

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

- ◇ソリューション最前線
 ◇コンタクトセンターとクラウドサービス②
- ◇コールセンター基礎講座開催案内
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇センター見学会開催報告
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

【ソリューション最前線】

コンタクトセンターとクラウドサービス ②

インターネット技術を活用するクラウドサービスが一般化するとともに、コンタクトセンター向けのソリューションも数多く出揃ってきました。実際に活用している企業も増えて、急激な浸透を見せています。

それを受けて、CCAJ News では 212 号で「コンタクトセンターとクラウドサービス①」を掲載。クラウドサービスの概要と、会員企業が提供しているサービスの一部をご紹介します。さらに今号では、「コンタクトセンターとクラウドサービス②」として、会員企業のソリューションを中心としたさまざまな取り組みをご紹介します。

前回の特集に先立って会員の皆さんにアンケートをお願いしたところ、43 社から回答をいただきました。その中で、クラウドサービスを活用したソリューションがあるかどうかの質問に対して、13 社から提供しているとの回答があり、さまざまな分野に浸透していることがわかりました。そこで前回に引き続き、コンタクトセンター向けのソリューションを提供している会員企業をお願いして、サービス内容と現状について取材しました。

富士通コミュニケーションサービス株式会社

富士通コミュニケーションサービス株式会社からご回答いただいたアンケートでは、提供しているソリューションとして「コンタクトセンタークラウドサービス」が紹介されています。概要の欄には「高度なセキュリティ環境で運用されているコンタクトセンターシステムをセンター規模に合わせて利用可能なクラウド型サービス」と記載されています。

では、アウトソーサーが提供するクラウドサービスとは具体的にどのようなものなのでしょうか。同社の ICT サービス本部システム統括部長代理の秋成正志さんと、システム統括部ビジネス基盤サポート&サービス部 担当課長の木曾陽子さんにお話を伺いました。

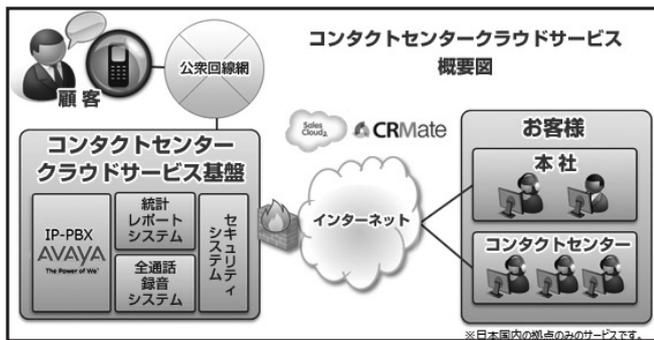
コンタクトセンタークラウドサービス

このソリューションについて秋成さんは「コンタクトセンターに必要な IT インフラをクラウド型で提供するサービスです。このサービスだけでもご利用いただけますが、私たちとしてはアウトソーシングビジネスの 1 つのパーツとして捉えています」と説明します。

具体的な内容を木曾さんに伺うと「インターネットに接続できる Windows パソコンとヘッドセットがあれば、どこからでも利用できるシステムで、最短 5 営業日での導入が可能です。機器選定や設計、構築などの初期コストが抑えられますし、規模も 1 席から 1 カ月単位で選べます。さらに、SaaS 型 CRM アプリケーションとして短期立上げ可能な Salesforce CRM、CRMate などとの連携も可能になっています」とのこと。サービスメニューを見ても「窓口番号機能」「同時通話機能」「IP-Phone 機能」を基本に、さまざまなオプションが用意されています。

クラウドだからこそ実現できる手軽さで、本格的なコールセンター機能を導入できるソリューションと言えるでしょう。

秋成さんによると「このサービスは、自社のセンター向けに構築しているシステムがベースになっています。アウトソーサー



として普段から利用している機能を、そのままクラウドとして提供しています。自分たちが便利に使っている安全で安心な環境だからこそ、自信を持っておすすめできます」

アウトソーサーだから実現できるサービス

同社では、システムをデータセンターで集中管理し、全国のコンタクトセンターと専用線で接続しているため、各センターはプライベートクラウドを利用しているとも言えます。このシステムをお客様のニーズに合わせて提供しているのが、「コンタクトセンタークラウドサービス」です。

