CCAJ News

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

VOL. 192 2013年3月号

Contents

- **◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013** 開催報告
- ◇スーパーバイザーによる意見・情報交換会
- ◇コンタクトセンター Q&A、新入会員
- **◇ 2013 年度 CCAJ スクール スケジュール**
- ◇協会日誌

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 開催報告

2月14日(木)、15日(金)の両日、東京都千代田区のアーバンネット神田カンファレンスで、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013』 を開催しました。

10 回目となる今回は、"特別セッション" として、CCAJ スタディーツアー参加者が、日本と米国のセンター運営の違いや特徴、「米国で成功している運用手法は日本でも活用できるのか」など実際に目の当たりにした情報をもとに、センターの現場を知る方ならではの視点でディスカッションを行いました。

2 日間の CCAJ セッションでは、「モチベーション管理」「品質向上・維持」「SV 登用・育成」「CS 向上」「ソーシャルメディア対応」の 5 コマを開催。 いずれも数多くの受講者が参加し、熱気あふれるセミナーとなりました。

また、すべてのセミナー終了後に出演者と受講者による交流会を実施。参加者同士の有益な情報交換の場となりました。

◎特別セッション

『アメリカのユニークなコンタクトセンター運営モデルを分析 ~日本とアメリカのセンター運営の違いや活用できる運用手法~』

- ●出演者 東京ガステレマーケティング (株)取締役人材・品質マネジメント部長 平松 忠男 氏
 - (株) Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美氏
 - (株)もしもしホットライン 九州支店 支店長 坂口 謙祐氏
 - (株) WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College 課長 小川 範芳氏

昨年 10 月に開催された第 24 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は、アメリカのラスベガスとサンフランシスコを訪問し、ザッポスやベガスドットコムなど特徴的なセンターなど 6 カ所を視察しました。そこで、今回の CC セミナーでは、特別セッションとしてツアーに参加していただいた方にご出演いただき、現地で得た生の情報をもとに、センター運営の現場を知るものならではの視点から、日本とアメリカのセンター運営の違いや優劣、日本で活用できる運用手法についてご紹介いただきました。

ツアーで団長を務めていただいた東京ガステレマーケティン

グ(株)の平松氏のご 挨拶、参加者のプロフィール紹介、視察先 の概要に続いて、SNS 活用、アメリカの雇用 情勢と従業員管理手 法、ザッポスの事例 紹介を柱とするディス カッションが進められ ました。



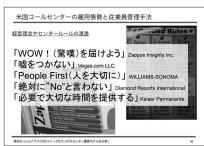








SNSの活用では、 訪問企業が行っている SNSの活用状況に 関して横断的にご説明いただくとともに、プロモーションだけでなく、アクティブサポー



トでも実績を上げているウィリアムズ・ソノマ社の事例が紹介されました。

続く、雇用情勢と従業員管理手法では、日米の従業員管理 手法の相違点として、経営理念やセンタールールの浸透、職場 の雰囲気や風土、モチベーションが挙げられるとともに、見習 うべき点や文化の違いなどに関する解説がありました。

さらに、話題のザッポス社を事例として取り上げ、10 項目のコア・バリューとその具体的な取り組みなどが紹介されるなど、臨場感のあるセッションとなりました。

ザッポス コア・バリュー

- サービスを通して「ワォー」という驚きの体験を届ける
- 2. 変化を受け入れ、変化を促進する
- 3. 楽しさとちょっと変なものを創造する
- 4. 冒険好きで、創造的で、オープンマインドであれ。
- 5. 成長と学びを追求する
- 6. コミュニケーションにより、オープンで誠実な人間関係を築く
- 7. ポジティブなチームとファミリー精神を築く
- 8. より少ないものからより多くの成果を
- 9. 情熱と強い意志を持て

10. 謙虚であれ

特別セッション「アメリカのユニークなコンタクトセンター運営モデルを分析」

| The STATE STATE
| The STAT

第 24 回 CCAJ スタディーツアーの開催報告は、 http://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews189.pdf でご覧いただけます。



全セミナー終了後に交流会を開催

すべてのセミナーが終了した2日目の最後に、セミナー 出演者と受講者による交流会を開催しました。数多くの 方々が参加し、発表内容に関する意見や情報交換、参加 者間でのネットワークづくりなど、充実した交流が行われ ました。

