

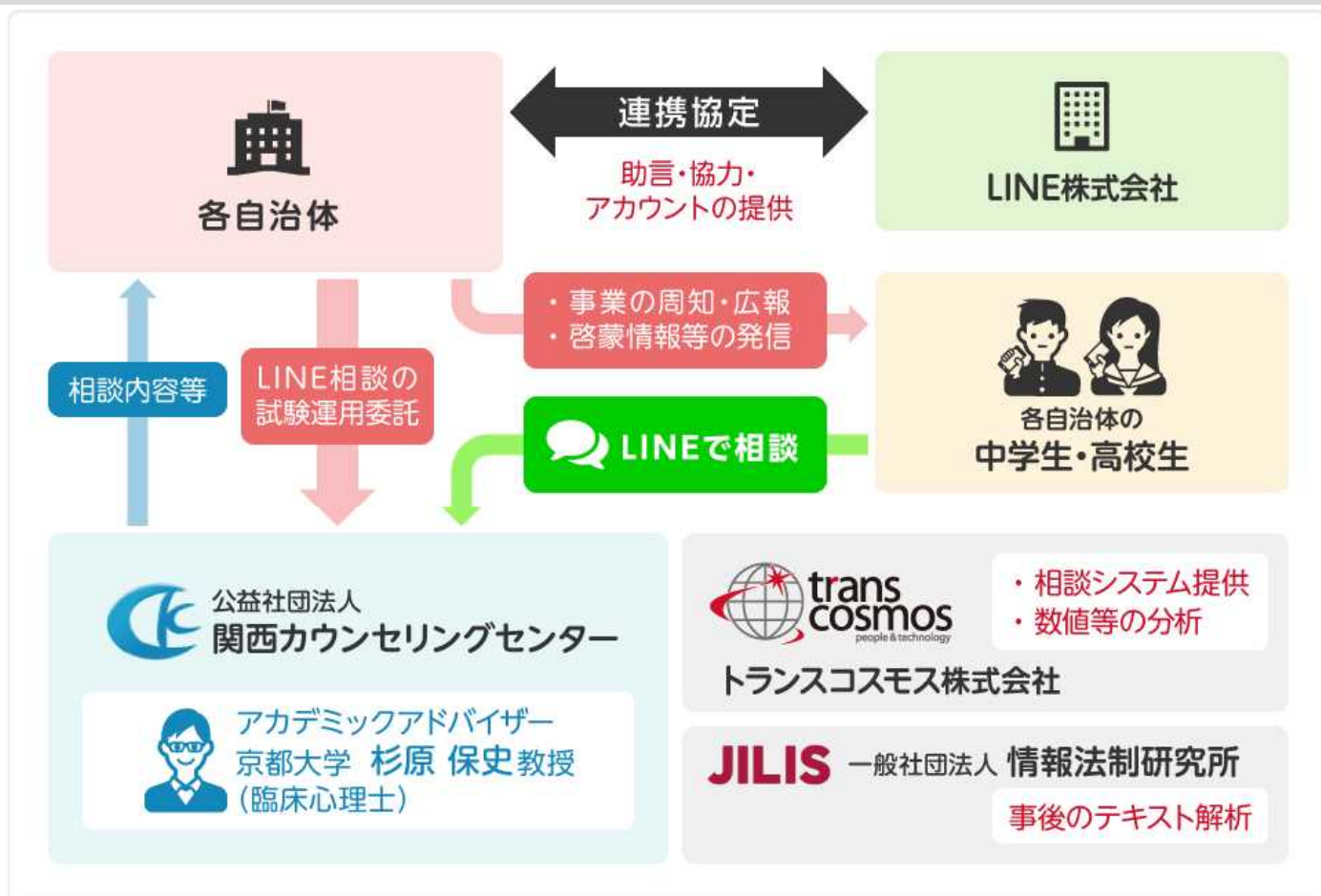
いじめ防止対策協議会（第4回ワーキンググループ） SNSカウンセリング相談サービスについて

