

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

- ◇人材育成委員会の活動報告と
「コールセンターに必要なマネジメント項目と
役割分担」
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇Active Staff interview Vol.66
- ◇協会誌

人材育成委員会の活動報告と 「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」

約2年間にわたって人材育成委員会が取り組んできた「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」が、2016年3月に完成しました。

それを受けて、4月22日に『日本コールセンター協会 人材育成委員会 活動報告会 ～継続は力なり！「SV意見交換会」& 遂に完成！「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」～』と題したイベントを開催。会員限定ながら会員企業 65 社 133 名の参加申し込みがあり、注目の場となりました。

CCA J 一般社団法人
日本コールセンター協会

人材育成委員会 活動報告会

～継続は力なり！「SV意見交換会」
遂に完成！「マネジメント項目と役割分担」～

2016年4月22日（金）15:00～
日本コールセンター協会
人材育成委員会

2016年4月22日（金）、東京・神田のエッサム神田ホールで「日本コールセンター協会 人材育成委員会 活動報告会」が会員限定で開催されました。

まず、人材育成委員会の三橋朋江委員長（株）NTTマーケティングアクト）によるご挨拶と、人材育成委員会の活動に関する紹介がありました。

続いて、「継続は力なり！スーパーバイザーによる意見・情報交換会」と題した研修ワーキング・グループの取り組みについて、委員である仲江洋美氏（ピーウィズ（株））と吉沢晴美氏（（株）Cプロデュース）から紹介がありました。2008年から続けている「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」に関して、具体的な内容が説明されました。

最後に、今回の中心テーマである「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」完成に関して、鈴木康夫氏（（株）ディー・クリエイティブ）、有山裕孝氏（アドバンス・コンサルティング（株））、森雅枝氏（（株）NTT ソルコ）の各委員から紹介がありました。

「“コールセンターは重要なセクションであること” “適正な運営を行うには、人材への投資が必要であること” を経営層により知って欲しいという想いを発端に、2014年度から「コールセンターにおけるマネジメントとその役割分担」を定義・可視化す



三橋委員長

冒頭は、三橋朋江委員長によるご挨拶と、人材育成委員会の活動に関する紹介がありました。



続いて、仲江委員と吉沢委員による「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」に関する説明がありました。

ることに取り組んできました。2年の検討を経て、128項目からなる「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」が完成。今回の発表会でのお披露目となりました。コールセンターの運営を「経営貢献」「オペレーション管理」など7つに分類。さらに、各分類に必要な128項目を設定し、「実行時に役に立つスキル」「責務を持つ職位・部門」などを割り当てています。

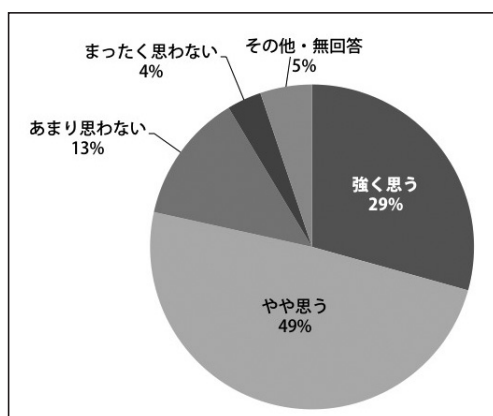
当日の参加者には、「マネジメント項目と役割分担」表の完成版がプレゼントされました。15時から2時間と短い間でしたが、人材育成委員会の活動が広く報じられる有意義なひと時となりました。



●人材育成委員会活動報告会参加者アンケート

今回の報告会参加者にアンケートをお願いしたところ、116名の方に回答をいただきました。その結果をお伝えします。

【Q1】「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」に“参加したい”あるいは“参加させたい”と思いますか？



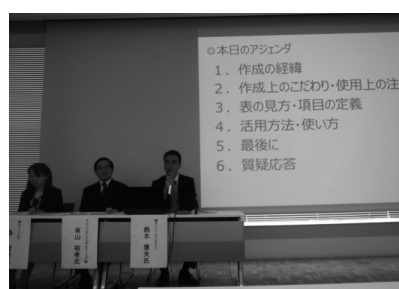
システムベンダー、Sler、人材派遣など、センター運営をしていない会員の回答も含む

◇主な理由

○外を知る・視野を広げる

- ・他社との交流により、業務に幅を持てる可能性を感じた。
- ・長くSVをしていると、自センターのことだけに集中してしまい、視野が狭くなる傾向があるため。
- ・視野を広げる機会を設けたい。様々な答えがあることへの気づきの場を供したい。

○本人への刺激・モチベーションアップ



鈴木委員、有山委員、森委員から「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」についての説明がありました

