中心に、Webマーケティング、データ分析、コンサルティング、調査などのサービスを提供しています。コールセンターの中核的存在である村山拓也さんに、センターのビジネス状況をご紹介いただきました。

「主に、業務機器やエレベーターなどのヘルプデスク、健康食品やDVD・CDなどの通信販売受注窓口、クレームや苦情専用ダイヤル、秘書代行などを行っています。

例えば、コンビニなどに設置されている業務用コーヒーマシンのメンテナンスに関するヘルプデスクがあります。初めて機器に触れるアルバイトスタッフからのコールなどもあるので、できるだけわかりやすくご説明するように心がけています」

その場合、「横についている黒いボタンをカチッと音がするまで押して……」といった具体的な説明を行っているとのこと。それを実現するため、オフィスの一角には同じ型のコーヒーマシンの実機が設置されていて、実際に触れながら操作を会得することができるようになっています。

完全シェアード型でマルチ対応

センターは365日24時間稼働。日中はクライアント側で対応し、営業時間外や休日に代替で対応するケースも多いとのこと。そのような案件では、クライアントと同じサービスレベル、同じスキルで対応できることが重要です。専門性の高い内容や営業時間外での対応など、企業内で処理できない業務の

アウトソーシングビジネスが得意分野と言えるでしょう。

これら数多くのプロジェクトは完全シェアード型で進められています。テレコミュニケーター（以下、同社の呼称のエージェント）50名、村山さんを含めたスーパーバイザー（以下、SV）業務担当が6名、アシスタントSVが3名というスタッフ構成です。

「向き不向きや教育の進捗に合わせて若干のシフト変更はありますが、基本的にすべての業務をすべてのエージェントが担当します。

そのため、クレームに対してお詫びをして最善の対応を探す、通販や秘書代行など丁寧な応対をする、ヘルプデスクで障害を解決して感謝されるなど、状況は常に変わっていきます。いろいろな業務に当たれることは、大きなメリットだと思います。私自身もコールを取りますが、同じ業務を続けているより飽きなくて良いですよ」と笑みを浮かべます。

職種もマルチに幅広く

村山拓也さんの名刺には、「営業部」という肩書きが入っています。「営業としてクライアントとの折衝や売上の管理なども行いますが、SVとしてセンター業務も行います。システムの管理も担当していて、それぞれをバランスを取りながら兼任しています」とのこと。エージェントがマルチ対応だけでなく、村山さん自身もマルチな職種で活躍中と言えるでしょう。

営業が好きだという村山さん。「現場をよく知っているからこそ、きちんとした営業活動ができと思っています。できることとできないことがよく分かり

ますし、もし現状で対応できないとしても、どうすれば可能かを説明して、交渉することも可能です」。その明確さが、クライアントへの安心感や信頼にもつながっているようです。

プロジェクトの変更やクライアントからの急な要請への対応も迅速です。「口頭でのアナウンスやマニュアル作りだけでなく、日々の変更点を記したノートを作っています。それを各エージェントが就業時に確認し、さらに急な変更があった場合にはセンター内に回すことで全員が回覧するようにしています」

アナログ的な手法とも見えますが、これが一番確実だという村山さん。

「何より誰でも記入できて手軽ですし、対応が終われば×印を付ければ済みます。1年前とまったく違うことをしていると思えるほど、いろいろな変化がありますから、こういった柔軟な対応が大切だと思います」

同社に入社するまで、イベント運営会社や広告会社での勤務、飲食店のマネージャー、ネットショップでの通信販売運営など、多様なポジションで経験を重ねてきた村山さん。その幅の広さが、現在のセンターで十分に活かされているようです。

企業情報

株式会社テレマートジャパン

代表取締役社長：小笹 博嗣

本社：東京都渋谷区富ヶ谷1-3-16 クレッシュビル3F

ホームページ：https://telemartj.com/

設立：1991年5月

従業員数：60人

企業理念：『コールセンターのコンビニへ。』
365日24時間対応。お客様のビジネスチャンスをとことんサポートいたします。

協会日誌

12/10 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
 - ・セミナーのサブタイトル・コピー案について討議した(セミナーの詳細は 4～5 ページをご覧ください)。
 - ・セミナー 2 日目終了後の交流会について討議し、名称を「コンタクトセンター情報交換会」とすることで、セミナー出演者等を紹介することで、より交流が図れるようにすること等を決定した。
- ② CCAJ ガイドブック VOL.25
 - ・本誌に関するアンケートを、会員の責任者・担当者、頒布希望者に対し実施することを決定した。
 - ・収支について報告した。
- ③ 第 27 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
 - ・ツアー参加者に対するアンケートの結果を報告した。
 - ・視察企業アポイント向上のための施策について討議した。

12/18 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況

- ・2015 年 11 月に 10 件の会員ニュースを Web に掲載したことを報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・CCAJ メールニュース VOL.233 の情報収集状況を報告した(12 月 24 日配信)。
- ③ CCAJ News
 - ・2016 年 1 月号：会長の新年のご祝辞、49 社の会員からの年頭所感を掲載することを報告した。
 - ・2016 年 2 月号：新春賀詞交歓会の開催報告、CCAJ スクール年間スケジュール、長崎センター見学会開催報告、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 の開催告知、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等を掲載することを承認した。
 - ・今後掲載する記事について、4 月 1 日(金)に施行される障害者差別解消法の概要、改正電気通信事業法や特定商取引法ならびに消費者契約法の専門調査会のとりまとめ等についても取り上げることが承認した。
- ④ Facebook の活用
 - ・直近までの投稿状況を報告した。

CCAJ の公式 Facebook のご紹介

協会では、公式 Facebook でも情報発信を行っています。情報収集にご活用いただくとともに、多くの方への周知などのご協力もお願いいたします。URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> で、協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。  日本コールセンター協会公式ページ
ご確認ください、ご意見・ご感想をお寄せください。

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.234(2016 年 1 月 13 日配信)
配信数：5,621 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 申込受付中！基調講演『通話時間を伸ばすと、売上があがる』
- 2.CCAJ スクール 直近開催(2016 年 1 月・2 月)のご案内

【関連動向・情報】

3. 消費者問題に関する 2015 年の 10 大項目(国民生活センター)
4. 改正労働契約法とその特例への対応状況及び多様な正社員の活用状況に関する調査(労働政策研究・研修機構)
5. 第 15 回特定商取引法専門調査会の議事録(内閣府)
6. 2015 年情報セキュリティに対する意識調査報告書(情報処理推進機構)
7. 平成 28 年春の花粉総飛散量及び飛散開始時期の予測(環境省)
8. 2015 年 11 月の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
9. サイバーセキュリティ経営ガイドライン(経済産業省)
10. JIS Q15001:2006 をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン 第 2 版の一部改訂(日本情報経済社会推進協会)
11. 「特定商取引法専門調査会報告書」と「消費者契約法専門調査会報告書」(内閣府)

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



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.228 では、「コールセンター関連法規紹介」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