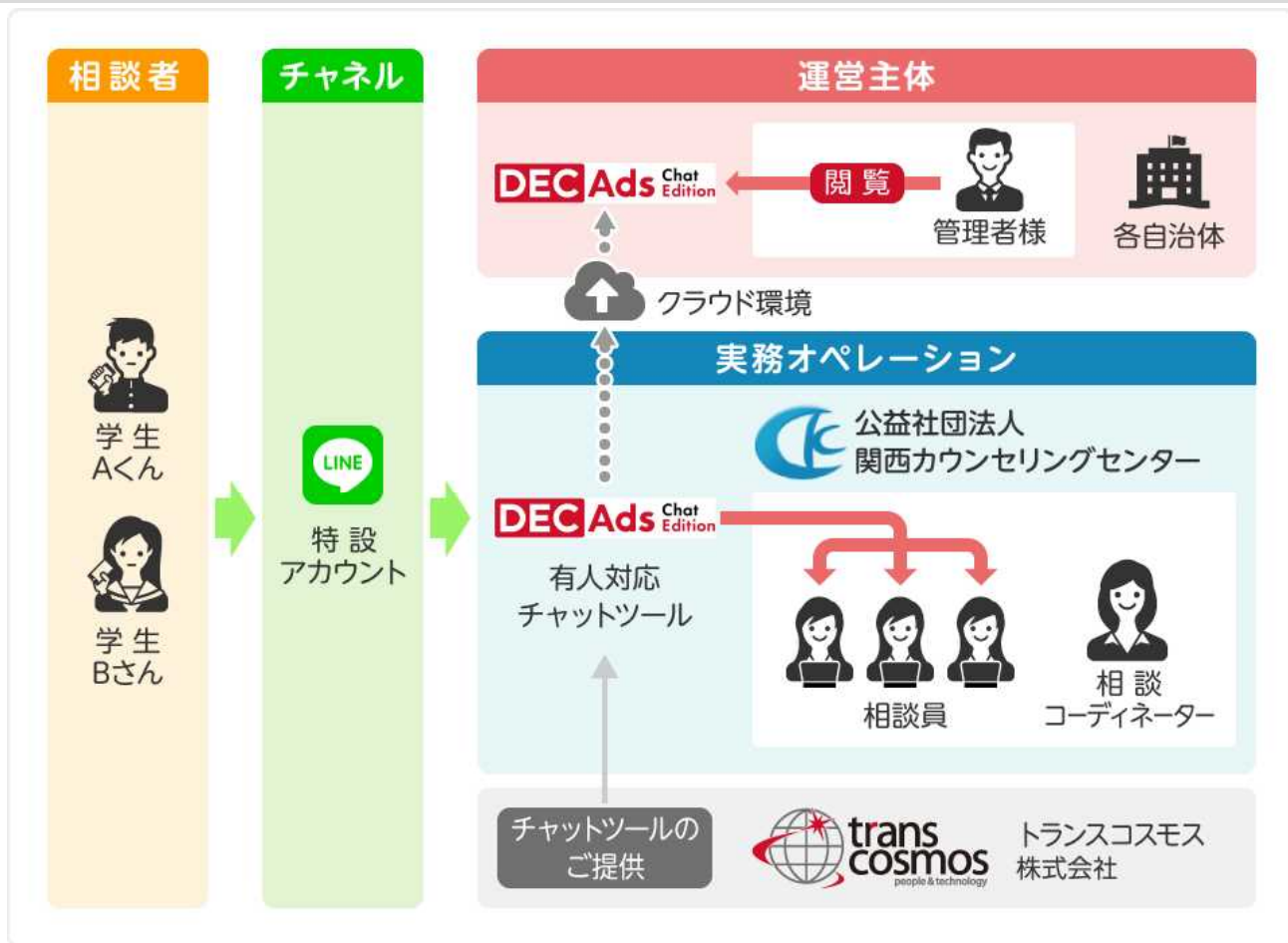
2017/12/25
トランスコスモス株式会社



Global Digital Transformation Partner

SNS相談事業（体制図）





カウンセリング相談員について

相談内容への対応を鑑み、弊社手配の相談員の資格を以下としました。

- ① **心理カウンセラー有資格者**
(関西カウンセリングセンター認定心理カウンセラー、臨床心理士、産業カウンセラー等)
- ② **精神保健福祉士または社会福祉士**
- ③ **心理学専攻の大学院修士課程または博士課程在籍者**
- ④ **若年者支援実務経験者 (ひきこもり支援・不登校支援等)**
- ⑤ **教員経験者**

募集により集まった上記有資格者の中から選考し、下記研修受講者をカウンセリング相談員とします。

- ① SNS相談の特性を考慮した心理カウンセリング講義
- ② チャットツールプログラムの使用手順
- ③ チャットツールプログラムを使った相談実技演習 (ロールプレイ)

[当社 SNSカウンセリングサービス特設ページ]

<https://www.trans-cosmos.co.jp/special/callcenter/sns-counseling.html>

生徒とカウンセラーのチャットによるOne to Oneコミュニケーションをサポートする コンタクトセンターオペレーションプラットフォーム

状態	経過時間(分)	問い合わせ元	ルーム名	担当者	処理
🚨 対応要	0	LINE	15:05_2		対応する
🚨 対応要	0	WEBSITE	15:05_1		対応する
🚨 対応要	0	fb	15:05_3		対応する
🚨 対応要	0	fb msnger	15:05_4		対応する
🚨 対応要	0	twitter	15:05_5		対応する

多様なSNSに接続可能で、将来的な機能拡張にも対応

相談してもいいですか？

相談してくれてありがとう。
●●相談窓口です

生徒はいつもの画面でやり取り可能

10
現在の対応中チャット数

9
現在オペレーター-対応中数

1
回答者の現在待ち時間
(現在一番長く待たされている回答者)

1:02
回答者の現在待ち時間

・問合せ内容
・対応状況
・待機相談
などの各種
状況確認可能

充実したモニタリング/レポート機能

チャットツールを導入するメリット

① 業務オペレーションの観点

「複数名同時対応」「対応引継ぎ」
「過去の応対履歴参照」「定型文の挿入」等、
運営上求められる機能を備えており、カウンセラーの応対負荷を軽減できる

② 数値レポート・分析の観点

「応対件数」「相談区分」「応答時間」など、LINEの吹き出し 毎に
全てのデータを保持しており、報告・分析が可能

③ 運営拠点・情報連携の観点

クラウド環境により、場所に捕らわれず、リアルタイムでの閲覧・監視・情報の
連携が可能

2. アクセス数

- 相談時間内 (延べ数) 1,579人 (平均112.8人/日)
- 相談時間外 (延べ数) 1,054人 (平均 75.3人/日)
- 総アクセス数 (延べ数) 2,633人 (平均188.1人/日)
(実数) 1,431人 (平均102.2人/日)



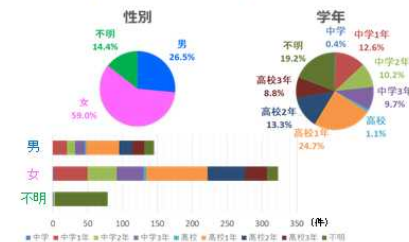
3. 自動応答数

- 相談時間内 (混雑メッセージ) 5,006回
- 相談時間外 (電話相談案内) 3,589回
- 総自動応答数 8,595回



6-1. 性別・学年別相談数①

- 相談対応件数547件のうち
- 性別：女が約6割 (59.0%)
- 学年：高校生が全体の約半数 (47.9%)