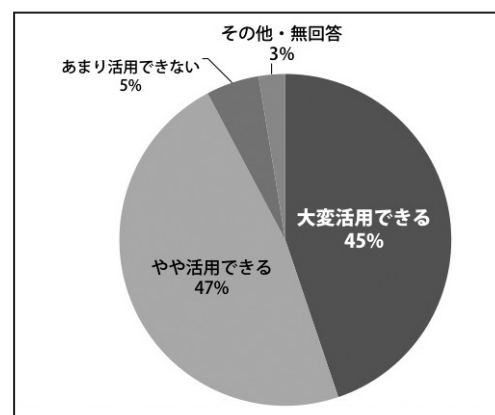


4月22日の活動報告会に参加した各委員の皆さん

左から、有山裕孝委員、佐藤香委員、森雅枝委員、鈴木康夫委員、吉沢晴美委員、仲江洋美委員、三橋朋江委員長、長谷川香委員

- ・外の空気に触れる＝刺激とモチベーション向上などメリットを感じるため常に現場を見ているSVもリフレッシュが必要)
- ・やる気のあるスタッフには、新しい出会いやきっかけを常に与えたい。

【Q2】「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」は活用できそうですか？



◇主な理由

○活用方法

- ・他社事例、一般概念を知ることなく、自社ルール・自己流になりがちなので、この資料を基に確認・整理の機会を作りたい。
- ・コールセンター立ち上げ時のWBS作成や現状アセスメントに活用したい。
- ・マネージャー、SV間での役割分担を確認する基準(目安)にするヒントになると思う。両者間の分担をクリアにして、

各々の業務を効率よく行う（引き継ぎ・連携）ための気づきに使おうと思う。

○感想

- ・大項目からの内容が本当にきれいに区別できてあり、社内導入時も理解を得やすい。
- ・項目が多すぎることなく、モレなく整理なされており、様々な業種・業態で使えると思います。
- ・自社に体系的なものがない。協会で定義しているものであ

れば納得させやすい。

【Q3】報告会へのご意見・ご感想をお願いします。

- ・SV 意見交換会での内容やマネジメント項目について、非常に参考になる情報を多く勉強できました。
- ・とても誠実な取り組みがなされていることを報告会に参加して初めて知りました。ありがとうございます。
- ・協会に入会したばかりで、これまでの活動経過がよく分かり、参加して良かった。

人材育成委員会の役割と実績について

●活発な活動を続ける人材育成委員会

人材育成委員会では、三橋委員長と松岡副委員長を中心に、全 13 名の委員が活発な活動を行っています。

2015 年度からワーキンググループ制を導入し、「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」を担当する「研修ワーキンググループ」と「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」を担当する「研究ワーキンググループ」に分かれて活動しています。

◇人材育成委員会 活動報告会

初めての活動報告会は、2008 年 4 月に「SV 職務定義」の完成報告で、67 社 146 名の参加申込があり、大変反響がありました。

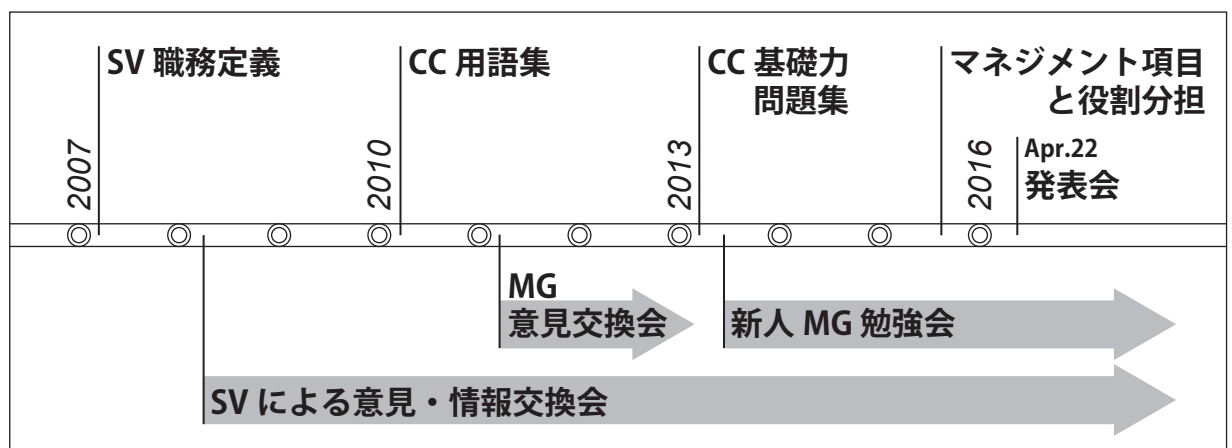
その後 2010 年 2 月に、「SV の理想と現実～座談会を通じて分かった SV の生の声～」と題した SV 意見交換会の実施報告を行いました。

