

# コンタクトセンターの発展と 自治体様連携について

日本コンタクトセンター教育検定協会  
理事 加藤 紀行  
富士通コミュニケーションサービス株式会社

## コンタクトセンター現場の生の声

- ・どの地域でも、採用難の状況が続く中、その対策として各自治体様が人材育成とか、セミナーなどを開催し、コンタクトセンターで働く人材の育成をいただいている。一方、短期間の育成が多く、雇用とのミスマッチも多く発生している。
- ・コンタクトセンターの仕事の認知度がまだ低い状態であると感じる。自治体様の支援でコンタクトセンターの露出度を上げて、市民(県民)にコンタクトセンターの魅力をアピールして欲しい。
- ・コンタクトセンターを地域に密着した産業とするためには、人材育成が最重要課題だと思います。そのためにもコン検受験促進に対しての補助金制度の導入を希望します
- ・資格取得に向けた教育の実施および資格取得者に対する助成金(コンタクトセンター人材育成・雇用促進)

## 1. コンタクトセンター認知度向上

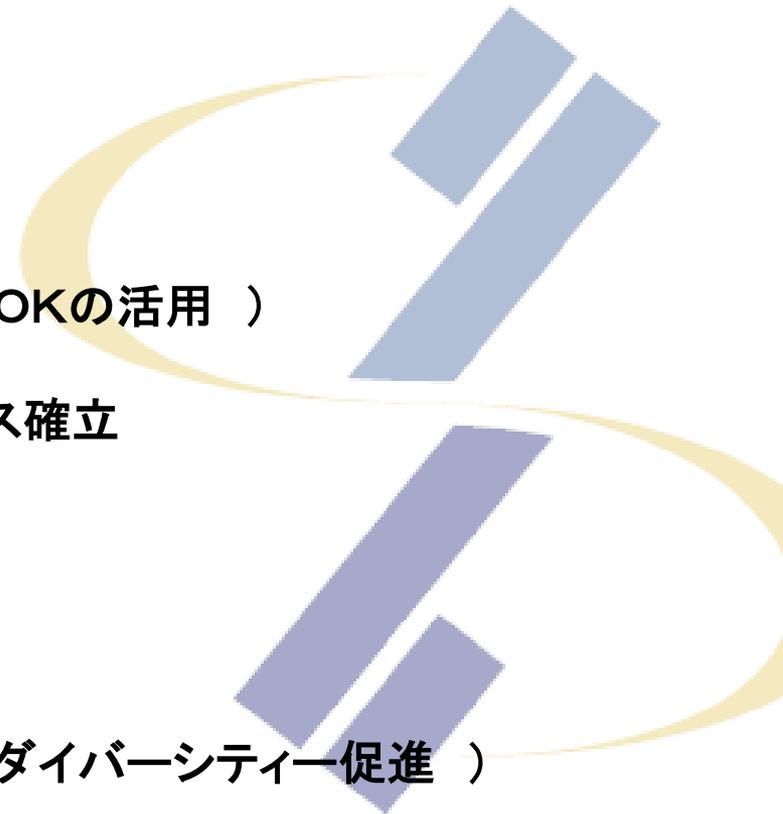
- a CC業界にも様々な職種がある事を知っていただく
- b エントリーレベルの認知度向上が重要(大学・専門学校等)
- c 地元企業とのコラボレーション促進

## 2. コンタクトセンター人材育成

- a 業種共通の基本能力の確保( CMBOKの活用 )
- b プロフェッショナルとしてのキャリアパス確立

## 3. コンタクトセンターの新しい動き

- a サポートクラウドインフラの台頭
- b 在宅／ハイブリッドサポートの進化( ダイバーシティ促進 )



## 【九州成長戦略Action一覧】

### ①アジア

- 【アジアとの交流の深化・拡大】**
- 1 環黄海地域等東アジアとの経済交流の強化
  - 2 ASEAN等との経済産業交流の推進
- 【アジアビジネスの拠点化】**
- 3 アジアビジネス戦略研究会の設置と戦略推進体制の検討
  - 4 総合特区の実現化・相互連動
- 【対アジアとの競争力強化】**
- 5 中小企業のアジア等海外展開支援体制の設置
  - 6 グローバル産業人材育成・活用(国内人材と留学生)プログラムの構築

### ②環境・エネルギー

- 【環境・資源・エネルギー大圏九州の実現】**
- 7 グリーン九州プロジェクトの推進
- 【次世代環境・エネルギー産業の振興】**
- 8 九州ソーラークラスターの推進～ソーラーアイランド九州～
  - 9 水素エネルギーの技術開発、利用社会形成
  - 10 未利用バイオマス資源の専業化推進
  - 11 クリーン・コール・テクノロジー(CCT)実証・人材育成の推進
- 【国際環境ビジネス創出拠点の形成】**
- 12 環黄海環境経済圏の形成
  - 13 環境関連産業におけるアジア向けビジネスモデルの構築
- 【産官産学社会の形成】**
- 14 スマートコミュニティの推進
  - 15 国内クレジット制度の活用促進
  - 16 九州省エネルギー推進プログラムによる対策強化