6-2. 性別・学年別相談数②

	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547

7. 相談対応時間

平均対応時間 53分49秒		曜日別平均対応時間		対応時間別相談件数	
月	0:46:32	5分未満	41	5分未満	41
火	0:57:20	5~10分	36	5~10分	36
水	0:58:31	11~15分	102	11~15分	102
木	0:58:39	16~30分	78	16~30分	78
金	0:56:33	31~60分	42	31~60分	42
土	0:52:14	1時間1分~1時間30分	37	1時間1分~1時間30分	37
日	0:49:39	1時間31分~2時間	176	1時間31分~2時間	176
平均	0:53:49	2時間1分~3時間	11	2時間1分~3時間	11
		3時間1分~以上	24	3時間1分~以上	24
		計 (件)	547	計 (件)	547

9. 相談内容 (主たる相談)

交友関係・性格の悩み	119
恋愛に関する悩み	83
学業・進学の悩み	48
いじめに関すること	45
学校・教員の対応	45
家族に関すること	27
ひやかし	26
性・からだのこと	11
相談終了後の返礼	7
不登校に関すること	3
その他※	77
無応答※※	56
合計 (件)	547



今後の機能拡張・方向性①

LINE to Call

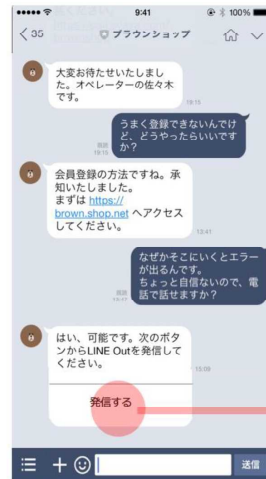
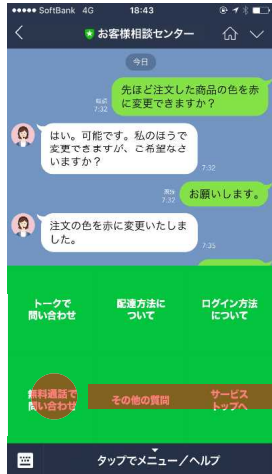


- ✓ LINEとPBXのSIP基盤を接続連携した、VoIPの音声通話です
- ✓ LINEアプリのVoIPからコンタクトセンターのCTIへの着電を実現します
- ✓ 導線設定は所定のURLを設置するだけで完了します
- ✓ 相談者はLINEアプリから無料で通話が可能です