その他の特徴として、IP-PBXにコールセンター市場で実績のあるAvaya製を採用、ファイアウォールや検疫システムといったネットワークと通信に関する万全のセキュリティ対策を実施していることなどが挙げられています。これは、自社のシステムレベルに合わせたサービスレベルになっていると秋成さんは解説します。「このソリューションを提供しようと考えたとき、社内システムと同じレベルを担保することが前提でした。システム変更などお客様からのご要望にもお応えしていますが、あくまで私たちがユーザーとして考える環境や手法が基本となります」。木曾さんも「導入後も、経験豊富なスタッフによる専用のサービスデスクがお客様をご支援するなど、安全で安定した運用を実現しています。お客様のニーズに合わせたサービスをご提供できるのも、アウトソーサーだからだと思います」

最近のニーズとしては、クラウドでコールセンターを構築するお客様が多く、平均して10席程度から始めてニーズや環境に合わせて増減させているとのこと。すでに、クラウドのメリットを活用している企業が増えているようです。

ある事例では、普段は数席のセンターを運営していて、繁忙期には席数を増やして対応しています。ここまでは一般的ですが、さらに超繁忙期を迎えると、富士通コミュニケーションサービスのセンター内にお客様のサテライトセンターを置いて、同社のテレコミュニケーションが対応しているとのこと。席数の増減だけでなく、人的フォローも含めた部分的なアウトソーシングを手軽に実現できているのも、アウトソーサーだからこそと言えるのではないのでしょうか。

ユーザーが、自ら活用しているシステムと同等のものをクラウド

ドとして提供すること。それが、満足と安心につながる1つの道筋なのだとな納得した取材でした。

株式会社ラクス

企業向けクラウドサービスを中心に事業展開を行っている株式会社ラクス。経費や交通費のワークフローをウェブブラウザ上で実現する「楽楽精算」、請求書などの帳票を電子化する「楽楽明細」、ウェブデータベースの「働くDB」などの各種クラウドサービスを提供しており、これらサービスは業務の効率化や負担軽減につながるものとして、中小企業を中心とする多くの企業に採用されています。

代表メールを複数で管理できる「メールディーラー」

その他にも、メール配信ツールの「配配メール」、複数拠点向けメール配信システムの「Curumeru」といった電子メール関連のソリューションがあります。特に注目したいのが、メールのグループウェアである「メールディーラー」です。メール共有ツールとしては75%以上の売上シェアを占め、すでに2,800社以上の企業が導入しています。どのようなサービスで、どのようなメリットがあるのか、同社のクラウド事業本部企画開発統括部企画2課課長の安藤健作さんにお話を伺いました。

「メールディーラーは、'info@〜'などの代表アドレスで受信したメールを、スタッフ間で共有できるツールです。元々は当社のある事業でお客様からのお問い合わせメールが多くて管理に困っていたときに、自社用のアプリケーションとして開発しました。同じ様にお困りの企業も多いと聞き、2001年にASPとしてサービスを開始しました。メールの対応状況や内容が一覧で表示されるので、いつ・誰が・どのように・どのメールを対応したのかをリアルタイムで把握できます」

デモを見せていただいたのですが、状況を見ながら複数名で同時にメール管理を行えるため、問い合わせメールの対応漏れや遅れ・二重返信などを防ぐことができます。さらに、対応履歴の表示や集計・分析なども簡単なので、業務改善にもつながります。その他にも、顧客情報の管理、外部システムとの連携といった機能が用意されています。

「ユーザーの50%以上がEC関連のお客様ですが、多くの大手コンタクトセンターアウトソーサーさんにもご利用いただいています」とのこと。確かに、メール対応に関するバーチャルコンタクトセンターを、クラウドで実現できるサービスと言っても過言ではないでしょう。

スケールメリットと一元管理で実現する強固なセキュリティ

今回、特に伺いたかったポイントがセキュリティ。クラウドはセキュリティ面で不安という声も聞こえますが、実際にはどうな



メールディーラーの操作画面



各種の集計などが可能なレポート機能も充実

のでしょうか。

「メールディーラーでは、送受信したメールの内容だけではなく、操作履歴なども記録されます。また、ユーザーごとに操作権限を制限したり、業務に合わせた承認フローを設定することで、不正や誤操作を防ぐことができます。社外に向けて発信するメールをメールディーラー上に一元管理することでセキュリティが担保出来ます」