人材育成委員会では、委員を募集しています。ご興味のある方は事務局までお問い合わせください。

◇人材育成委員会 委員一覧（2016 年 5 月 1 日現在）

委員長	三橋 朋江	(株)NTT マーケティングアクト
副委員長	松岡 光恵	(株)ベルテック
委員	有山 裕孝	アドバンス・コンサルティング(株)
委員	黒田 真紀子	(株)コミュニケーション・アカデミー
委員	佐藤 香	ビーウィズ(株)
委員	柴山 順子	(株)プロエントコミュニケーションズ
委員	鈴木 康夫	(株)ディー・クリエイト
委員	仲江 洋美	ビーウィズ(株)
委員	長谷川 香	日立システムズ・テクノサービス(株)
委員	森 雅枝	(株)NTT ソルコ
委員	山本 浩祐	(株)リックテレコム
委員	山本 朋子	(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
委員	吉沢 晴美	(株)Cプロデュース

●これまでの主な活動に関するタイムテーブル



※タイムテーブルの各項目について（作成した資料は、会員限定で提供します。ご希望の方は事務局までお問い合わせください）

SV 職務定義：スーパーバイザー職務定義【会員限定】

CC 用語集：コールセンター／テレマーケティング用語集

CC 基礎力問題集：いまさら聞けないコールセンター基礎問題集 ～全問解けたらちょっと嬉しい!～【会員限定】

マネジメント項目と役割分担：コールセンターに必要な

マネジメント項目と役割分担【会員限定】

SV による意見・情報交換会：スーパーバイザーによる意見・情報交換会【会員限定】

MG 意見交換会：マネージャー意見交換会【会員限定】

新人 MG 勉強会：新人マネージャー勉強会【会員限定】

それぞれの実績をご紹介します

●コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担

今回の報告会でも注目を集めた「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」。具体的には、コールセンターの運営を「経営貢献」「オペレーション管理」「人材管理」「人材育成・トレーニング」「品質管理」「システム・インフラ」「リスク管理」の7つに分類。さらに、各分類に必要な「マネジメント項目」と「マネジメント実行時のプロセス」ごとに128項目を設定。それに対して、「実行時に役に立つスキル」「責務を持つ職位・部門」などを割り当てています。

[illegible]

会員向けにエクセルデータで提供される「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」。各センターごとにカスタマイズすることで、より使いやすく効果が高くなるように作られています

◆本資料の特色と使用の際の注意点

- ・上位概念から運営の実務まで幅広く設定することで、モレやダブリをなくしていること
 - ・インハウスセンターでもアウトソーサーでも活用できる汎用性を持たせたこと
 - ・マネジメントを実行時のプロセスに細分化することで、全体の流れを意識していること
- などが特色として挙げられます。
- そのため、ご利用いただく場合の注意点があります。

- ①これはあくまで標準モデルであり、各センターの状況に応じてカスタマイズしてお使い下さい。
- ②設定した職位・部門を有するセンターを想定して作られています。もし一致しない場合は、相当する職位・部門が担当や兼務してください。
- ③一般的なビジネススキルやすべてに共通するスキルは除外しています。
- ④テレコミュニケーターやオペレーターなど、マネジメント（管理）される立場は含んでいません。

◆本資料の活用方法

- ・現状と比較し、見直し・改善に活用
- ・権限委譲・責任範囲の設定・判断材料（社内職務定義の整備）
- ・システム・ソリューションの提案

- ・新規立ち上げ・拡大時の必要項目の洗い出し
- ・センター運営ポイント確認、弱点の洗い出し
- ・運営体制の構築・人員配置
- ・組織的活動をする上での共通理解
- ・スキルマップとの連動
- ・業務工数・業務分担の把握

などが考えられます。これらを参考に、各センターごとにいろいろな工夫のうえでご利用いただくことが期待されています。

●スーパーバイザー職務定義

2008年に完成した、スーパーバイザーとして身につけておいてほしいスキルを定義した資料です。10の「カテゴリ」にわけられた大項目を、さらに96の「業務・スキル」に分類。それぞれの項目ごとに具体的な職務定義が示されています。会員限定で提供されています。

[illegible]

●コールセンター／テレマーケティング用語集

各センターで使用されている用語の指針を示す資料で、275 の用語を解説しています。2010 年から協会のホームページで公開しており、最も人気のページとなっています。