◎ CCAJ セッション 1

『従業員の幸せは、事業成長の原動力か? ~従業員のストレスを減らし、モチベーションを高める~』

- ●モデレーター (株)ディー・クリエイト CRM 事業本部 総合計画室 チームマネジャー 山崎 崇 氏
- ●スピーカー (株)オークローンマーケティング コールセンター管理ディヴィジョン 名古屋センター長 水谷 洋 氏 (株)スクロール 業務部お客様サービス課コンタクトセンターチーム チーム長 坪田 広昭 氏







コールセンターにおける従業員のモチベーション管理やストレス対策をしっかり行うことで、職場環境の快適性を増し 離職率が低減するなど、センターマネジメントの視点からモ

チベーションに関するセッションが進められました。

スピーカーとして 参加されたインハウ ス2社のセンター概 要紹介に続いて、「モ



チベーション低下、ストレスの原因」「モ チベーション低下、 ストレス増加による リスク」「具体的な 施策、効果的な施 策」といった観点か



らディスカッションが行われました。具体的なレポート内容としては、まずテレコミュニケーター、正社員の二つの側面から、悩みに関する課題(因果関係)を分析。さらに、モチベーション低下やストレス増加を放置すればセンター運営が困難になるという考察のもと、各社が行っている、VOC ミーティングの定例開催、電話応対コンクールなどへの参加、統合型情報管理システムの活用、マルチスキル化による人員配置の流動化など、事例を踏まえた具体的な施策や効果があった施策が紹介されました。



◎ CCAJ セッション 2

『センター全体の品質向上に向けた電話応対品質向上策と人材育成について』

●モデレーター (株)K D D I エボルバ 中央支社運用 2 本部 マーケティングソリューション 2 部運用 2 グループ 金子 則子 氏

●スピーカー 日東燃料工業 (株)お客様サービスセンター センター長 森奥 明美 氏

SMBCコンシューマーファイナンス (株)東日本お客様サービスセンター企画教育ユニットグループ長 溝口 真由美氏

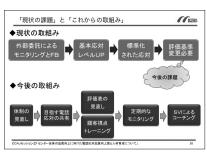






本セッションでは"電話応対品質"にスポットをあてて、その向上に有効な手段である「モニタリング」と「人材育成」 に関するディスカッションが行われました。

参加者の紹介に 続いて、これまでの 取り組みと応対品質 の考え方についての 説明がありました。 モニタリング導入時 のテレコミュニケー



ターの反応やSVの 理解などに関する経 験談に加えて、品質 向上への取り組みで の会社の方向性の 再確認の重要性を 示唆。具現策の理



解、課題の整理とスキル習得といった具体的な取り組みについての紹介がありました。

さらに、モニタリングの基準や仕組み、効果検証や相乗効果についてレポートされました。また、応対品質向上の仕組みの一つとして、モニタリングのチェックシートや運用ルール、モニタリング評価者の育成体制など、具体的な事例を交えた解説が行われました。最後に、モニタリングチェックシートの改善といった今後の取り組みとともに、応対品質の向上が最終的に業績向上につながるという方向性が示されました。

◎ CCAJ セッション ③

『スーパーバイザー(SV) の登用と育成~SVがもっと輝くためにできること~』

●モデレーター (株)もしもしホットライン 金融第二事業部 担当課長 水越 英之 氏

●スピーカー あいおいニッセイ同和損害保険 (株) コンタクトセンター事業部業務開発グループ長兼 品質管理グループ長 根岸 純 氏 (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College トレーナー 嶋田 敦子 氏







資質のある SV をどう見極め発掘し、どのように登用しているか。登用後の指導・育成プラン、フォロー体制やその後のキャリアプランをどのように設定しているのか。各社の

具体例やディスカッションを通じて成功 のポイントを考察しました。

SV こそがデスク 運営の要であり、上 質な顧客サービス実



現のための先導役であるというスタンスから、具体的なSVの役割を考察しました。SVの登用に関しては、スピーカーである両針とも



にほぼ 100%内部登用であるという現状を踏まえて、登用規定に基づいたマネージャー推薦制度や、独自の SV 登用制度の概要と特長について紹介されました。具体的な施策として、SV に登用されるまでの研修体系やプログラム、認定試験などが示されました。さらに、SV の育成として、新人 SV の意識づけ、その後の SV の指導・育成について、具体的な事例が紹介されました。最後に、フォロー体制やキャリアプランなど、"SV がもっと輝くため"の取り組みと、SV に求められるスキル・能力に関するまとめがありました。