### ⑤農業・地域型産業

- 【農工商連携等の推進、産業の成長産業化、6次産業化の推進】**
- 28 連携3事業の活用による地域型新事業創出とバイバースネットワークの形成
  - 29 農工商連携による農業の成長産業化
  - 30 農山漁村・農林漁業者の6次産業化による新産業の創出
- 【地域課題解決型ビジネスの創出】**
- 31 地域おこし会社の形成に向けた環境整備
  - 32 ソーシャルビジネス、コミュニティビジネスの育成と経営力の強化
  - 33 地域コミュニティ機能を重視したまちなか再生
  - 34 地域公共交通の維持・確保
- 【健康・医療・介護産業の振興】**
- 35 医療・医療機器産業の振興及び医工連携の推進
  - 36 健康関連サービス産業分野の振興
  - 37 フード・健康アイランド九州の推進
- 【サービス産業の生産性向上による競争力向上と雇用創出】**
- 38 サービス産業の生産性向上モデル普及啓発、ネットワーク化

### ⑥中小企業

- 【優れた競争力・技術力を持つ中小企業の振興】**
- 39 中小企業の経営力の強化
  - 40 中小企業の技術力アップと知財戦略
  - 5 中小企業のアジア等海外展開支援体制の設置(別掲)
  - 29 農工商連携による農業の成長産業化(別掲)
  - 43 長期職場実習による中小企業の新卒者雇用の拡充(別掲)
  - 49 九州金融連携プログラムの推進(別掲)

### ③次世代産業

- 【牽引産業の競争力強化】**
- 17 産業クラスターの新展開(環境・リサイクル、半導体、バイオ)
  - 18 半導体の環境・エネルギー等新分野への取組強化
  - 19 次世代自動車への取組強化と他分野への展開
- 【ものづくりを支える産業基盤の強化】**
- 20 製造業(ものづくり)の基盤強化、人材の育成・確保

### ④観光

- 【観光立国の実現に向けた国際観光の推進】**
- 21 第3次九州観光戦略の推進
  - 22 九州アジア観光戦略特区の実現への取り組み
  - 23 海外からの誘致戦略
- 【観光の魅力向上と観光産業の振興による地域の活性化】**
- 24 交流人口による地域の再生・活性化
  - 25 新たな観光の魅力の発見・発信
  - 26 休暇改革の推進
- 【近代化産業遺産の活用、産業観光の推進】**
- 27 産業観光の推進と九州・山口の近代化産業遺産群の活用

### ⑦基盤

- ⑦-1 人材の育成、女性の活躍の場づくり、雇用環境の改善**
- 6 グローバル産業人材育成・活用(国内人材と留学生)プログラムの構築(別掲)
  - 41 キーパーソン及びプロデュース人材のネットワーク化
  - 42 新卒者等に対する雇用対策の推進
  - 43 長期職場実習による中小企業の新卒者雇用の拡充
  - 44 子育てする女性等に対する雇用対策の推進
  - 45 女性がいきいきと働き、活躍できる環境づくり
- ⑦-2 イノベーション創出基盤の強化**
- 46 九州産学官連携院によるイノベーション力の強化
  - 47 新規創業の強化
  - 48 知的財産の創造・保護・活用による産業競争力強化
  - 49 九州金融連携プログラムの推進
  - 50 地域金融と協働した成長産業の支援
  - 51 中小企業の海外展開や農工商連携等の金融支援
  - 52 九州発新興企業の成長を促すための域内資金循環の拡大
  - 53 九州、アジア間の資本交流の促進
- ⑦-3 立地環境の整備**
- 54 九州への立地・投資の促進
  - 55 海外からの国内投資の促進
- ⑦-4 社会インフラ・物流基盤の整備**
- 56 東アジア交流圏の形成と物流等の準国内化
  - 57 経済・地域を結ぶ循環型高速交通体系の構築によるネットワークの形成
  - 58 安全で安心なゆとりある暮らしを実現する地域づくり
  - 59 地域の魅力を充実させる交通拠点等の環境整備
  - 60 多様な活動主体の参画による創造性豊かな地域づくり

## < 地元企業に更なる貢献を！ >

1. 共同CCインフラによる中小企業ビジネス促進  
(マーケティング、営業支援、コンシェルジュ・・・)
2. ソーシャルビジネスサポート  
(顧客分析、サイトパトロール・・・)
3. 健康・介護・フードサポート
4. 基盤サポート  
(人材育成、女性の活躍支援、子育て支援・・・)
5. 観光コンシェルジュ
6. 企業誘致支援(ビジネスマッチング)



## 地元企業活性と雇用機会の増進！

\* 一覧は九州経済産業局HPより抜粋

金融

通信

製造

公共

IT

専門性

就業人口



## ● 人材育成の現状

- ・専門的教育が不十分
- ・キャリアパス未体系
- ・業界/業態に共通する知識やスキルが未体系



## ● 知識/スキル体系構築( CMBOK )

- ・各実務の現場に必要な知識/スキルの指針
- ・キャリアパス指向
- ・共通知識/スキルの体系化