CCAJ	日本経済システム学会 一般	1/10/2016	1/10/2016 15:00	CCAJ 事務局様へ	お問い合わせ
お問い合わせ先 事務局	〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1	TEL 03-3581-5111	FAX 03-3581-5112	E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp	お問い合わせ
コンピュータ・シミュレーション学会 第 54 回 年次大会 1/10/2016 15:00					
コンピュータ・シミュレーション学会 第 54 回 年次大会 1/10/2016 15:00					
本学会は、コンピュータシミュレーションの発展に貢献するために、1975年に設立されました。 本学会の目的は、コンピュータシミュレーションの発展に貢献すること、そのための研究、教育、普及活動を行うことです。 本学会の活動は、年次大会、学術大会、ワークショップ、シンポジウム、セミナー、講演会、出版活動などです。 本学会の会費は、個人会費、企業会費、学生会費、賛助会費などです。 本学会の連絡先は、事務局です。					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					
お問い合わせ先 事務局 〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1 TEL 03-3581-5111 FAX 03-3581-5112 E-MAIL ccaj@ccaj.or.jp					

●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嬉しい！～

スーパーバイザー以上の管理職の基礎力を補てんするための資料として作成された問題集です。運営・人材管理・法律など105問からなり、会員限定で提供。問題だけでなく、活用するための利用ガイドも用意されています。

公益財団法人

コールセンター基礎力問題集

～事務局から学ぶと勉強が楽しく～

ご利用ガイド

2014年3月3日

CCAI
コールセンター
人材育成委員会

目次			
問題番号	問題内容	問題形式	問題の出典
1	第1回 第1問	選択式	第1回 第1問
2	第1回 第2問	選択式	第1回 第2問
3	第1回 第3問	選択式	第1回 第3問
4	第1回 第4問	選択式	第1回 第4問
5	第1回 第5問	選択式	第1回 第5問
6	第1回 第6問	選択式	第1回 第6問
7	第1回 第7問	選択式	第1回 第7問
8	第1回 第8問	選択式	第1回 第8問
9	第1回 第9問	選択式	第1回 第9問
10	第1回 第10問	選択式	第1回 第10問
11	第1回 第11問	選択式	第1回 第11問
12	第1回 第12問	選択式	第1回 第12問
13	第1回 第13問	選択式	第1回 第13問
14	第1回 第14問	選択式	第1回 第14問
15	第1回 第15問	選択式	第1回 第15問
16	第1回 第16問	選択式	第1回 第16問
17	第1回 第17問	選択式	第1回 第17問
18	第1回 第18問	選択式	第1回 第18問
19	第1回 第19問	選択式	第1回 第19問
20	第1回 第20問	選択式	第1回 第20問
21	第1回 第21問	選択式	第1回 第21問
22	第1回 第22問	選択式	第1回 第22問
23	第1回 第23問	選択式	第1回 第23問
24	第1回 第24問	選択式	第1回 第24問
25	第1回 第25問	選択式	第1回 第25問
26	第1回 第26問	選択式	第1回 第26問
27	第1回 第27問	選択式	第1回 第27問
28	第1回 第28問	選択式	第1回 第28問
29	第1回 第29問	選択式	第1回 第29問
30	第1回 第30問	選択式	第1回 第30問
31	第1回 第31問	選択式	第1回 第31問
32	第1回 第32問	選択式	第1回 第32問
33	第1回 第33問	選択式	第1回 第33問
34	第1回 第34問	選択式	第1回 第34問
35	第1回 第35問	選択式	第1回 第35問
36	第1回 第36問	選択式	第1回 第36問
37	第1回 第37問	選択式	第1回 第37問
38	第1回 第38問	選択式	第1回 第38問
39	第1回 第39問	選択式	第1回 第39問
40	第1回 第40問	選択式	第1回 第40問
41	第1回 第41問	選択式	第1回 第41問
42	第1回 第42問	選択式	第1回 第42問
43	第1回 第43問	選択式	第1回 第43問
44	第1回 第44問	選択式	第1回 第44問
45	第1回 第45問	選択式	第1回 第45問
46	第1回 第46問	選択式	第1回 第46問
47	第1回 第47問	選択式	第1回 第47問
48	第1回 第48問	選択式	第1回 第48問
49	第1回 第49問	選択式	第1回 第49問
50	第1回 第50問	選択式	第1回 第50問
51	第1回 第51問	選択式	第1回 第51問
52	第1回 第52問	選択式	第1回 第52問
53	第1回 第53問	選択式	第1回 第53問
54	第1回 第54問	選択式	第1回 第54問
55	第1回 第55問	選択式	第1回 第55問
56	第1回 第56問	選択式	第1回 第56問
57	第1回 第57問	選択式	第1回 第57問
58	第1回 第58問	選択式	第1回 第58問
59	第1回 第59問	選択式	第1回 第59問
60	第1回 第60問	選択式	第1回 第60問
61	第1回 第61問	選択式	第1回 第61問
62	第1回 第62問	選択式	第1回 第62問
63	第1回 第63問	選択式	第1回 第63問
64	第1回 第64問	選択式	第1回 第64問
65	第1回 第65問	選択式	第1回 第65問
66	第1回 第66問	選択式	第1回 第66問
67	第1回 第67問	選択式	第1回 第67問
68	第1回 第68問	選択式	第1回 第68問
69	第1回 第69問	選択式	第1回 第69問
70	第1回 第70問	選択式	第1回 第70問
71	第1回 第71問	選択式	第1回 第71問
72	第1回 第72問	選択式	第1回 第72問
73	第1回 第73問	選択式	第1回 第73問
74	第1回 第74問	選択式	第1回 第74問
75	第1回 第75問	選択式	第1回 第75問
76	第1回 第76問	選択式	第1回 第76問
77	第1回 第77問	選択式	第1回 第77問
78	第1回 第78問	選択式	第1回 第78問
79	第1回 第79問	選択式	第1回 第79問
80	第1回 第80問	選択式	第1回 第80問
81	第1回 第81問	選択式	第1回 第81問
82	第1回 第82問	選択式	第1回 第82問
83	第1回 第83問	選択式	第1回 第83問
84	第1回 第84問	選択式	第1回 第84問
85	第1回 第85問	選択式	第1回 第85問
86	第1回 第86問	選択式	第1回 第86問
87	第1回 第87問	選択式	第1回 第87問
88	第1回 第88問	選択式	第1回 第88問
89	第1回 第89問	選択式	第1回 第89問
90	第1回 第90問	選択式	第1回 第90問
91	第1回 第91問	選択式	第1回 第91問
92	第1回 第92問	選択式	第1回 第92問
93	第1回 第93問	選択式	第1回 第93問
94	第1回 第94問	選択式	第1回 第94問
95	第1回 第95問	選択式	第1回 第95問
96	第1回 第96問	選択式	第1回 第96問
97	第1回 第97問	選択式	第1回 第97問
98	第1回 第98問	選択式	第1回 第98問
99	第1回 第99問	選択式	第1回 第99問
100	第1回 第100問	選択式	第1回 第100問