○ CCAJ セッション 4

『2つの視点から CS を高めるヒントとは? ~クライアント企業、アウトソーサーのそれぞれの考察~』

- ●モデレーター 三井情報(株)プラットフォームソリューション事業本部 第一技術部 コンサルタント 島崎 陽一 氏
- ●スピーカー (株)NTTソルコCOE本部センターイノベーション部門 品質推進担当部長 竹下 裕久氏 ドクタープログラム (株)カスタマーコミュニケーション部 部長 山野 和幸氏







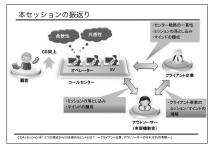
本セッションでは、センターの戦略や運営企画に責任をも つクライアント企業と、その戦略・運営企画を実行に落とし 込むアウトソーサーの視点から、現在考えるべき CS とは何か、

そのために各社が取り組んでいる施策について議論を行いました。

CSの定義と一般 的な取り組みに続い て、アウトソーサー



とクライアントの視点でのCSの捉え方、さらに、「不満足を生まない対応」から「満足を生む対応」から「満足を生む対応」へシフトする重要性が示されまし



た。クライアント側としての事例では、クライアントとアウトソーサーの役割分担の明確化とともに、センターミッションや企業ブランド・理念などの戦略における一貫性の重要さと、具体的な取り組みが紹介されました。アウトソーサーの視点からは、クライアント企業に対する満足度調査の紹介と、具体的な満足度向上施策としての取り組みが示されました。最後に、戦略との一貫性、目的と役割の浸透、マインドの醸成、センター内の取組み、会社を挙げた取組みが重要とのまとめがありました。

○ CCAJ セッション 5

『ソーシャルメディアって本当に役立ってる?』

- ●モデレーター トランスコスモス (株) コールセンターサービス 統括ソーシャルメディアサービス部 部長 所 年雄 氏
- ●スピーカー (株)ファンケル 顧客視点推進部 部長 佐藤 由奈氏
 - (株)ニッセン お客様相談室 室長 井上 勝之氏





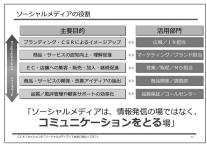


本セッションでは、話題のソーシャルメディアに関して、実際にソーシャルメディアを活用している企業の事例紹介を交えながら、ディスカッションが進められました。

企業アカウント向 けに発信されていな い書き込みに対して 対応をする「アクティ ブサポート」を中心 に、スピーカーとし て参加された2社



の事例が紹介されました。両社における、1.導入の背景と目的、2.導入までの準備、3.導入後の現在、という3つのポイントについて、



コンタクトセンターの現状と Twitter でのお客様とのやりとりの実例が報告されました。それぞれの経験から、スタート時の注意点、メリット・デメリット、サイレントクレームやサイレントマジョリティー対応の優位性などが示されました。さらに、ソーシャルメディアからの情報をマーケティングへ活用する具体的な取り組みが紹介されました。最後に、ソーシャルメディアに参加するリスクと参加しないリスクについて解説するとともに、「ソーシャルメディアは、情報発信の場ではなく、コミュニケーションをとる場」であるとのまとめがありました。

「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」

人材育成委員会が主催する「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」は、会員企業のスーパーバイザー(以下、SV)による情報共有と交流の場です。普段、接する機会が少ない他社のコールセンターで働く SV 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。毎回、業務に関わる身近なテーマを設定し、5~7名の座談会形式で行われます。研修とは違った雰囲気でリラックスして参加できると好評です。



2012年10月26日開催の「第40回SV意見交換会」

今年の1月18日(金)に開催された第42回のSVによる意見・情報交換会は、「モチベーションの維持・向上」がテーマでした。ファシリテーターである三橋朋江委員長(㈱ NTT ソルコ)と松岡光恵委員(㈱ ベルテック)に加えて、6 社 6 名の SV が参加。その内容の一部をご紹介します。

