

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報 (旧 社団法人 日本テレマーケティング協会)

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

- ◇コールセンター基礎講座を開催します
- ◇From Mail News「テレワーク関連情報」
- ◇労働者派遣法改正法が可決
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇SV インタビュー Vol.43
- ◇コールセンター / テレマーケティング用語集
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

コールセンター基礎講座を開催します

6月20日
開催！

コールセンタースタッフ、特に新入社員、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。また、基礎知識の習得・再確認をしたい方、社内研修の参考にしたい方にも好評を博しているセミナーです。皆様の受講をお待ちしております。

◎日時：6月20日(水) 12:40～17:00

◎会場：日本マンパワー 302教室

(東京都千代田区神田東松下町47-1)

◎定員：100名

◎受講料(1名・税込)

CCAJ 会員：4,200 円／一般：7,350 円

◎申込方法などの詳細は、協会のサイト (http://ccaj.or.jp/event/callcenter_20120620.html) 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



時間	テーマ・講師／概要
12:40 ～ 14:00	「コールセンター基礎知識」 第一アドシステム(株) 顧問アドバイザー 鈴木 誠 氏 コールセンター業界のビジネス構図と活用形態、コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標 (KPI)、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。
14:10 ～ 15:30	「コールセンターの最新トレンドと成功事例」 (株)アイ・エム・プレス 西村 道子 氏 コールセンター業界の現状は？ 抱える課題にはどのようなことがあるのか？ コールセンターは今後どのような方向に進化していくのか？ コールセンターの最新トレンド、そしてそれを象徴する各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介します。
15:40 ～ 17:00	「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」 CCAJ 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。

テレワークに関する実態調査と 社会実験について（国土交通省）

CCAJ メールニュース Vol.156 でもご案内しましたが、国土交通省から「平成 23 年度 テレワーク人口実態調査」と「テレワークセンター社会実験」に関する結果概要が公表されています。一般企業はもとより、コールセンター業界でも注目されているテレワーク。その現状と今後の可能性を知る一助としてご紹介したいと思います。

なお、既刊の JTA NEWS 171 号、172 号でも、業界関連レポートとして「コールセンターとテレワーク」を連載しました。テレワークに関する解説を行なっていますので、そちらもご参照ください。バックナンバーの PDF は協会のサイトからもダウンロードできます。

テレワークの実施状況や、テレワーカーの意識・実態などについて調査した「平成 23 年度テレワーク人口実態調査」によると、狭義テレワーカー率※1、在宅型テレワーカー数ともに、ここ 3 年の横ばい状態から大幅に増加しているとのこと。狭義テレワーカー率は前年比で約 3 ポイント増の 19.7%、在宅型テレワーカー数は約 170 万人増の約 490 万人となっています。

その要因として、東日本大震災の影響や新しい ICT ツールの普及等を挙げています。震災の前後を比較した場合、震災直後に 6.6%、夏場に 3.8%のワーカーが新たにテレワークを開始したとのこと。震災を契機にテレワーク導入が進んだことが数字として示されています。また、一人当たりの平均テレワーク時間が前年より 3 ～ 5 時間程度増加したこともテレワーカー人口の増加につながっていると分析しています。

さらに、テレワークセンターに関する社会実験の結果概要である「テレワークセンター社会実験」では、利用効果や要件などに関してレポートされています。これは、2011 年 10 月から 2012 年 1 月にかけて行われたもので、テレワークセンターを利用することでの企業の生産性の向上や事業継続性の確保、ワーク・ライフ・バランスの向上といった効果が示唆されています。

より詳しい資料は以下の URL でご参照いただけます。

- ◆「平成 23 年度 テレワーク人口実態調査」
http://www.mlit.go.jp/report/press/toshi02_hh_000019.html
- ◆「テレワークセンター社会実験」
http://www.mlit.go.jp/report/press/toshi02_hh_000020.html

※1：国土交通省による狭義テレワーカーとは、ふだん収入を伴う仕事を行っている人の中で、仕事で ICT を利用している人かつ、自分の所属する部署のある場所以外で、ICT を利用できる環境において仕事を行う時間が 1 週間あたり 8 時間以上である人。