システム面でも、常に最高の対策を行っているとのこと。「システムの稼働状況や不正アクセスなどの監視を24時間365日実施しています。また、ミドルウェアのバージョンアップや老朽化したハード機器の入れ替えなども当社が一貫して行っております。常時監視やシステム保守などを自社で行うには大変な労力と負担が必要ですが、当社はスケールメリットをいかして集中監視しております。そういった意味では、オンプレミスよりも堅牢なセキュリティ環境を保っているのではないのでしょうか」

また、長年の経験も重要と安藤さんは指摘します。「これまでクラウド事業者として10年以上にわたり様々なサービスを提供してきましたが、大きな事故はありません。Pマーク取得もそうですが、お客様の大事なデータを預かる事業者として安心できるように全社員で取り組んでいます。たとえお客様に影響のない小さなミスでもインシデントとしてデータベースに記録し、

PDCAを廻す仕組みを取っています。そういうノウハウもセキュリティ強化につながっています」

スケールメリットと一元管理、小さなミスも見逃さない体制。それがより高いセキュリティにつながっているということです。

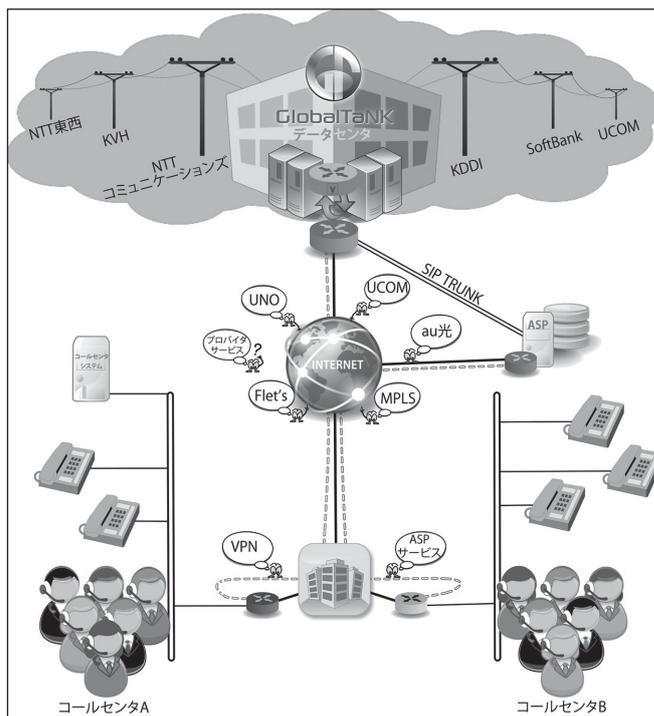
グローバル・タンク株式会社

アンケートにお答えいただいた中で、よりインフラに近いサービスを提供しているのがグローバル・タンク株式会社の「マルチキャリアセントレックス」です。概要として「コールセンターには欠かせない電話回線をクラウドで提供するサービス。通信キャリアの選択は自由、フリーダイヤル・フリーコールの手配もワンストップで承ります。1カ月単位で回線数(チャネル数)を増減可能、3分課金だけではなく業務内容に応じて1秒からお選びいただけます。クラウドPBXまたはIP-PBXと一緒にお使いください」との説明があります。

同社の法人営業部部長の坂本聡さんによると「虎ノ門にある当社のデータセンター(DC)に多数の電話回線が引いてあり、それをお客様に提供しています。NTTコミュニケーションズ、KDDI、SoftBankなど6つのキャリアの回線が収納されていますが、お客様のニーズに合わせて自由にお選びいただけますし、コンサルティングも行っています」とのこと。各企業における回線数の増減を、グローバル・タンクのDCで吸収して最適化する仕組みと言えるでしょう。

回線のロスを吸収するマルチキャリアセントレックス

このサービスを始めたきっかけを坂本さんは「一般的に、電



マルチキャリアセントレックスの利用イメージ

話回線やネットワークはピーク時に合わせて余裕を持った契約になっています。必ず無駄な時期が出ますし、短期間のプロジェクトで急な回線の増減が求められることもあります。そういった問題を解消できないかと考えたのがマルチキャリアセントレックスです」。システムを見ると、一般回線から入った音声データは DC を経由する際に公衆網のプロトコルである TDM から、ネットワーク側で使う SIP に変換されます。その相互変換が 1 つの技術的なポイントになっています。