●スーパーバイザーによる意見・情報交換会

スーパーバイザーへの情報提供をはじめ、モチベーションアップや成長を目的に開催されている「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」。毎回、共通課題を決めた座談会形式によるディスカッションが進められます。2008年度の開始から、2015年3月末までで、63回を開催。累計で97社・421人が参加しています。過去には沖縄での地方開催やワールド・カフェ形式を取り入れるなど、ユニークな取り組みもあります。

これまでの「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の模様

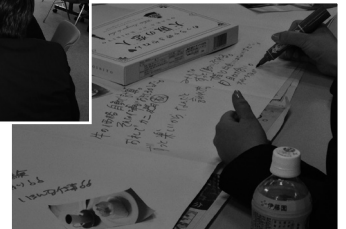


モチベーションも上がったようです。今までは比較的、受身のタイプだったのが、意見交換会参加後は積極的に様々な意見や改善案などを提案するようになりました。

- ・本人たちからラウンドテーブル方式で、社内で同様の意見交換会をしたいという提案があったため、当社の別拠点とTV会議で同様のことを行うべく、調整させています。
- ・本人も他社のSVの方の話を聞いたり、同じ悩みの共有をすることは、たとえ解決策という結論が出ないにしても、有意義であると感じているようです。普段の自社の狭い世界だけでなく、広い視野を持つ機会が持てることで、SVとしての自覚が備わってきていると感じます。



過去にはワールド・カフェ形式での開催も



現在、東京と大阪で定期的に行っています。会員のご好意によるセンター見学会を併催するなど、より有益な内容となっています。本年度も、東京5回、大阪4回の開催を予定しています。ぜひご参加ください。

◇開催の目的

普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働くスーパーバイザーの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有・意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れるとともに、この交流を通じて良い刺激を受け、自らのモチベーションアップにつなげることを目指しています。

◇参加したスーパーバイザーの声

- ・他社コールセンターの取り組みなど、普段は聞けないお話を聴くことができ、とても有意義だった。またその一方で当社の取り組みも、他社にとって参考になる事柄があるなど、お互いに良い情報交換ができたことが良かった。
- ・育成・指導やメール対応の現状について意見交換することができ、とても刺激になりました。今の自身の働き方や会社としての取り組み方を今一度振り返って考えていきたいと思いました。
- ・異業種のコールセンターの方も同様の悩みを持っていて親近感がわきました。アドバイスをいただき参考になりました。