新入会員のご紹介



ヒューマンリソシア株式会社

代表取締役 御旅屋 貢

東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿木村屋ビル1F

<http://resocia.jp>

Support

ヒューマンリソシアは「教育」「介護」「インターナショナル」事業をグループで展開している人材サービス会社です。

私どもは、求職者と企業のニーズが多様化する労働市場において、『働く』という事をともに考え、就業機会を創出し、仕事を通じた個人の成長をサポートしております。

グループの教育ノウハウとコールセンターでの派遣実績をもとに、お客様のニーズにお応えする育成型派遣にも取り組んでいます。

皆様の事業発展に向け、国内外での人材・教育のトータルソリューションを提供しておりますので、今後とも宜しくお願いいたします。

労働者派遣法改正法が可決

3月28日、労働者派遣法改正法が参院本会議で可決・成立し、4月6日に公布されました。

改正に伴い法律の正式名称が「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律」から「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」に変わり、「派遣労働者の保護」が明記されました。

主な改正点の概要は次のとおりです。

○事業規制の強化（施行日は公布の日から6か月以内の政令で定める日）

- ・日雇派遣（日々または30日以内の期間を定めて雇用する労働者派遣）の原則禁止（適正な雇用管理に支障を及ぼすおそれがないと認められる業務の場合、雇用機会の確保が特に困難な場合等は例外）
- ・グループ企業内への派遣を8割以下にすること
- ・離職した労働者を離職後1年以内に派遣労働者として受け入れることの禁止

○派遣労働者の無期雇用化や待遇の改善（施行日は公布の日から6か月以内の政令で定める日）

- ・派遣元事業主に、一定の有期雇用の派遣労働者につき、無期雇用への転換推進措置を努力義務化
- ・派遣労働者の賃金等の決定にあたり、同種の業務に従事する派遣先の労働者との均衡を考慮
- ・派遣料金と派遣労働者の賃金の差額の派遣料金に占める割合（いわゆるマージン率）などの情報公開を義務化
- ・雇入れ等の際に、派遣労働者に対して、一人あたりの派遣料金の額を明示
- ・労働者派遣契約の解除の際の、派遣元及び派遣先における派遣労働者の新たな就業機会の確保、休業手当等の支払に要する費用負担等の措置を義務化

○違法派遣に対する迅速・的確な対処（施行日は法の施行から3年経過後）

- ・違法派遣の場合、派遣先が違法であることを知りながら派遣労働者を受け入れている場合には、派遣先が派遣労働者に対して労働契約を申し込んだものとみなす
- ・処分逃れを防止するため労働者派遣事業の許可等の欠格事由を整備

なお、今国会への法案提出に当たり、「登録型派遣の原則禁止」「製造業務派遣の原則禁止」は削除され、「登録型派遣の在り方」「製造業務派遣の在り方」として今後の検討事項となりました。

また、具体的な内容については、法の施行日までに省令として公表されます。改正法の新旧対照条文は以下URLからご覧いただけます。http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/haken-shoukai/dl/tp120410.pdf

直近の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/15(金)	KPI基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー（東京都）
6/21(木)～6/22(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）
6/28(木)～6/29(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）
7/3(火)～7/4(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー（東京都）
7/5(木)～7/6(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）
7/10(火)	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）
7/11(水)～7/12(木)	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）
7/18(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）
7/19(木)～7/20(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館

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

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!**

コンタクト センター **Q&A**

A お客様のご意見で、「もっともだ」と思うことは大変多いですね。にも関わらず、会社の都合・会社のルール・会社としてお客様のご要望に添えないこともたくさんあります。

実はこの悩ましいことを乗り切るキーワードに「共感」と「同感」があります。「共感」とは、「あなたのお気持ちはごもっともです。よくわかります」「おっしゃることは、ごもっともです」という対応です。「同感」とは、「お客様のおっしゃる通りです。会社が悪いので、あなたの要求は通すべきだ」としてしまうことです。テレコミュニケーター（以下 TC）は「共感すれど同感せず」のスタンスをとる必要があります。もし何でもお客様の要求を通していたのなら、そもそも私たち TC の仕事はなくなってしまうでしょう。「お客様の気持ちはよくわかる。しかし、会社としては受け入れられないので、説明を差し上げ、お客様にご納得いただくこと」が、コールセンターで私たちに与えられた役割・ミッションでもあるのです。