- Webサイトへのボタン設置のほか、トークルームのリッチメニューやリンクタイプメッセージからも接続が可能です

リッチメニューから架電

メッセージから架電



チャット内においてURLを案内し、ユーザーがクリックすると架電します

ご参考資料 ※抜粋

長野県における
LINEを利用したいじめ・自殺相談
『ひとりで悩まないで@長野』
数値レポート

2017年11月16日

実施概要

➤ 相談期間

平成29年9月10日（日）～9月23日（土）

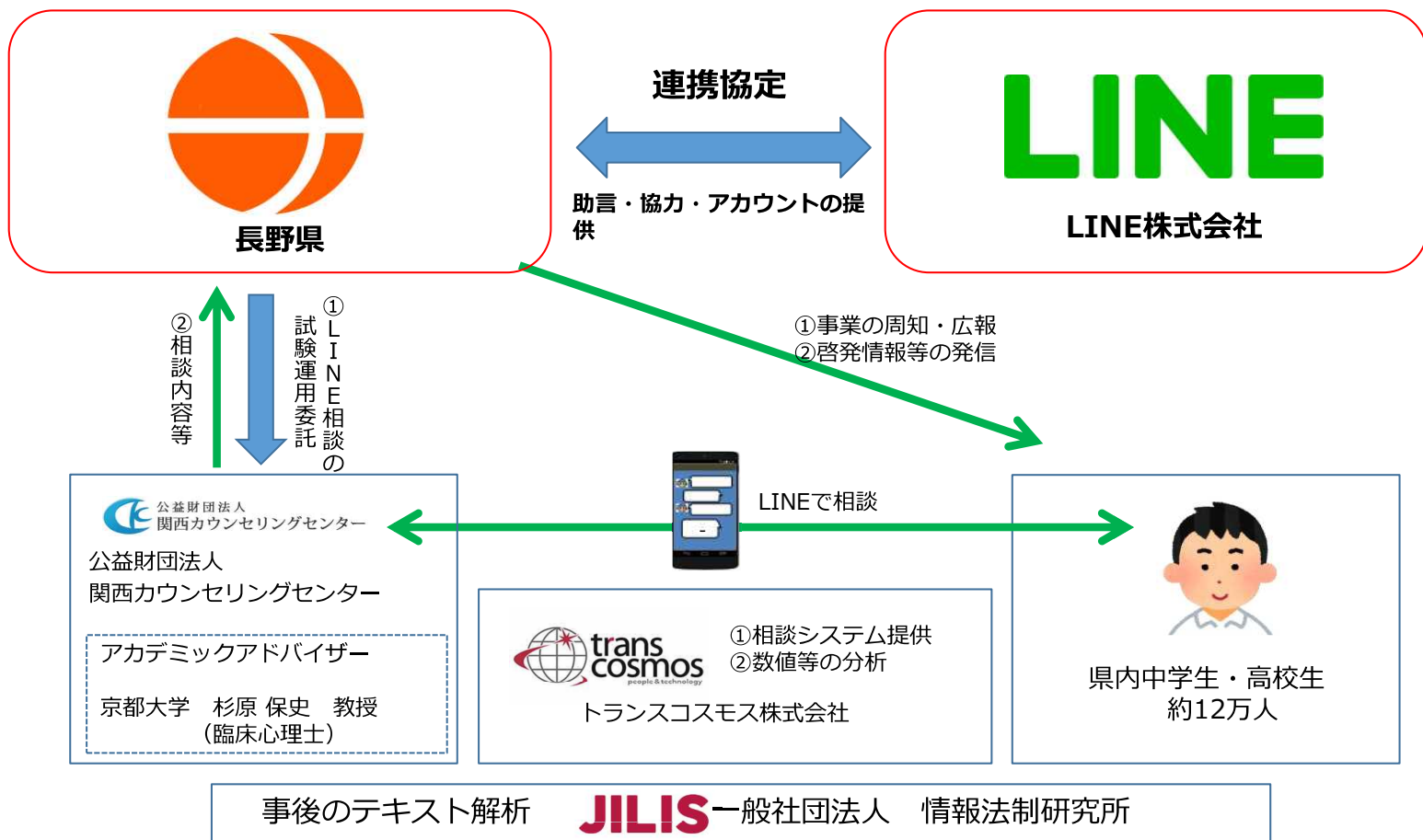
➤ 相談時間

17:00～21:00

➤ 相談員体制

10人（10回線）

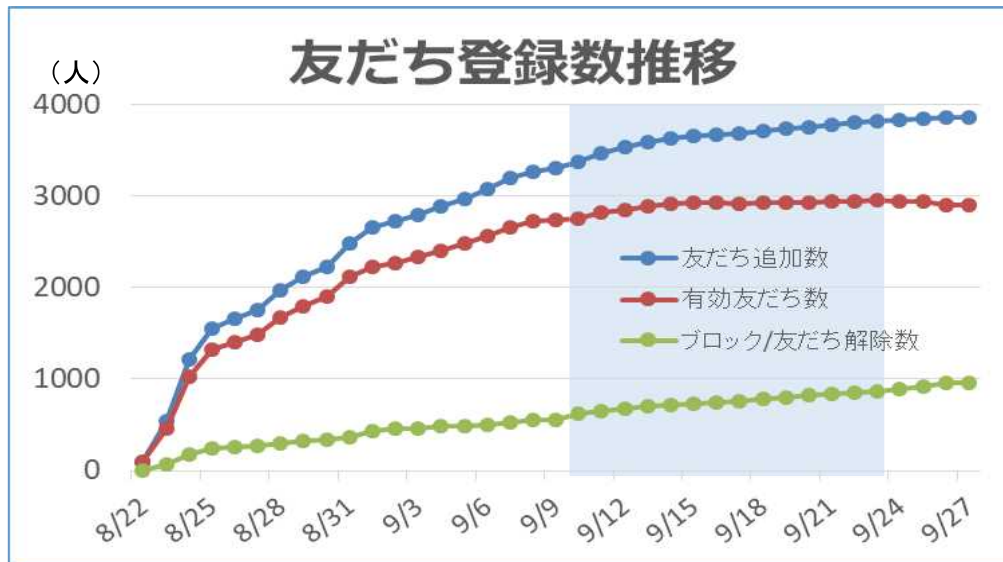
長野県 LINEを利用したいじめ・自殺相談 概要図



1. 友だち登録数

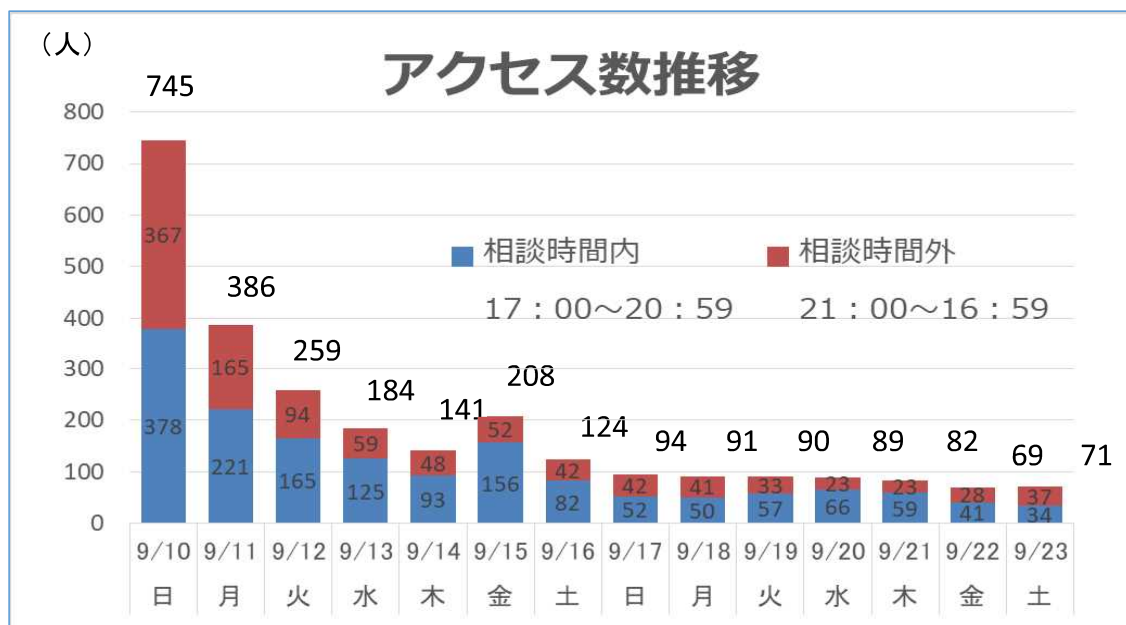
(人)

	友達追加数	ブロック/ 友だち解除数	有効友だち数
相談開始時 (9月10日)	3,371	621	2,750
相談終了時 (9月23日)	3,817	867	2,950