◇参加したスーパーバイザーの上司の声

- ・同業他社の方とのコミュニケーションが非常に刺激になり、

●マネージャー意見交換会

「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の成功を受け、参加対象者をマネージャーとした意見交換会を2011年と2012年に各1回開催しました。現在の新人マネージャー勉強会を企画する発端となりました。

●新人マネージャー勉強会

マネージャーは、より活発な意見交換を求めていることから、1回限りの座談会ではなく、同一メンバーによる5回シリーズの勉強会形式にした「新人マネージャー勉強会」を2013年度にスタートしました。

コールセンターのマネージャーに求められる役割や課題にフォーカスしたテーマを設定。そのテーマに対する自センターおよび自身の取り組みや考えを発表する場です。今年度も5回の開催を予定しています。



コンタクト センター Q&A

A アウトバウンドの場合、先方から「〇時にかけてほしい」と言われたような場合を除き、“相手が今どのような状況にあるかわからない”ということがポイントになります。

例えば、工作中で忙しい／ちょうど外出をしようとしていたところだった／体調が優れず横になっていた…いずれも「電話に出たくない」「急ぎの用事でなければ後にしてほしい」と言った状況にあるかもしれません。

取引先など、相手が企業の場合は、休日明けの午前中は慌しくしているでしょうし、昼食時間帯は手薄になっているかもしれません。

電話をかける前に、相手が置かれている状況を推察した上で、かけるタイミングを図ったり、電話が繋がった際には「電話をしていても良い状態かどうか」尋ねるべきでしょう。

また、「〇〇さんのお宅ですか? ××さんはいらっしゃいますか?」と、いきなり相手を確認する言葉を発するケースがありますが、「私は□□会社の〇〇と申しますが、××さんはいらっしゃいますか?」と、先に名乗ることがマナーです。

かけた先が留守番電話になっている場合には、たとえそれが個人の携帯電話であったとしても「用件を吹き込んでおいて」と依頼されていない以上、内容は伝えません。他人が内容を知ってトラブルになる可能性を避けるためです。

「私□□会社の〇〇と申します。××様にお電話を差し上げております。また本日夕刻にでもあらためてお電話を入れさせていただきます。失礼いたしました」と言った程度のメッセージを残しておきます。

インバウンドの場合は、先方に用件があるわけですから、先方が都合の良い時に電話をかけてきます。とは言え、忙しい時間の合間を縫ってかけてきているかもしれません。

ご連絡いただいた用件に対して手際良く対応することが必要です。また、内容によっては、自分の用件が解決する

Q アウトバウンドとインバウンドでは、お客様への対応の違いがあるのでしょうか。

回答者 宮竹 直子 氏

株式会社感性労働研究所 代表取締役
CCAJ スクール スーパーバイザーの仕事術 講師

までにどのくらいの時間を要するか見当がつかないでしょう。不安な気持ちを払しょくするためには、次のような配慮が必要です。

1. <安心感を与える>

相手の問合せや申し出に対し、適切な挨拶語や添え言葉を使います。

「かしこまりました」「ご安心ください」「お任せください」「確かに承りました」などです。

2. <どのくらいの時間で用件が解決するか全体像を伝える>

すぐに回答できない場合、この通話でどのくらいの時間がかかるか、または折り返しになる可能性があるか、など全体像を最初に伝えます。

「ではこのお電話で承ります。5分ほどお時間を頂戴しますがよろしいでしょうか」

「では担当にその旨を伝え、確認出来次第こちらからご連絡するように申し伝えますが、本日はこのお電話の後、ご在宅でいらっしゃいますか?」などです。

3. <保留や転送の際には、その理由を伝える>

なぜ保留にするか、どうして転送するか、という理由をハッキリ伝えことで、信頼感や安心感が高まります。

「それでは〇〇について、ご登録状況を確認いたしますので、一旦保留にさせていただきます。少々お待ちください」

「××に関しまして、詳しくお応えできる担当部署がございますので、そちらの部署におつなぎしてもよろしいでしょうか?」

(先方の了解を得た場合)「恐れ入ります。それでは担当の□□部におつなぎいたしますので、このままお待ちください」

(担当からかけてほしいと言われた場合)「かしこまりました。では担当の□□部よりご連絡を差し上げるようにいたします」と、取り次ぐ先の部署名(または担当者名)を伝えておきます。