対応には、【人間力】と【対話力】の掛け算が必要になってきます。「私（TC）もお客様の気持ちはよくわかります。ただ、お伝えするのは辛いのですが、これが私どもの会社のルールでして、皆様をお願いしております。何卒ご理解いただけないでしょうか」という対応でお客様にわかってもらった上で諦めていただくようにもっていくのが TC の腕の見せ所です。

お客様の心理としては、よく話を聴いてくれて、「お気持ちはごもっともだ」と言われると、「この人（TC）はいい人だ。わかってくれた!」→「よし!では要求通りに対応してくれるだろう」と思います。しかし、ここで、いいと思った人（TC）

Q クレームのお客様のご意見には「もっともだ」と共感することが多々あるのですが、会社の方針でお断りをしなければならないことがあり、うまく対応できず困っています。何かいい対応方法はあるですか?

回答者 玉本 美砂子 氏

株式会社 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

が、困りながら「本当に気持ちはよくわかるんですが、ご要望には添えかねるんです。お客様にこのようなことをお伝えするのは、私も本当に心苦しいのです。」と言われると、→「この人（TC）は親身になって考えてくれているなあ」「この人（TC）を困らせるのは可哀そうだな」→「今回のことはこの人（TC）に免じて許してやろうか……」と徐々に変化していきます。

物理的に解決のできないクレームを解決するのは、心理的に解決することしかできません。対応者は「私に免じて」とお客様に納得（諦めていただく）させるだけの「人間力」を持たなければなりません。人間としての誠意と責任感を持ち、それを言葉で表現できなければならないのです。まさに「対応力＝人間力×対話力」です。

この対応力を強化するためにはロールプレイングが一番です。ロールプレイングのポイントは、「お客様の立場に立って音源を聞くこと」です。なぜなら、答えはお客様がすべて持っているからです。ロールプレイングの音源を「もし私がこのお客様だったら納得し、諦められるかどうか」を基準にして聞いてみてください。「何か電話を切った後むしゃくしゃする」と腹立たしかったらどこかに納得できない対応があるということです。例えば「申し訳ございません」の言葉が音源で聞くと、まったく申し訳なく聞こえない場合があります。または、一方的に会社（自分）の言い分ばかりを言って、お客様の話を聴いていないからなのかもしれません。どうすれば「申し訳ない」という気持ちが伝わるのか、どうすればお客様のお話を誠実に聴いているように伝わるのか、お客様の立場に立って音源を聞き、表現力をトレーニングしてみてください。

CCAJ 発足記念 ご入会キャンペーンを実施中!

現在、一般社団法人日本コールセンター協会発足記念として、「入会キャンペーン」を実施しています。

6月末までにご入会いただくと、入会金の5万円が無料となります。入会をお待ちしています。

詳しくは、<http://ccaj.or.jp/campaign/campaign2012.html> をご覧ください。

6月末まで!!

スーパーバイザー interview

vol.43

PCテクノロジー株式会社は、パソコンを中心とするIT関連に特化したエージェンシーです。NECの販売特約店であり、コンタクトセンター事業をはじめ、SI業務やシステム保守・運用などのITサービス、営業支援、商品販売・リユースなどを行っています。

PCテクノロジー株式会社

技術本部 コンタクトセンター技術部
マネージャー

林 茂樹 さん

「休日にはできるだけリラックスするようにしています。パン作りが趣味で、良いストレス解消になっていますよ」という林さん。

ドライブがてら関東近郊の立ち寄り温泉に行くことも多く「季節の変わり目などは新しい発見もあって、心が癒されます」とのことです。



PCテクノロジーのコンタクトセンター事業としては、お客様や販売店のサポート、お客様や自社社員向けのヘルプデスク、コールセンターの開設やスタッフ教育などのコールセンター支援業務などを行っています。今回お話を伺った林茂樹さんは、パソコンの有償サポートを行うテクニカル系のセンターと、初心者向けのサポートセンターという二つの職場の運営・管理を行っているマネージャーです。