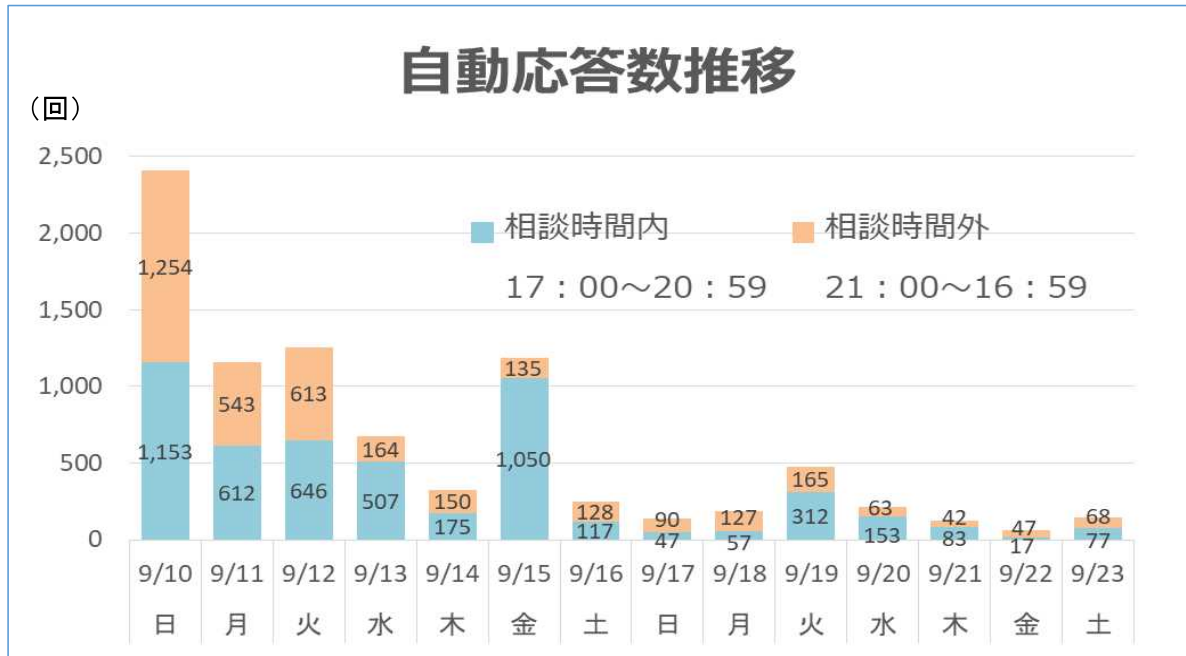
2. アクセス数

- 相談時間内 (延べ数) 1,579人 (平均112.8人/日)
- 相談時間外 (延べ数) 1,054人 (平均 75.3人/日)
- 総アクセス数 (延べ数) 2,633人 (平均188.1人/日)
(実数) 1,431人 (平均102.2人/日)



3. 自動応答数

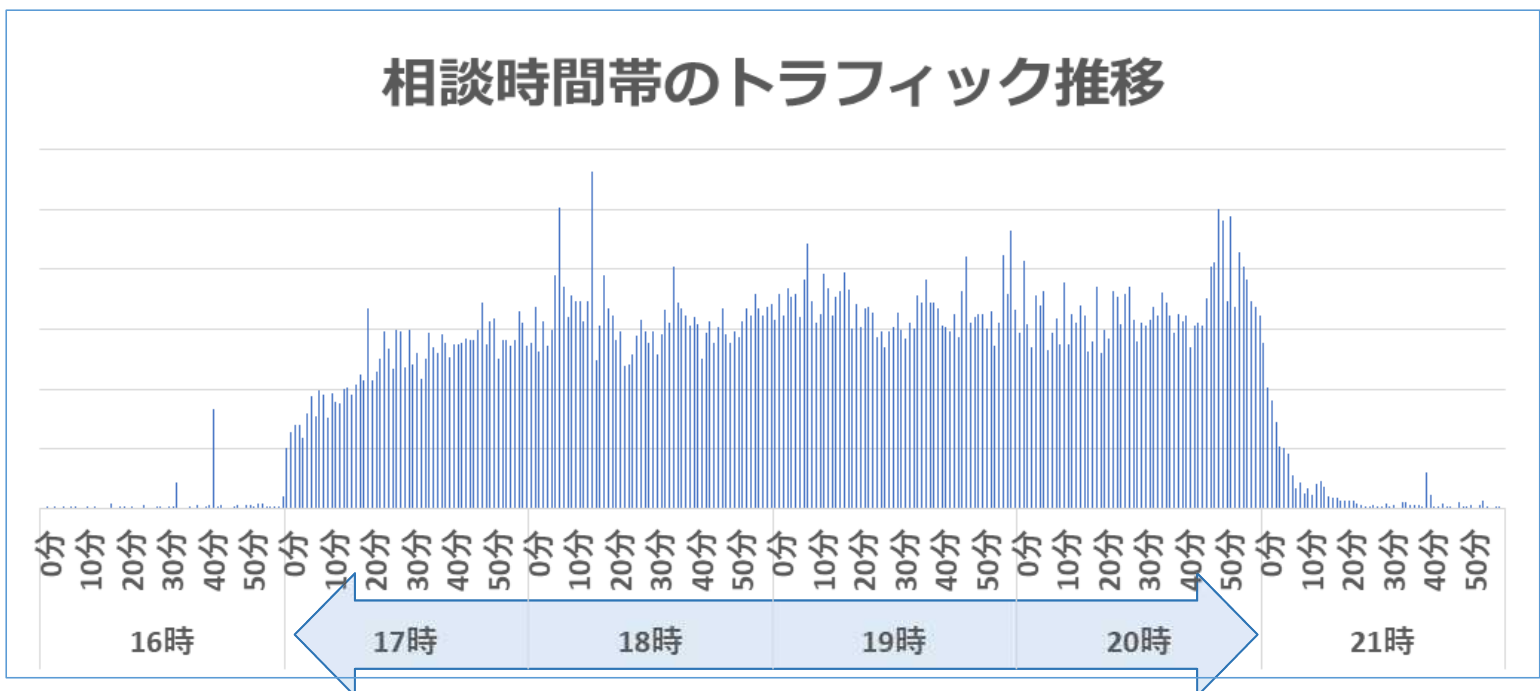
- 相談時間内（混雑メッセージ） 5,006回
- 相談時間外（電話相談案内） 3,589回
- 総自動応答数 8,595回