いずれにしても、電話応対業務を仕事としている以上は、どちらの場合でも『企業(組織)として対応する』ことに変わりがないことを念頭に置きましょう。

宮竹直子氏が講師を務める「スーパーバイザーの仕事術」の開催日程

2016/7/21(木)～7/22(金)	沖縄県男女共同参画センター	2017/1/26(木)～1/27(金)	日本マンパワー(東京都)
2016/9/15(木)～9/16(金)	日本マンパワー(東京都)	2017/2/23(木)～2/24(金)	新大阪丸ビル新館(大阪府)

詳細は http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html をご覧ください。

Active Staff interview

vol.66

今回の訪問先は、保険関連業務専門のコンタクトセンターやBPO サービスを提供している株式会社アイカムです。同社の本社内にある保険関連のBPO センターでスーパーバイザーとして勤務する、秋山美紗さんと高野雄輝さん、お二人にお話を伺いました。

株式会社 アイカム SSI グループ

スーパーバイザー 秋山 美紗 さん
スーパーバイザー 高野 雄輝 さん



最近始めたゴルフが楽しいという秋山さん。「次の目標は社内コンペで社長に勝つことです」

アウトドアが大好きな高野さん。「BBQ は年中やっていますが、これらが最高のシーズンです」

休日の過ごし方も“アクティブスタッフ”にふさわしいお二人でした。

一言で変わったモチベーション

8 ヶ月前輩である秋山美紗さんは2010 年 8 月入社。インターネットのアルバイト情報からの応募です。決め手は“時給”と“勤務地”。「保険に関してついでに勉強できたらいいなというくらい、深く考えていませんでした」。入社当時は「どうせ電話なんだから私でなくても良いよね、と思っていて、正面から仕事に向き合っていませんでした」と振り返ります。

そんな日々の中、いきなりの転機が訪れます。体調不良で休んでいた秋山さんに、当時の上司から1 通の短いメールが入ります。

『早く元気になってね。待っています』

自分は必要とされているんだと実感した瞬間。ここで、モチベーションのフェーズが変わります。出社も早くなり、体調管理も万全。何より積極的に仕事に取り組みます。その姿を上司はちゃんと見ていて、任される仕事や責任が増え、さらなるやる気につながっていきます。「自分でも変わったことが分かりました。上司の一言のおかげです」

2012 年 11 月、アルバイトから契約社員へ。1 年半後には正社員に登用されスーパーバイザー（以下、SV）に昇格。2014 年 5 月からは、現在の保険関連のBPO センター担当SVに就任。順調にスキルとキャリアを伸ばしてきました。

次第に熟成されたモチベーション

もう一人の高野雄輝さんは、2011 年 4 月にアルバイトで入社。前職は歌のトレーナーで、自ら教室を運営していたという経歴の持ち主です。歌を教えるかたわらテレコミュニケーター（以下、

同社の呼称のオペレーター）も行っていたという高野さん。入社の動機は「声を使う仕事に興味がありましたし、OA スキルも上がると期待していました。何より、丁寧な対応やきれいな言葉づかいなどコールセンターに対するイメージが良かったことがポイントでした」

入社後、保険に付帯するアシスタンスサービス全般を担当。複数の企業の窓口としてさまざまな業務をこなします。2012 年に契約社員、2013 年に正社員、2014 年にはSVに昇格。2015 年 4 月から秋山さんと同じセンターのSVに就任します。

歌からコールセンターへと目標や夢が変化していった高野さん。「アシスタンスサービス担当部署でいろいろな業務を担当できたことと、自分の意見を取り入れてくれたことで、この仕事の面白さや重要性を知ることができました」。業務の多様性とコミュニケーション重視の企業風土が、好奇心旺盛で実践主義という高野さんの性格に合致。次第に高いモチベーションとして熟成されていきました。

次の目標は SV 予備軍の育成

現在のセンターは、SV3 人に約 20 名のオペレーターという構成。保険関連の2つの業務を担当しています。

SV 業務の中でもオペレーター教育は最も悩むポイント。秋山さんは「座学に加えて実践的な教育を重視しています。先輩オペレーターが専属教育係になって、業務以外のケアも担当します。人に説明できてはじめて理解できたことになると言われますが、すべてのオペレーターがトレーナーになることで全体の理解が進み、底上げにつな

がっています」

高野さんも「教育プログラムは修正しながら進めています。明確なゴールを示すとともに、それまでの間に細かな目標を立てることで、常に達成感を感じられるようにしています」