◎テーマ

「モチベーションの維持・向上」について、個人でできること、センター単位で取り組んでいること、会社全体としての施策、さらに SV 自身のモチベーションについて、意見交換を行っていただきました。

<実施内容>

最初に、各参加者から「本会で学びたいこと」について発表 をお願いしました。

- ・自分自身のモチベーション維持において、上司とどのように 相談をしているのか聞きたい。
- ・テレコミュニケーターがミスをしてしまった時、上手な奮起の させ方を学びたい。
- ・テレコミュニケーターのモチベーションをどのように前向きに させていくのか。このような言葉をかけたら効果的だった、 逆効果だったという言葉集を作っていこうとしている。そのた めの良い言葉などを教えて欲しい。
- ・クレームを多く受けるリーダーのモチベーション管理を、どのようにしているか知りたい。
- ・業務が煩雑になっているので、他社のセンターがどのように 運営されているのか知りたい。また、テレコミュニケーター への指示やコミュニケーションの図り方を学びたい。

その後、進行予定に従って、以下の内容についてそれぞれの 立場での意見交換が進められました(参加者の発言は、当協 会サイトの会員専用ページ*でご覧いただけます)。

- ①モチベーション向上のために自身が工夫していること
- ②会社としての施策や制度

- ③表彰制度など会社の施策やイベントに関心を示さない(乗ってこない)人には、どのような手を打っているのか?
- ④テレコミュニケーターにかけた言葉で、本人が変わったなという経験は?
- ⑤自身のモチベーション維持・向上のために
- ⑥聞きたいこと(ミスの改善策)

最後に他の方の取り組みを聞いて真似してみたいと思ったことや、心に響いた言葉など、本日の感想をいただきました。

- ・褒め言葉集。同じ言葉だけでなく、バリエーションを増やして、 モチベーション向上に努めたい。「ありがとうコンクール」な ども面白そう。 ちょっとしたことでも、工夫していくことが大 切だと思った。
- ・「会社に必要」、「もったいない」という言葉。以前、あるテレコミュニケーターがいっぱいいっぱいになっていることに、 気づけなかったことがあるが、全体を見ることや心に余裕を 持つことの大切さを感じた。
- ・褒めよう褒めようという気持ちが強かったが、褒めることより も「見ていることを示せる」ことが大切だと感じた。
- ・SV 業務はテレコミュニケーター自身と向き合わなければならない仕事ということを認識した。業務を回すことだけに注力せずに、面談の機会を設けていきたい。社員間で褒め言葉集などをつくってみたい。

2011 年度以降の SV による意見・情報交換会に関するレポートが会員専用ページ*にアップされています。 実際の討論の模様を知りたい、より詳しい発言内容を知りたい、自社のセンター運営に役立てたいという皆さんは、 そちらをご覧下さい。

2013 年度も引き続き、SV による意見・情報交換会を開催します。 会員企業の方で興味のある方のお問い合わせ、ご参加をお待ちしています。

※ 会員専用ページは、当協会ホームページの右上のメニューから入れます。閲覧 に必要なユーザー名とパスワードの取得方法に関しても、そちらのページでご 確認下さい。

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!



コールセンターストレスマネジメントの目的は、スト レスと上手につき合える従業者を増やすことです。 ストレスと上手に付き合える従業者割合の増加を目的とし て、数値管理します。ストレスマネジメント対策を進めなが らストレスマネジメント KPI と、既存 KPI の改善・変化を 確認します。

以下は、数値設定の一例です。ゴールの数値を、「高就 労意欲従業者」の割合で設定しています。数値取得は、「や る気まんまん」を10、「全くやる気がない」を1とする10 段階評価を従業者本人がチェックする方法とします。

- ◇コールセンターストレスマネジメント KGI
 - 1. 就労意欲得点

高就労意欲従業者(10段階評価の8以上にチェック した従業者)割合が4割以上

関連するストレスマネジメント KPI として以下項目を自社 用のストレス尺度で測定します。

- ◇コールセンターストレスマネジメント KPI
 - 1. 離職願望

高離職願望従業者(10段階評価の8以上にチェック した従業者)割合が1割以下

2. 自殺願望①

KPI の数値変化の要因として、ストレスに注目 することは重要だと考えています。コールセン ターストレスマネジメントの成果を確認するにはどのよ うな数値管理が必要でしょうか。