4. トラフィック推移

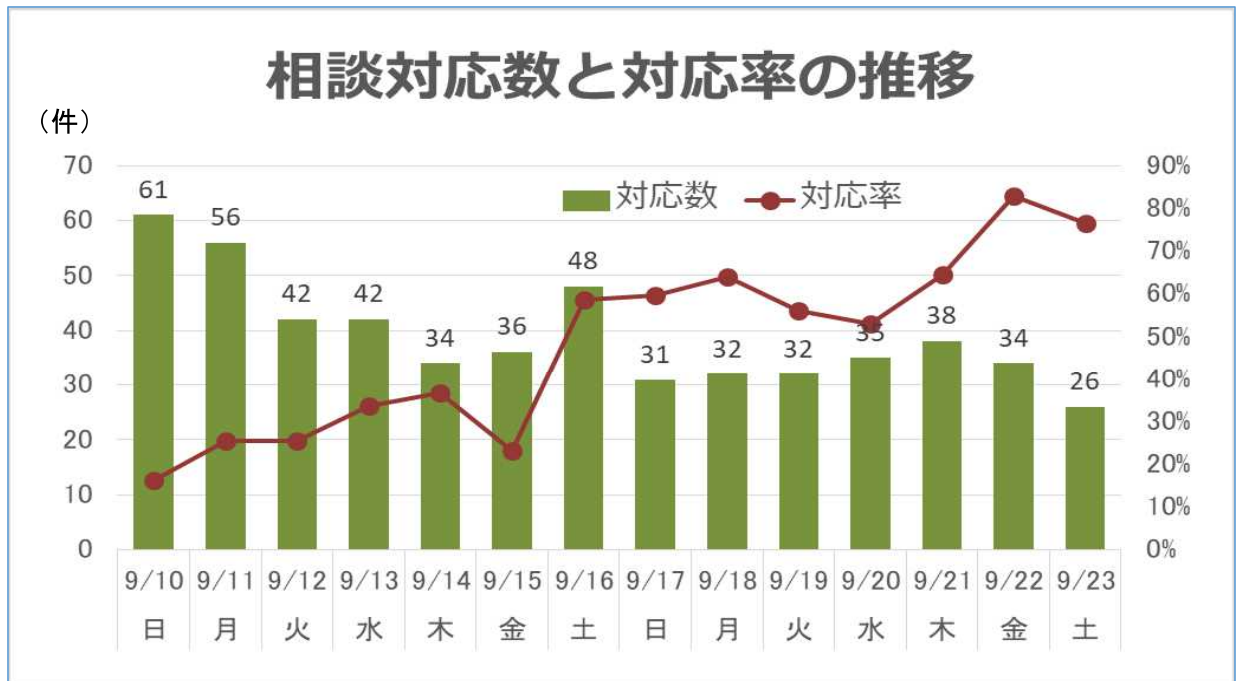
※トラフィック=相手からの問合せ・自動応答・相談員の回答の総数

- 相談開始後、17時台は緩やかに増加
- 18時台以降、平均トラフィック数維持



5. 相談対応数

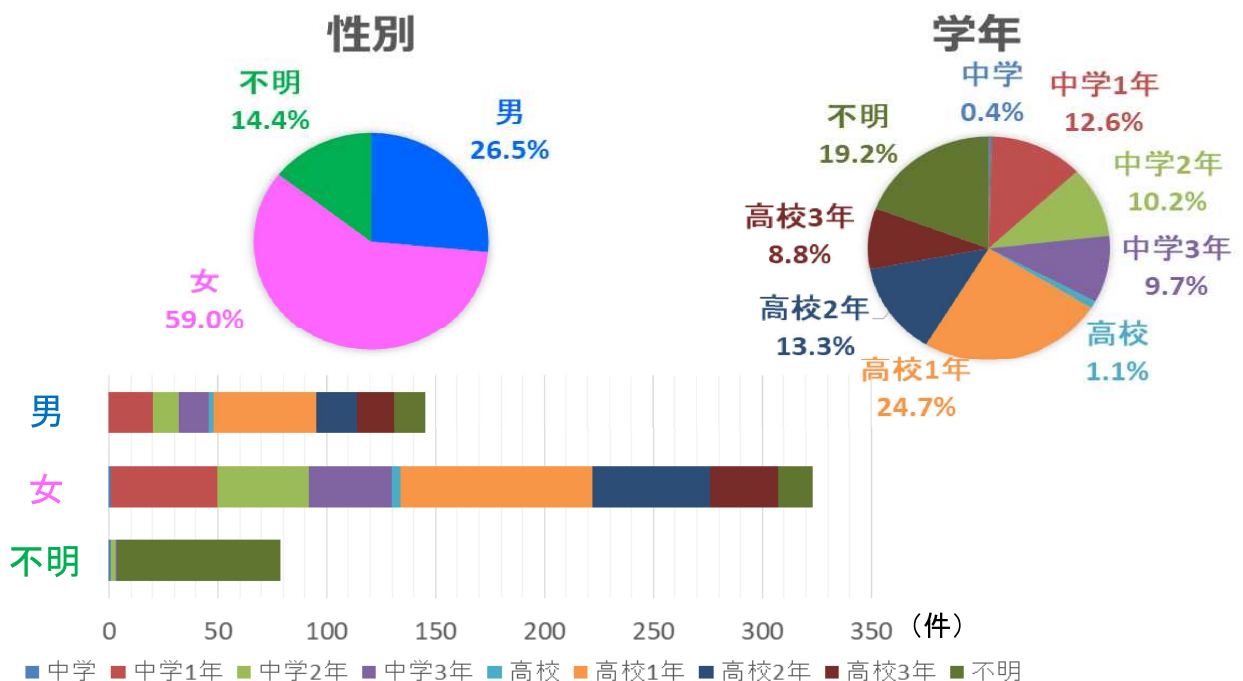
- 相談対応数 547件 (平均39.1件/日)
- 対応率 16.1~82.9% (平均34.6%)