「有償サポートは、クライアントのパソコンだけでなく他社の周辺機器なども含めたサポートを行う、マルチベンダー対応のワンストップサービスで、初心者から上級者向けです。もう一つが、高齢者などパソコンが初めてという超初心者のためのサポートサービスです」

高度な知識や対応が求められる有償サービスのセンターは、実績があるベテランテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のエージェント）だけで構成されています。エージェントのレベルが高いがゆえに、意見の相違もあるそうです。「お客様によりわかりやすく説明するためのトークや対応姿勢など、それぞれ考えやこだわりがあります。それをまとめていくのも仕事の一つです」。そのためには話し合うことこそが重要だと指摘します。「どの意見もそれぞれ正しいので、それを全員に納得してもらうことが不可欠です。スタッフからの提案をメンバー全員に公開してミーティングを持ち、話し合いをしながら意見をまとめています」

コミュニケーションこそが大切

前職は青果市場の事務員だったとい

う林さん。パソコンを詳しく勉強したいという意向もあり、同社を選びました。1999年に入社。約1カ月間の知識研修後に、ユーザーサポート窓口でエージェントとしてデビューします。その後、自らもコールを受けつつ、部下の指導やエスカレーション対応も行うアドバイザー、指導・教育も含めたグループリーダー、経営面も含めセンター長の補佐を行うセンター長代理を経て、センター全体の運営管理を行う現在のマネージャー職へとキャリアを積み重ねてきました。

「初心者の方からのコールでは、話を良く聞いて対応することを指導しています。良く聞く話ですが、スタートボタンにマウスを合わせてとお願いすると、マウス本体をモニタのスタートボタン部分に合わせてしまう方もおられます。でも、電話ではその状況が分かりません。細かく話をしながら把握して、納得してもらうことが大切だと思います」

そういうお客様は年配の方も多く、パソコンに関する知識は少なくとも学習意欲は高いとのこと。だんだんと理解が進み、最終的に納得してもらえるまでと本当にうれしいそうです。「ありがとうございます」とお客様に言われると誰でもモチベーションが上がります。そんな時は、センター全体でもできるだけ褒めるようにしています」

新人教育などでは指導の言葉一つにも気を遣っているとのこと。「クライアントからの要望を実現することが基本となりますが、何が求められているのかしっかりと理解できるように、納得するまで話をしています」。例えば、お客様と密な会話が不可欠だとしても、もう一方でセンターとしての効率も求めら

れます。「じっくりと話をしても無駄がないように」ということを浸透させるためにスタッフとの話し合いは欠かせません。

そういう林さんのスタンスは、別のフェーズでも活かされています。同社で働く派遣社員から、派遣の期間が終わって戻った後にプライベートでいろいろな相談を受けることもあるそうです。もし、その人が別の仕事を探しているなら、契約社員として再雇用するケースもあるとのこと。会社としては研修の必要がない即戦力であり、本人にとっても慣れた職場でストレスや不満が少ないというメリットがあります。これも、誰でも気軽にコミュニケーションをとってきた林さんならではのエピソードではないでしょうか。

クライアントとの関係性も重要です。「クライアントに覚えてもらえて、新しい業務があるときに名指ししていただけたらすると、良かったなと思います」。また、センターをより良くするための自分の提案が採用された時などにも、喜びを感じるという林さん。落ち着いた話しぶりの中に、芯の通った強さが伝わってきました。

企業情報

PCテクノロジー株式会社

代表取締役社長 野口 政夫

本社：東京都台東区元浅草 1-1-1 パシフィックシティ新御徒町ビル

ホームページ：http://www.pct.co.jp/

設立：1984年5月

従業員数：134人（2012年5月1日現在）

プロフィール：PCテクノロジーはお客様に最適なソリューションと満足いただけるサービスを提供することをおしてIT社会の発展に貢献し、豊かな社会・夢ある生活の実現を目指します。

ASA (Average Speed of Answer)

着信要求があってから、テレコミュニケーターが応答するまでの平均時間のこと。

ATT (Average Talk Time)