● 回答者 単山 順子 氏

(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役 CCAJ スクール ストレスマネジメント基礎講座 講師

「精神面に不安なし」の従業者が4割以上

- 3. 自殺願望②
 - 「自殺を考えた」従業者が1割以下
- 4.「くたくた」な従業者割合 ストレス原因・ストレス反応とも高いポイントの従業者 割合が1割以下
- 5.VDT 反応経験率

前回チェックと比較して低減を目指す。

◇関連を分析する既存 KPI

「離職率」「突発休率」等勤怠関連の数値、モニタリング 得点、応答率、ミス率、顧客満足度等品質関連の数値 から選択。

その他に、ストレスマネジメント関連の研修や、コミュニ ケーション機会増加を意図した活動を実施した後は、簡易 な効果測定を都度実施します。チェックは、厚労省の Web で公開されている「仕事のストレス判定図」など既存の表を 使用するのも良いでしょう。

短時間のリラクセーション実習やグループワークでも変 化は確認できます。コールセンターパフォーマンスの重要項 目として、ストレスマネジメントに投資した時間・コストと KPI の関連を明らかにして行きましょう。

新入会員のご紹介

東京ソフト株式会社

Agency

代表取締役 佐藤 保彦

東京都品川区大井 1-28-1 住友不動産大井町駅前ビル 4 階 http://www.tokyosoft.com

- 事業内容: ◆ データ処理業務 (データ入力、マイクロ撮影、スキャニング、データ変換)
 - ◆ 言語処理・テキストマイニングツールの開発並びに販売業務
 - ◆ システムコンサルティング、受託開発業務
 - ◆ アウトソーシングサービス業務 (顧客データベース構築支援、販促運営支援等)
 - ◆ コールセンター業務
 - ◆ 労働者派遣業務



2013 年度 CCAJ スクール スケジュール

2013 年度の CCAJ スクールのスケジュールが決定しています。今年度も充実した内容になっていますので、ぜひご活用ください。なお詳細は、本協会のサイトでご確認いただけます。

■ 2013 年

開惟日	第一件 · 石	講即名	開催地
5/14(火)~5/15(水)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京
5/16(木)~5/17(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	東京
5/23(木)~5/24(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
6/5(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤啓子氏	東京
6/6(木)~6/7(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	大阪
6/13(木)~6/14(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
6/19(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	東京
6/27(木)~6/28(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
7/2(火)~7/3(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
7/4(木)~7/5(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	東京
7/9(火)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	東京
7/17(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	東京
7/18(木)~7/19(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	東京
7/25(木)~7/26(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	大阪
8/7(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子 氏	東京
8/8(木)~8/9(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京
8/21(水)	QAマネジメント	窪田 尚子 氏	東京
8/27(火)~8/28(水)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	大阪
9/11(水)~9/12(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	東京
9/18(水)~9/19(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	大阪
9/26(木)~9/27(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
10/1(火)~10/2(水)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
10/3(木)~10/4(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	大阪
10/10(木)~10/11(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京
10/24(木)~10/25(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
10/30(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤啓子氏	東京
11/15(金)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	東京
11/21(木)~11/22(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	東京
12/4(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	東京
12/5(木)~12/6(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	大阪
12/11(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	東京
12/12(木)~12/13(金)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	東京
12/18(水)~12/19(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京
1/15(水)	QAマネジメント	窪田 尚子 氏	東京
1/16(木)~1/17(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
1/22(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子 氏	東京
1/23(木)~1/24(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	東京
1/28(火)~1/29(水)	スクリプト作成講座	鈴木誠氏	東京
2/6(木)~2/7(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	大阪
2/20(木)~2/21(金)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	東京
2/25(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤啓子氏	東京
2/26(水)~2/27(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	東京
3/6(木)~3/7(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
3/19(水)~3/20(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京
1			

■ 2014 年

3/6(木)~3/7(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京		
3/19(水)~3/20(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子 氏	東京		
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					