6-1. 性別・学年別相談数①

相談対応件数547件のうち

- 性別：女が約6割 (59.0%)
- 学年：高校生が全体の約半数 (47.9%)



6-2. 性別・学年別相談数②

(件)

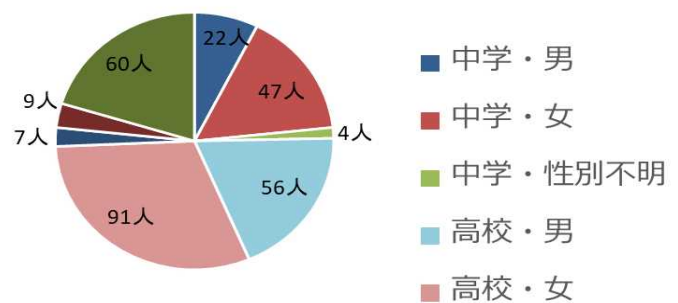
	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547

6-3. 相談者実数

- 相談者実数は390人、相談員対応数は1～11回／人
- 単回相談者は、学年・性別不明者が約2割
- 複数回相談者は、高校・女が約4割、中学・女が約3割

相談員 対応数 (回)	相談者 (人)	相談件数 (件)
1	296	296
2	64	128
3	16	48
4	8	32
5	2	10
6～11	4	33
計	390	547

単回相談者内訳



複数回相談者内訳



7. 相談対応時間

- 平均対応時間 53分49秒
- 曜日別平均対応時間

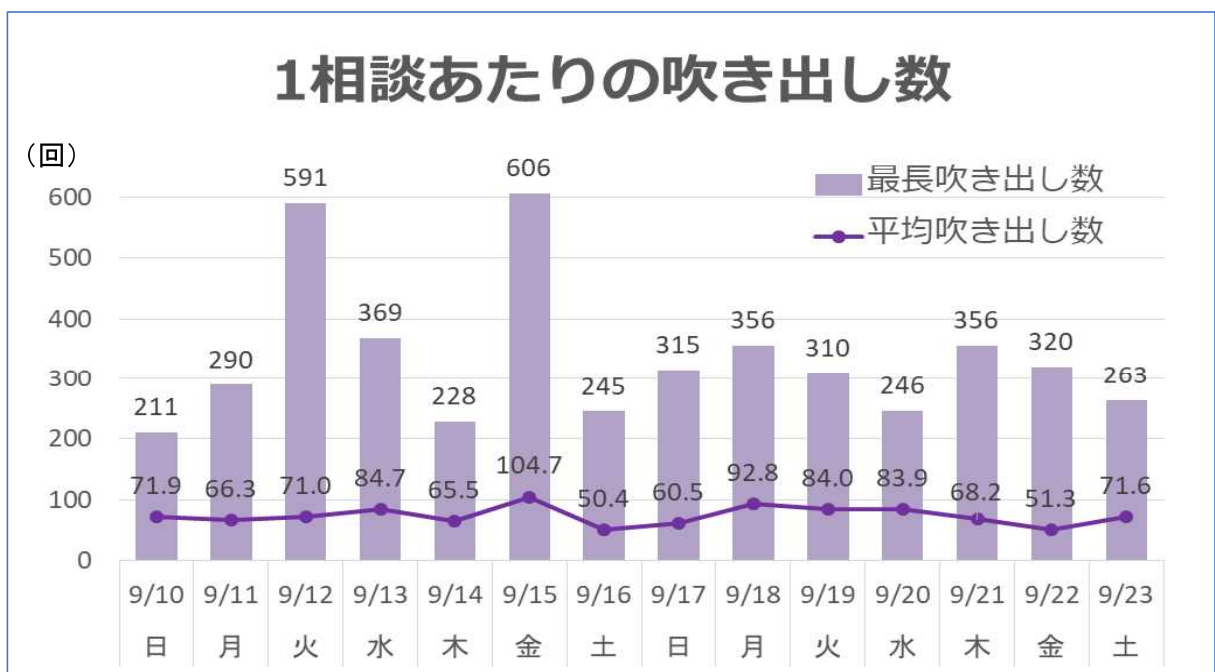
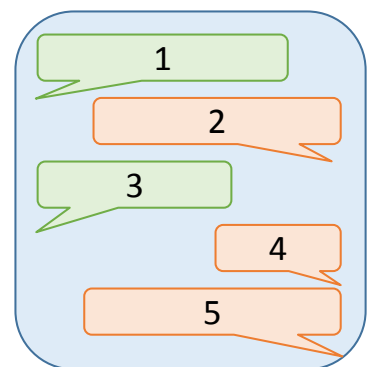
月	0:46:32
火	0:57:20
水	0:58:31
木	0:58:39
金	0:56:33
土	0:52:14
日	0:49:39
平均	0:53:49