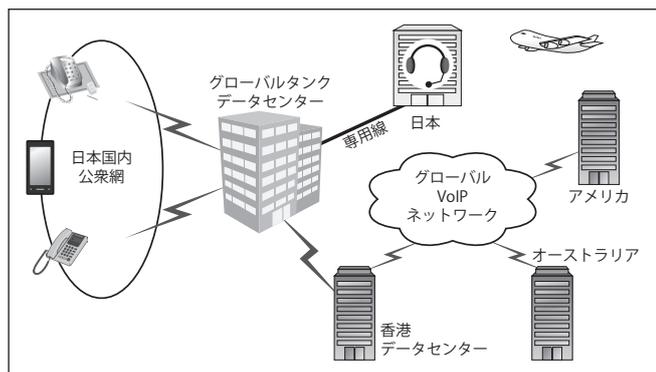
ただ、コンタクトセンターのスタッフとしては「システムは分かったが、そういう技術的なことよりもサービス内容と信頼性が重要。そういう点は専門家に任せて本業に専念したい」というのが本心でしょう。「インターネットがつながっていれば、国内外を問わずご利用いただけます。セキュリティの確保や最新テクノロジーへの対応など、すべて DC で行っていますので、安心してお任せください」

煩雑で手間がかかること、技術的に高度で難しいことはその道のプロに託してしまえるのも、クラウドのメリットの 1 つです。

また、すべてのコールが DC を通ることで、管理もしやすくなるなどのこと。「番号やオペレーターごとの利用履歴が取れるので、個別の通話内訳書や明細書を作成できます。マルチ対応のセンターなどはクライアントごとの請求書もお出しできます。回線導入や管理の煩わしさから解放されるだけでなく、よりきめ細かなコントロールも可能になります」

世界規模でのグローバル対応も可能

ユーザー事例の 1 つに、海外の LCC が予約受付などを行うコールセンターでの利用があります。日本国内の利用客から公衆網から入ったコールは、DC を通って香港のデータセンターに送られます。そこでは、顧客情報や予約状況などが一元管理されていて、IVR などによってコールが振り分けられます。日本語は基本的に日本国内のコールセンターに戻されて対応しますが、英語などの他言語の場合はオーストラリアやアメリカのセンターに振り分けられます。同時に、予約情報なども参照できるようになっているという構成です。「長年ご利用いただいておりますが、トラブルはまったくありません」



マルチキャリアセントレックスを活用している LCC の事例

安心してセンター運営を行うためのサービスとして、ネットワークのセキュリティ管理サービスも提供しています。UTM (統合脅威管理) と呼ばれる専用の機器を DC 内に設置し、ネットワーク回線の二重化と組み合わせて障害を回避するというソリューションです。端的に言うと、ネットワークを常に監視していて、万一の事態が起きたときに回線を切り替えるなど自動的に対処してくれるサービスです。これも、専門家に任せることで安心・安全が担保されるクラウドサービスの 1 つと言えるでしょう。

「海外の企業では、CRM のクラウド化などシステムのアウトソーシングが進んでいます。日本で導入が伸びない理由を考えると、その 1 つにネットワークへの不安があるのではないのでしょうか。コールが途絶えてはいけないというミッションクリティカル性が求められるコールセンターでは、セキュリティを中心とする厳格なネットワークマネジメントが不可欠です。しかし、それを実現するには人的にもコスト的にも負担が大きすぎます。そこを代替するためのソリューションがマネージドセキュリティサービスです」

自由な回線選りから、安心のネットワーク活用まで。クラウドサービスの適応範囲は、急速に広がっているようです。

*

今回の取材に先立ち、協会の広報委員会で話題になったのが、セキュリティはどうやって担保しているのだろうかという点でした。取材を通してわかったのは、ファイアウォールや検疫システムなど最新技術の導入やスケールメリットなどによって、一部のオンプレミスよりもよりセキュアな環境が整っているということでした。

一方で、セキュリティでは内部のヒューマンエラーも大きな問題です。誤動作やスキル不足、情報管理やセキュリティ意識の低さ、さらに悪意を持った操作などは、甚大な被害につながります。それらを防ぐには、教育と体系的な防御が重要と言えるでしょう。