1 コールあたりに要する通話時間の平均のこと。

AWT (Average Waiting Time)

コールセンターへの接触を試みている顧客が、その電話を放棄するまで、またはテレコミュニケーターが応答するまでの待ち時間に費やした平均時間のこと。

B - C**BPO (Business process outsourcing)**

企業が自社の業務処理（ビジネスプロセス）の一部を、外部の専門業者に委託すること。

B to B (Business to Business)

Business to Business の略で、企業組織間の取引関係を言う。

B to C (Business to Consumer)

Business to Consumer/Customer の略で、企業と個人消費者の間の取引関係を言う。

CMS (Call Management System)

コールセンターの運営管理システム。テレコミュニケーターの管理だけでなく、問い合わせ、回数、応答時間等のレポートを長期・短期で集計し、コー

ルセンター運営の分析、予測に必要なデータが得られる。

CPC (Cost Per Call)

1 通話あたりに要したコストを示す指標。コストは、人件費や通信費、ファシリティに要した費用など、業務に応じたコスト要件をベースとする。

CPC (Cost Per Contact)

1 コンタクトあたりに要したコストを示す指標。コストは、人件費や通信費、ファシリティに要した費用など、業務に応じたコスト要件をベースとする。「コンタクト率」も合わせて参照。

CPH (Calls Per Hour)

テレコミュニケーター 1 人が 1 時間あたりに処理する件数。

CPI (Cost Per Inquiry)

資料請求者、またはそれに相当する関心を示した有望見込み客 1 人を獲得するために要したコストのこと。

CRM (Customer Relationship Management)

顧客満足度を向上させることによって、企業にも利益がもたらされるように、顧客との長期的関係を構築することに力点を置く経営手法のこと。

CRM ソリューション

CRM を実現するためのシステム・製品・サービスのこと。

CS (Customer Satisfaction) / 顧客満足 (度)

企業が提供する商品やサービスに対する顧客満足の度合い。自社のサービスが顧客のニーズや要求に適合しているかどうかを測ることで、顧客との良好な関係を維持・発展させてゆくための尺度。

CSR (Customer Service/Sales Representative)

コールセンターにおいて、「企業の代表」として、お問い合わせや相談、受注、クレーム、案内などを、電話や E メールなどの通信メディアを通じて、顧客と対応する者。

CSR (Corporate Social Responsibility) / 企業の社会的責任

企業が利益を追求するだけでなく、組織活動が社会へ与える影響に責任をもち、あらゆるステークホルダー（利害関係者：消費者、投資家等、及び社会全体）からの要求に対して適切な意思決定をすること。

CTI (Computer Telephony Integration)

電話交換機とコンピューターを機能統合したシステム。顧客に電話で対応するコールセンター業務において広く活用されている。ナンバー・ディスプレイ機能を活用し、顧客データベースから着信呼の情報（顧客属性、取引・対応履歴など）を着信側の PC 画面に自動表示できるインバウンド機能、コンピューター側から渡された電話番号を基

に発信業務を行うアウトバウンド機能などが含まれる。

D - H**DM フォロー**

DM（ダイレクトメール）の効果を上げるため、送付した後、送付先に電話をかけ、DM が届いているか、開封したか、DM 内容の反応等を確認すること。

DM プレコール

DM（ダイレクトメール）を送付する場合やイベント・キャンペーン・展示会等を行う時に、開封促進、あるいはレスポンス効果を上げるために、DM 送付先に事前に電話をかけること。

EQ (Emotional Intelligence Quotient)

「心の知能指数」と訳される。知的な能力をはかる知能指数（IQ = Intelligent Quotient）に対して、感情や情緒などの心の状態や対人関係の能力を示すもの。

ES (Employee Satisfaction) / 従業員満足 (度)

従業員がどれだけ満足度を得ているのかの度合い。業務内容や職場環境、人間関係といった内容を調査数値化すること。

FAQ (Frequently Asked Questions)

よく出される質問。想定問答集。多くの人が同じ

ような質問をすることを想定し、それらに対する答えが事前に用意されたもの。「Q&A」と同義・参照。

HRM (Human Resource Management)