きめ細かさでフレキシブルな教育制度が重要とのこと。「それが一番大変なんです」と笑みを見せるお二人です。

長期的な目標として挙げたのが、オペレーターの能動性を引き出すこと。「仕事に慣れてくると受動的になりがちで、SV の指示待ちに陥ることもあります。その改善のために取り組みたいのが各オペレーターによる部分管理です」と高野さん。「例えば、スケジュールのある部分を、一人のオペレーターが責任を持って管理します。フォローや全体管理はSVが行いますが、SV業務の一端を経験することで意識が変わることを期待しています」。いわば、オペレーター全員をSV 予備軍にしてしまうという構想。秋山さんも「全員に責任感を持って欲しいし、それを成し遂げた時の達成感を味わって欲しいと思います」。高野さんは「全員がそういう意識を持った時にどういうセンターになるのか楽しみです」と目を輝かせます。

道筋は違えども、教わる立場から導く立場へとステップアップしたお二人。秋山さんの「誰一人も欠けて欲しくない」という一言が今のセンターの有り様を表しているようです。

企業情報

株式会社アイカム

代表取締役：松永 竜生

本社：東京都文京区後楽 2 丁目 3 番 28 号

ホームページ：<http://www.aicam.co.jp/>

設立：2002 年 4 月

従業員数：261 名(2016 年 5 月 1 日現在)

協会日誌

4/20 事業委員会

① CCAJ ガイドブック VOL.26

- ・特集のテーマを「ソーシャルメディアやチャットによるカスタマーサポート」、「売上・経営に貢献するコールセンター」、「女性活躍推進法スタート 女性管理職 育成に向けた各社の取り組み」とすることを決定した。

② CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

- ・旅行会社からの提案を検討し、次回の委員会でプレゼンテーションを行うことを決定した。

③ CCAJ スクール

- ・新講師選定の方法、公募内容、選定までのスケジュール等を決定した。

5/11 2016 年度第 1 回理事会

① 事務局長の選任

- ・次期事務局長の就任を承認した。

② 2016 年度定時総会の議案

- ・「2015 年度事業活動報告及び収支決算」「理事の選任」を議案とすること

を承認した。

③ 協会役員（理事）公募の推薦基準及び選考基準

- ・「推薦基準における定款に係る制約事項ならびに理事会等運営上の制約事項」は提案通りとし、「選考（審査）基準は、事務局が整理すること」を、全員異議なく承認した。

④ 「特定個人情報等の適正な取扱いに関する基本方針」および「特定個人情報取扱規程」

- ・新たに策定した本基本方針と取扱規程を承認した。

⑤ 委員長の選任について

- ・任期満了等に伴う、広報委員会、事業委員会、情報調査委員会、総務委員会の新委員長を承認した。

⑥ 永年功労者への感謝状贈呈

- ・任期満了に伴い退任する委員長並びに事務局長に感謝状を贈呈することを承認した。

⑦ 入退会

- ・2015 年度第 5 回理事会以降の入退会を承認した。

企業電話対応コンテスト

当協会が後援する「平成 28 年度（第 20 回）企業電話対応コンテスト～お客さまの満足はあなたの言葉から～」が開催されます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業電話対応コンテストを実施しています。同協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに電話をかけ、業種別に 100 点満点で評価をします。

【申込受付期間】2016 年 6 月 1 日（水）～2016 年 7 月 20 日（水）

【受付方法】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ホームページより

<https://www.jtua.or.jp/education/contest/form.cgi>

なお、詳細は日本電信電話ユーザ協会へお問い合わせください。

TEL：03-5820-2071 フリーダイヤル：0120-206660

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.240 (2016 年 5 月 10 日配信)

配信数：5,810 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News 5 月号を協会の Web サイトにアップ
2. コールセンター基礎講座 上期 東京・大阪の開催 好評受付中!
- 3.CCAJ スクール「テレフォンスキル講座」& 2016 年 5 月後半・6 月前半開催のご案内
4. 会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載!【会員限定】

【関連動向・情報】

5. 企業のソーシャルメディア活用に関する調査報告書（経済産業省）
 - 6.(マイナンバーに関する) 転ばぬ先の事例集（個人情報保護委員会）
 - 7.2016 年 2 月度の通信販売売上高（日本通信販売協会）
 8. 新たな経済社会の実現に向けて～「Society 0.5」の深化による経済社会の実現～（日本経済団体連合会）
 - 9.2016 年版 中小企業白書・小規模企業白書（経済産業省）
 - 10.2016 年 3 月分の求人広告掲載件数等集計結果（全国求人情報協会）
 11. 第 215 回消費者委員会本会議（3 月 23 日開催）の議事録（内閣府）
 12. 情報セキュリティ 10 大脅威 2016 の簡易説明資料（情報処理推進機構）
- 【後援・協賛イベント情報】
13. 平成 28 年度（第 20 回）企業電話対応コンテストの開催（日本電信電話ユーザ協会）

次号予告

CCAJ News Vol.232 では、「2016 年度定時総会」「2016 年度 事業活動計画」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



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)