ラクスでは、e-ラーニングを取り入れた定期的なセキュリティ教育を全社員に対し行っているとのこと。さらに、サーバーへのアクセス権を細かく制限するとともに、アクセスできる物理的な場所やマシンさえも限定しています。本当に一部の人間しかシステムには入れない体制にすることで、人的な脆弱性を減らす取り組みをしているのです。

これは、情報システム部門に限らず、個人情報などのデータを扱う部署すべてに共通する重要な視点でしょう。

さらに、クラウドサービスをうまく導入することで、在宅や障害者雇用の可能性、BCP や DR への活用も見えてきました。協会報ではこれからも最新の取り組みをご紹介します。ご期待ください。

最後になりますが、取材にご協力いただいた各社の皆様、大変ありがとうございました。

コールセンター基礎講座を開催します

毎回多くの方に受講いただいているコールセンター基礎講座を、2015年度も東京・大阪で開催します。本講座は、コールセンターの概論、コールセンター運営の課題、特定商取引法・個人情報保護法などの関連法規について体系的に分かりやすく解説するもので、毎回多くの方に受講いただいています。ぜひご活用下さい。

●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
- ※ コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方（今後携わっていく方）にとって、必須の内容です。

●受講料（税込）

□ CCAJ 会員：1名 4,320円 □ 一般：1名 7,560円

●受講の声

- ・あらためてコールセンター内の知識を再認識できました。また、外部のコールセンター事情も知ることができ、これからの参考にさせていただきます。
- ・他社の事例を踏まえて、コールセンターの未来を分かり易い説明でお話しされて、とても勉強になりました。
- ・法に触れる顧客対応に関して気をつけてはいるものの、意外と知らずに行ってしまうようなこともあり、聞いて良かったです。
- ・現状の課題、また、今後必要になることについて知ることができた。効果的に運用できるように努めたい。

東京

6月24日開催!!

●概要

日時：2015年6月24日(水) 13:10～17:20
 会場：中央大学駿河台記念館 670 教室
 住所：東京都千代田区神田駿河台 3-11-5
 ※ お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。
 定員：100名（定員になり次第締め切らせていただきます）

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：コンタクトセンター専門アドバイザー 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。
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師：株式会社 CCM 総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題を、①戦略、②マネジメント、③人材育成、④システムの4つの視点で整理するとともに、コールセンター運営を行っていく上で知っておきたい最新トレンドをこれまでの取材を通して得た事例を交えて、分かりやすく解説します。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 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いけないルールは？ 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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

大阪

7月22日開催!!

●概要

日時：2015年7月22日(水) 13:10～17:20
 会場：新大阪丸ビル新館 402 号室
 住所：大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-22
 ※ お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。
 定員：60名（定員になり次第締め切らせていただきます）

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行氏
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「3年後のコールセンター予報」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 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いけないルールは？ 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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

《詳細は協会の Web サイトでもご覧いただけます》

<http://ccaj.or.jp/event/callcenter.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!**

CONTACT センター Q&A

A TCがSVに確認せずに、自分で判断してお客様に誤った回答をしたということですね。TCの方は新人ではなく、一定の経験を積んでいるものと推察します。経験がある人は自覚せずに自己流の基準を持ってしまいがちです。今回のようなことが続けば、お客様にご迷惑をお掛けするとともに、組織への信頼が失われます。早急にTCに指導(面談)することが大切です。指導ポイントは3つです。

1. TCの役割認識

TCがSVの指示を仰がずに勝手に回答するという事は、自己の役割認識を欠いていることが原因です。TCは組織の一員として、センターの方針に従って行動することが基本の役割です。TCに与えられた責任と権限の範囲を再確認し、ルールを守って仕事をする規律性の大切さを伝えます。

2. 保留基準・エスカレーションルールの徹底

すべての問い合わせ内容に対して、FAQ等、回答をサポートするツールを作成することは不可能です。明確な回答基準がない場合、正確な回答のためにTCが推察や自分の価値基準で回答しないことが求められます。TCは個人の判断基準に基づいた回答をしてはならないというルールを徹底します。その代わりに、保留にし、SVに状況を報告し、指示を仰ぐことが正しい行動であることを示します。保留やエスカレーションの基準とどのように定められている理由を理解してもらいます。