- 対応時間別相談件数

5分未満	41
5～10分	36
11～15分	102
16～30分	78
31～60分	42
1時間1分～1時間30分	37
1時間31分～2時間	176
2時間1分～3時間	11
3時間1分～以上	24
計 (件)	547

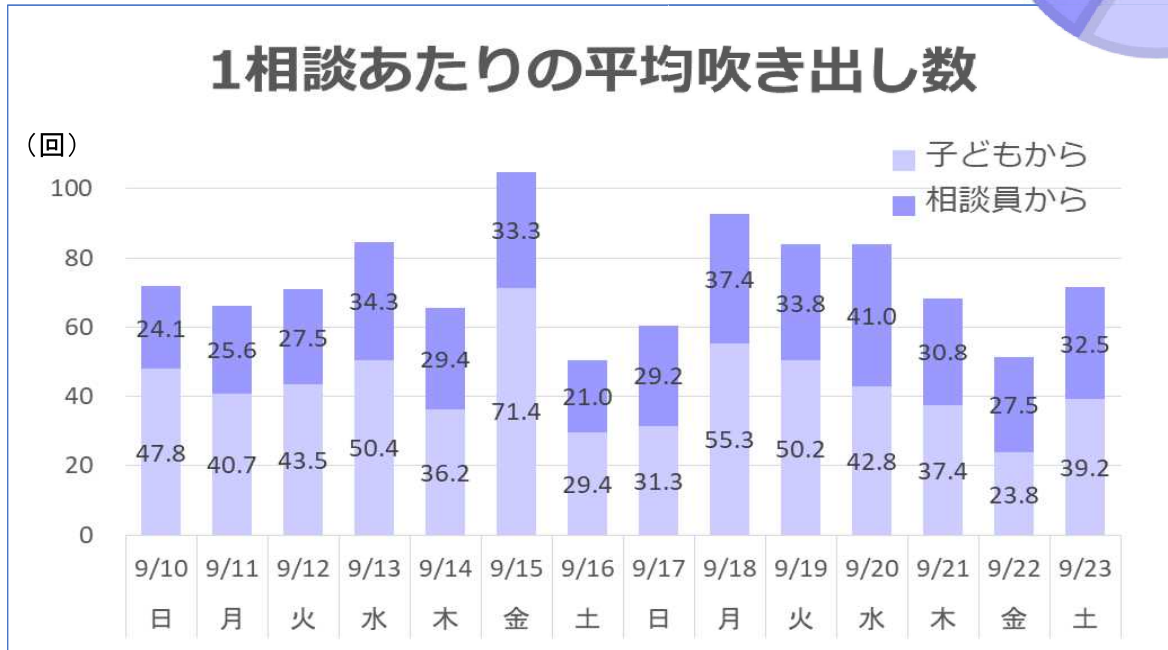
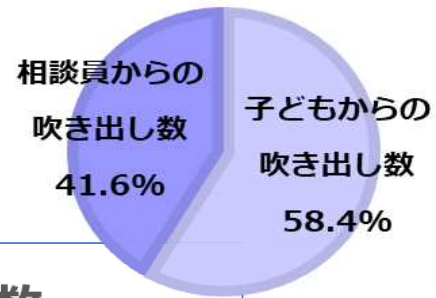
8-1. 相談中吹き出し数

- 1回の相談あたり
 平均吹き出し数 72.6回
 最長吹き出し数 211～606回



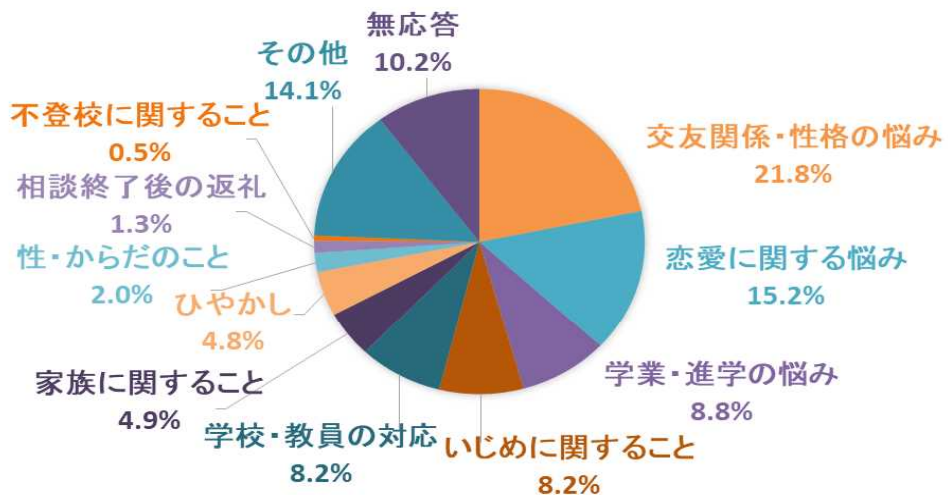
8-2. 吹き出し内訳

- 1回の相談あたり
子どもからの吹き出し数割合が高い



9. 相談内容（主たる相談）

交友関係・性格の悩み	119
恋愛に関する悩み	83
学業・進学に関する悩み	48
いじめに関する事	45
学校・教員の対応	45
家族に関する事	27
ひやかし	26
性・からだのこと	11
相談終了後の返礼	7
不登校に関する事	3
その他※	77
無応答※※	56
合計（件）	547



※ その他

『雑談』『部活動の話』『相手側の都合により切断』『終了時刻間際の問合せの為、主訴判別不明』など

※※ 無応答

相談に辿り着く前に応答が無くなり終了