人的資源管理。組織のビジョンや経営目標の達成に向けて、物・金・人・情報といった経営資源のうち、「人」という経営資源に注目し、その「人」を有効活用するための仕組みを体系的に構築・運用しようとする活動。

I

ICT (Information and Communication Technology)

情報通信技術。IT とほぼ同義。IT に「コミュニケーション」が加えられたことで、ネットワーク通信による情報・知識の共有が念頭に置かれている。

IP (Internet Protocol)

ネットワークに参加している機器の住所付け（アドレッシング）や、相互に接続された複数のネットワーク内での通信経路の選定（ルーティング）をするための方法の定義。

IP-PBX (Internet Protocol - Private Branch eXchange)

IP ネットワーク上に構築された IP 電話網に、内線電話や外部公衆網への接続・制御を行う PBX の機能を提供する装置、またはシステム。専用ハードウェア型と、サーバ上で動作するソフトスイッチ型がある。

IP 網

IP (Internet Protocol) を利用したインターネットやイントラネットなどのネットワーク。

ISO10002

(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)

国際標準化機構によって制定された国際規格で、企業、団体などの組織が顧客の満足度を高める為に、顧客の苦情に対して適切、かつ迅速な対応をするために不可欠な要件を指針として定めたもの。

IT (Information Technology)

情報技術。インターネット、通信、コンピューターなど情報に関する技術。

IT ベンダー

IT 関連のサービスや商品を提供する企業のこと。販売する製品の種類によって、コンピューターベンダー、ソフトウェアベンダー、システムベンダーなどに分類される。

IVR (Interactive Voice Response)

コールセンターなど企業の電話窓口で、音声による自動応答を行なうコンピューターシステム。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生する。音声認識機能を備え、相手の発話に応じて再生内容を決める製品もある。

K - R

KPI (Key Performance Indigator)

企業目標やビジネス戦略を実現するために設定した具体的な業務プロセスをモニタリングするために設定される指標（業績評価指標：performance indicators）のうち、特に重要なもの。コールセンターでは、「生産性」「品質」「収益性」など様々な数値が測定・管理され、一般的に「AHT（平均処理時間）」「応答率」「稼働率」「放棄呼率」などの数値を「KPI」として設定される。

NDA (Non-disclosure agreement)

取引を行う際、クライアントとテレマーケティング・エージェンシーまたはシステムベンダーなどの間で締結する、個人情報など業務において知った秘密を第三者に開示しないとする契約。機密保持契約、守秘義務契約とも言う。

Off-JT (Off the Job Training)

職場を離れて行なう研修のこと。座学・演習などを言う。

OJT (On the Job Training)

企業内で行われる教育手法のひとつ。コールセンターにおいては、スーパーバイザー、トレーナー、ベテランなどが、テレコミュニケーターや新人に対し、実際に顧客対応する中で、業務に必要な知識・

スキル・態度などを意図的・計画的・継続的に指導し、修得させることによって全体的な業務処理能力や力量を育成するすべての活動を言う。

PBX (Private Branch Exchange)

企業などが社内に設置する電話交換機のことであり、部門間などでの内線電話、外線公衆網への接続・制御といった、電話機にかかわる業務管理を行う装置。

Q&A (Questions & Answers)

質問と回答のこと。想定問答集。「FAQ(Frequently Asked Questions)」と同義・参照。

QA (Quality Assurance)

コールセンター品質の維持・管理を目的に、テレコミュニケーターの業務をモニタリングしスキルチェックすることで、品質の測定とその向上の為に施策を行う担当者。

QC (Quality Control)

①「QA (Quality Assurance)」と同義・参照。
②商品・サービス・業務などの品質向上・改善を目的とした全員参加型の品質管理活動。TQC(Total Quality Control) とも言う。

REP (Representative)