Q お客様からのご連絡で、テレコミュニケーター(以下、TC)の回答に問題があったことがわかりました。TCに確認すると、FAQ等、参考にできる資料がなかったから、自分の判断でできるかぎりの回答をただけと反省の色がありません。この場合、スーパーバイザー(以下、SV)に確認してから回答すれば良いと思うのですが、どのように指導すれば良いのでしょうか。

回答者 角脇 さつき 氏

(株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
CCAJ スクール スーパーバイザー養成講座
基礎から学ぶテレフォンスキル講座
ロールプレイングで学ぶ、
テレフォンスキルブラッシュアップ講座 講師

3. 報告・連絡・相談

センターの業務が円滑に運営されるため、TCからSVへの報告・連絡・相談が不可欠です。SVから声をかけ、コミュニケーションが取りやすい環境や仕組みを作ることに加えて、TCが報告・連絡・相談を適切に実践できるように指導することも必要でしょう。

この3点を頭でわかるだけでは意味がありません。保留・エスカレーションをすることをお客様に納得していただくように話す応対スキル習得のため、ロールプレイングを実施します。また、報告・連絡・相談の正しい実践のため、タイミング、口頭・報告書やログ等の書面等方法の選択、事実と推察等の区分けの仕方など、継続して指導します。応対スキルだけでなく、組織の一員としての態度・姿勢、ビジネススキルも指導しましょう。

さらに、これを機に他のTCにも同様な行動があるかを確認し、必要に応じてルールの周知・徹底方法の見直しもすると良いでしょう。

CONTACTセンターに関する質問受付中! 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

4月以降の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
4/23(木)～4/24(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)
5/14(木)～5/15(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
5/21(木)～5/22(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)
5/26(火)～5/27(水)	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	アーバンネット神田カンファレンス(東京都)

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

大阪コンタクトセンター見学会 報告

2015年3月5日～6日、情報調査委員会では、株式会社グローリーテクノ 24、SMBC コンシューマーファイナンス株式会社のご厚意で、大阪でコンタクトセンター見学会を開催しました。

株式会社グローリーテクノ 24 のコールセンターはグローリー株式会社が提供する全国の金融機関で使用されている通貨処理機、自動販売機、電子マネーなどの通貨関連機器などの問い合わせ対応を行う部署として、2009年4月に東日本は東京都、西日本は大阪府に開設されました。

各拠点に存在した受付業務を2002年から集約を始め、技術員10名程の部署から現在の東西140名のセンターとなりました。

『いつでも安心・確実・スピーディー。私たちは、「お客様が心から満足する」最高品質のコールセンターをめざします』のビジョンのもと、東日本は85席24時間365日、西日本は67席8:30～23:00 365日の体制でセンターを運営されています。

SMBC コンシューマーファイナンス株式会社は、1962年3月に設立されました。

2010年10月にこれまでの有人店舗を見直し、顧客対応業務をセンターに集約しました。現在3拠点（東京、大阪、福岡）に展開している「お客様サービスセンター」が、「非対面チャネル」（電話、WEB、自動契約機）の窓口として、お客様の新規お申込から借入、返済に関するご相談、各種ご案内などの役割を担っています。

今回ご見学させていただいた大阪の「西日本お客様サービスセンター」は、『お客さまから最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーを目指す』のビジョンのもと、約400席の規模で、インバウンド・アウトバウンド業務を行っております。

今回の見学会には、13社15名の会員企業の方々が参加し、



グローリーテクノ 24 での意見交換風景



SMBC コンシューマーファイナンスでの質疑応答風景

センターの概要説明、実際のセンター見学、質疑応答に加え、「モニタリングの意義や視点」、「ES 向上のために実施していること」、「お客様の声の活用」、「スタッフ面談の頻度と方法」などのテーマについて見学先企業の方と参加者の皆さんが自由に意見を交換したり、とても有意義な見学会になりました。3月5日の見学終了後には、見学先企業の皆さんと参加者の交流会も開催し、こちらでも活発な意見交換が行われました。