CCAJ News TOPICS

協会日誌

1/22 事業委員会

- ICCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013
- ・セミナー終了後の講師と受講者の交流 会の運営方法を検討した。
- ・集客策について検討した。
- ※ 本号 1 ~ 4 ページに開催報告を掲載② CCA J スクール
- ・スーパーバイザー認定制度の本格検討 に向け、理事会の承認を得るための提 案内容について討議した。
- ③2013年度事業活動計画
- ・「CCAJ スクール」「コールセンター基 礎講座」「CCAJ ガイドブック」「CCAJ スタディーツアー(海外視察)」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の5つ の活動を、2013 年度も引き続き実施 していくことが決定した。
- 4 コールセンター基礎講座大阪開催
- ・コールセンター基礎講座の大阪での 開催に向けて、会員に対し受講意向 のアンケートを実施することを決定 した。

1/25 情報調査委員会

- 1CCAJ メールニュース
- ・VOL.171の情報収集状況を報告した。
- 2 センター見学会
- ・2/22 開催の株式会社WOWOWコミュニケーションズのセンター見学会への申込状況等を報告した。
- ③2012 年度活動報告および 2013 年度活動計画
- ・2012 年度の活動を報告するとともに、 2013 年度の活動計画案について討議し、 次回の委員会で新たな活動に関して検討 することとなった。

2/5 広報委員会

- 1 会員ニュースの公開状況
- ・2013年1月の会員ニュースのWeb上での 掲載状況を報告した。
- ² CCA J News
- ・3月号:CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 の開催報告等を掲載することを承認した。
- ・4月号:2012 年度より CCAJ スクールの講師を務めていただいている方へのインタビュー、センター見学会の開催報告等を掲載することを承認した。
- 3 その他
- ・他の媒体への広告の出稿について討議した。

正会員数:200社

(2013年2月現在)

CCAJメールニュース好評配信中

VOL.171(2013 年 2 月 1 日配信)

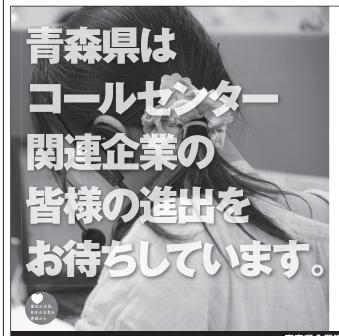
配信数:4,978 名

- 【協会からのご案内】
- 1. 締切迫る! 「CCAJ コンタクトセンター・ セミナー 2013」 事前申込は 2月7日まで
- 2.CCAJ News 2013 年 2 月号を協会 Web サイトにアップ
- 3.CCAJ スクール 2 月・3 月開催のご案内
- 4. 協会 Web サイト「会員ニュース」の掲載のご案内
- 【関連動向・情報】
- 5.2012 セキュリティ 10 大二ュース (日本ネットワークセキュリティ協会)
- 6. 企業活動基本調査の結果 (速報)(経 済産業省)
- 7.2011 年 情報セキュリティインシデント に関する調査報告書〜発生確率編〜
- (日本ネットワークセキュリティ協会)
- 8. 通信量からみた我が国の通信利用状況 (総務省)
- 9. インターネット通販利用者実態調査の 概要 (日本通信販売協会)
- 10. 求人広告掲載件数等集計結果 (2012 年 12 月分)(全国求人情報協会)
- 11.2012 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回調査結果(サービス産業生産性協議会)
- 【官庁等からのお知らせ】
- 12.テレワーク全国セミナーの開催(総務省)

次号予告

「CCAJ News」Vol.193 では、「コールセンター基礎講座」「センター見学会報告」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



豊富・勤勉な人材

進出済みの企業の皆様からは、まじめな勤務姿勢や定着率など、高い評価をいただいています。

有効求人倍率 0.58

全国平均0.8倍 H24年11月)

サポート体制

進出に向けての物件紹介や青森県 誘致企業人材紹介センター等により 人材確保をサボートします。

優遇制度

通信料、賃料、雇用等に対する助成制 度があり、県の助成の他、市町村の補 助制度も併用可能です。 (県助成最大2億円)

青森県企業誘致推進協議会

青森県山

ご相談・お問い合せ

商工労働部 産業立地推進課 tel.017-734-9381

青森市長島1-1-1

東京事務所 産業立地推進課 tel.03-3271-0707

東京都中央区八重洲2-2-1 住友生命八重洲ビル5階

名古屋産業立地センター tel.052-259-7688

愛知県名古屋市中区栄4-1-1 中日ビル8階

「青森県産業立地ガイド」ホームページ http://aomori-ritti-guide.jp

青森 産業立地

検索