コールセンターにおいて、「企業の代表」として、お問い合わせや相談、受注、クレーム、案内などを、電話や E メールなどの通信メディアを通じて、顧客と応対する者。

協会日誌

4/17 事業委員会

- ① CCAJ スタディー・ツアー (海外視察)
 - ・旅行会社からの提案に基づき、書類選考を行った。
- ② CCAJ スクール
 - ・受講企業に対して、継続的に受講をしてもらうための施策を検討するため、今後アンケートを実施することとなった。
- ③ ガイドブック
 - ・ガイドブックの在り方等についてブレインストーミングをし、出された意見に基づき、次回の委員会で具体的に討議していくこととなった。

4/18 人材育成委員会

- ① SV 意見交換会
 - ・2012 年度の年間計画を早期に確定・公開することとなった。
 - ・2 ヶ月程度前には、開催案内を配信できるように準備を進めることとなった。
 - ・開催レポートを会員限定で公開し、多くの方に参加していただける施策を講じることとなった。
- ② コールセンター用語集
 - ・用語集ページのアクセス状況を順次報告し、認知度・活用性向上に向けた諸施策を順次検討していくこととなった。

- ③ マネージャー意見交換会
 - ・今年度も開催することが決定した。

5/9 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2012 年 4 月に会員より寄せられたニュースの Web への公開状況を報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・情報の収集状況を報告した。
- ③ CCAJ News
 - ・6 月号：「コールセンター基礎講座の最終告知」「労働者派遣法改正法の概要」「スーパーバイザーインタビュー」「コンタクトセンター Q&A」等を掲載することを承認した。
 - ・7 月号：「定時総会開催報告」「2012 年度事業活動計画」「スーパーバイザー意見・情報交換会の概要紹介と年間スケジュール」等を掲載することを承認した。
- ④ 日本流通産業新聞への協会広告の出稿
 - ・同紙 6 月発行予定の「テレマーケティング特集号」に協会の広告を出稿することを承認した。
- ⑤ 協会 Facebook ページの立ち上げ
 - ・協会の Facebook ページを立ち上げることを承認した。
 - ・掲載する内容について討議した。

5/15 理事会

- ① 2012 年度新規取り組み施策

- ・「会員の拡充策」「理事会と委員会の連携強化」「2012 年度理事の選任」について討議した。

- ② CCAJ コンファレンス (仮称)
 - ・会員メリット訴求策として「CCAJ コンファレンス (仮称)」の開催について討議した。
- ③ 2012 年度定時総会議案
 - ・「2011 年度事業活動報告と収支決算」「理事選任」について承認した。
- ④ 入退会
 - ・前回 3 月 15 日の理事会以降の入退会社を承認した。

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 (旧 JTA 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.158 (2011 年 5 月 14 日配信)

配信数 : 4,621 名

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座 好評受付中!
2. CCAJ News VOL.182 (2012 年 5 月号) を協会 Web サイトにアップ
3. CCAJ スクール 6 月開催のご案内
4. SV 意見交換会 (東京開催・大阪開催) のご案内 (会員限定)
- 【関連動向・情報】
5. クラウドコンピューティングのセキュリティその意味と社会的重要性の考察 (情報処理推進機構)
6. 2012 年版 中小企業白書 (経済産業省)
7. Q&A でわかる求人・雇用の基礎知識 (全国求人情報協会)
8. 中小企業 BCP 策定運用指針に「入門コース」が追加 (経済産業省)
9. 不正アクセス禁止法の一部改正等 (警察庁)
10. 情報セキュリティ人材の育成に関する基礎調査 報告書 (情報処理推進機構)
11. 企業の IT サービス継続の実現や強化、対策等について解説したガイド (情報処理推進機構)

SV 意見・情報交換会参加者募集 (会員限定)

好評のうちに定期開催が続くスーパーバイザーによる意見・情報交換会。第 33 回は「新人・若手 SV ができること、新人・若手 SV だからできること～ベテランテレコミュニケーターへの接し方、先輩 SV からの学び方～」をテーマに、6 月 20 日 (水)、東京で開催いたします。経験 3 年以内で年齢が 20 ～ 30 代の SV の方でご参加いただける方を募集しています。ご希望の会員は、事務局までご連絡ください。

なお、詳細やお申し込みなどの情報は、下記 URL からご確認ください。
<http://ccaj.or.jp/round-table.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.184 では、「定時総会開催」、「2012 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