【参加された方の感想】

- ・CCとして明確なミッションを掲げられており、顧客満足を追求するため様々な活動を積極的に実践されていること、また従業員の職場環境を良くしようという意識が高く各種取組みをされている内容が拝見でき、非常に有益な内容だったと感じております。
- ・センター内の随所に、様々なモチベーション向上のための施策や工夫が施されており、大変参考になりました。
- ・普段、見せていただくことができないコールセンターを拝見し、実務に携わる方々より臨場感あふれる業務説明をしてくださることで、大変貴重な時間を過ごすことができました。また、様々な業界の方々とお話しすることで、視野が広がりました。
- ・初めて参加させていただきましたが、見学先企業だけでなく、参加者企業との情報交換は有益で印象深いものがありました。
- ・非常に刺激があり様々な業種業態のCC 有識者様の声を聴いて有意義な内容であったと感じております。
- ・今回初めて参加させていただきましたが、受入企業・参加企業ともに深い交流をされており、こういった交流の場があることを初めて知りました。

協会日誌

2/26 人材育成委員会

- ① コールセンターに必要なマネジメント項目(スキル)とその役割分担を探る
 - ・「マネジメント項目に対する職位・部門の責務」について、各委員の意見の集計値をもとに、適否を検討・決定した。
 - ・今後、「職位・部門の妥当性」「マネジメント項目の妥当性」「他の職位・部門との責務の関連・共有」等を再確認し、完成させていくこととなった。
- ② 委員会運営方法の検討
 - ・効率的な運営と委員の意見反映を目的に、「ワーキング・グループ制」を導入することが決定した。

3/10 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2015年2月にWebに掲載した会員ニュースの状況を報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・VOL.214の情報収集状況等を報告した。
- ③ CCAJ News
 - ・2015年4月号：特集「コンタクトセンターとクラウドサービス②」の内容を確認するとともに、大阪コンタクトセンター見学会の開催報告、東京・大阪開催のコールセンター基礎講座の開催告知等を掲載することを承認した。
 - ・2015年5月号：2014年度事業活動報告等を掲載することを承認した。
 - ・今後の特集記事や取材記事の内容について討議した。

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2015 in 大阪

当協会が後援しているコールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2015 in 大阪(第8回)が、2015年5月27日(水)・28日(木)に大阪のマイドームおおさかと大阪商工会議所で開催されます。西日本最大のコールセンター・CRM 業界の一大イベントです。ぜひお立ち寄りください。

●開催概要

会期：2015年5月27日(水)・28日(木) 10:00～17:30

会場：マイドームおおさか 3F、大阪商工会議所(一部、セミナーのみ)

主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」UBM ジャパン株式会社

会員専用ページに各種データをアップしています

当協会の会員専用ページでは、「各自治体のコールセンター誘致助成制度一覧」のエクセルデータ、「SV 意見交換会のレポート」などの協会関連情報を会員限定で公開しています。ぜひ、ご活用ください。なお、閲覧には「ユーザー名」と「パスワード」が必要です。ご希望の会員は事務局までお問い合わせください。

【会員専用ページ】 http://ccaj.or.jp/member_top.html

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.213(2015年3月3日配信)

配信数：5,450名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ スクール 直近開催のご案内
2. 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】

3. 2014年12月度の通販売上高調査結果(日本通信販売協会)
4. 「マイナンバー事業者ガイドラインから読むこれからの個人情報保護」の講演レポート(日本情報経済社会推進協会)
5. 2015年12月から、ストレスチェックの実施が義務になります(厚生労働省)
6. 2014年度情報セキュリティに関する意識調査報告書(情報処理推進機構)
7. 個人情報保護法等の制度改正に向けた意見(日本経済団体連合会)
8. クラウドサービスに入力した内容の意図しない情報漏えいに注意(情報処理推進機構)
9. ことば食堂へようこそ!のページに「耳ざわり」の意味等を追加(文化庁)
10. 電話勧誘販売業者に対する行政処分(消費者庁)
11. 個人情報の適正な取得等について(解説)(日本情報経済社会推進協会)

CCAJ の公式 Facebook のご紹介

協会では、公式 Facebook でも情報発信を行っています。情報収集にご活用いただくとともに、多くの方への周知などのご協力もお願いいたします。URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> で、協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。  日本コールセンター協会公式ページ ご確認ください、ご意見・ご感想をお寄せください。

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.218では、「2014年度協会事業活動報告」、連載「SV インタビュー」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