CCAJ News

VOL. 232　2016 年 7 月号

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 須藤大輔

〒 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

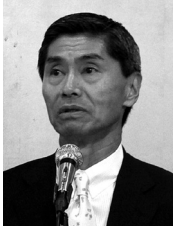
◇ 2016 年度 定時総会を開催
◇ 2016 年度 事業活動計画
◇新役員紹介、新入会員のご紹介
◇新委員長と各委員会紹介
◇ CC セミナー in 大阪、海外視察ツアー概要
◇ Active Staff interview Vol.67
◇協会日誌

2016 年度 定時総会を開催

2016 年 6 月 7 日 (火)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2016 年度定時総会」を開催し、2015 年度事業活動報告、理事の選任について承認されました。通常総会及び理事会終了後には懇親パーティーを開催。270 名を超える多くの来賓や会員が参加し、大盛況となりました。
CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

船津 康次 会長 挨拶



本年度の総会では、新理事 4 名の就任が承認されました。また、各委員会の委員長 4 名が交代するとともに、事務局でも富田事務局長から石飛新事務局長に変わるという大きな変革でのスタートとなりました。新しい体制となった協会ですが、例年通り、人材教育とコールセンターの新しいマーケットへの対応力を上げていくという 2 つの軸を中心に、きっちりと事業運営を進めていきたいと思います。

地方開催も含めたコンタクトセンターセミナー、CCAJ スタディーツアー（海外視察ツアー）、第 5 回会員交流会などを予定しています。多くの皆さんのご参加をお待ちしています。

あらゆるものがネットワーク上でつながっていく IoT の進展が見込まれる中、事業とエンドユーザーを結ぶわれわれの業務は、ますます重要度を増すことになると考えられます。また、コールセンタービジネスは、サービス提供ということで、大きな雇用を生んでいます。首都圏に限らず各地方でも大きく展開しており、社会的貢献といった側面もあると思います。これからもわれわれが取り組むべきことは数多くありますので、会員の皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。

経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ
商取引・消費経済政策課 消費経済企画室 室長

伊藤 正雄 様

安倍政権が成立して 3 年半、日本経済は企業収益と雇用というファンダメンタルズは非常に好調で、国内の構造的な改革を通じて強い経済を作り上げていく節目にあります。後に振り返ると、一番重要だったと言われる年になると思われます。

そこでキーワードとなるのが、地方、女性、IoT や AI です。

一億総活躍プランでは、女性の雇用と地方活性化を推進していますが、まさに皆さまの業界が強みとしている分野です。また、IoT や AI など第四次産業革命と呼ばれる技術革新によって、個人の価値観や社会の規範が変わろうとしています。そこには脅威と機会があります。労働代替効果や利益の偏在などの脅威は、どの業界でも関係のない話ではありません。一方で、勝ち組として生き残りを図っていく機会でもあります。政府全体としてアベノミクスを盛り上げていく中で、女性、地方、第四次産業革命による IoT や AI を掛け合わせていった時、皆さんの業界が一番マッチしていると考えます。国としても重要な産業であり、無関心ではいられません。しっかりと応援してまいりますので、これからもご協力をお願いいたします。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政課 課長補佐

寺本 邦仁子 様

私ども消費者行政課は電気通信事業の消費者保護行政を担当しております。これまで、ご自身の携帯電話の契約内容が把握しにくかったり、窓口で長時間待たされたり説明が分かりにくかったなどの経験をお持ちの方もおいでだと思いますが、そういった国民の皆さまの声を踏まえて、昨年電気通信事業法を改正いたしました。本年 5 月より、改正法が施行されますので、今後は携帯電話の契約時等に、以前とは変わったと実感いただけるかと思います。

このような改正は、相談センターなどのコールセンターに寄せられた情報をもとに、検討を進めたものです。的確に聴き取りまとめていただいた消費者の生の声を、よりよい社会をつくるべく制度に反映しています。今後とも皆様にはご協力いただきたいと考えておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。

また、私事になりますが、6 年ほど前、ある県庁に出向し企業誘致を担当しておりました。その際、誘致のお願いでコールセンター関連企業をいくつか回らせていただきましたが、当時よりもさらに業界が発展されているとご様子をお伺いし、非常に感慨深く感じております。会員各社及びお勤めの皆様のさらなるご発展をお祈りしております。

2016 年度 事業活動計画

2016 年度事業活動方針

2016 年度は、協会活動の礎となる会員の維持・拡大に努めるとともに、事業収入の柱である CCAJ スクールをはじめとし各事業収入の安定的維持に向け積極的に諸施策の実施に努めてまいります。

一つ目の取り組みである「会員の維持・拡大」に向けた取り組みについては、現在加入されている会員の方々にとって魅力ある協会活動となるよう会員交流の場の更なる充実を図ります。また、新規会員拡大に向けては、コールセンター事業と密接な係わりがある業界に対する入会勧奨に努めると共に、協会の活動状況等の告知を積極的に展開してまいります。

次に、各事業収入の安定的な確立に関しては、協会主力事業である一部の CCAJ スクールの開催形態を、多くの方が参加できるよう二日間の講座を 1 日コースに変更いたします。また、新規受講企業の発掘に向けては、新入会員獲得に向け実施する入会勧奨に合わせたスクールの告知活動を積極的に推進します。また、コンタクトセンター・セミナー等の各事業におきましても受講企業の要望に則したテーマとなるよう会員の皆様の意見を伺い実施します。

昨年度は、内閣府の消費者委員会において電話販売勧誘等に関する規制が見直され、答申が打ち出されました。この答申では、消費者被害の減少に向け、業界団体による自主規制の強化が挙げられており、当協会でも業界の健全な発展に努めてまいります。

具体的な事業活動計画

□倫理の確立と綱領の普及・啓発

①「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.26」の発行

コールセンターに関するトレンド、アウトソーシング企業実態調査等、公益性のある内容の掲載に努め、協会主催のセミナー等で幅広く頒布。

②会員拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、フェイスブック等による協会の認知度の向上、協会主催のイベント等参加企業への入会促進、入会加入申し込み資料希望企業に対し訪問等による協会説明の実施の徹底。

□調査・研究、情報の収集・提供

①「CCAJ News」の発行

国内外の最新情報・関連法規、地方自治体における企業誘致施策の紹介、「SV インタビュー」等人材育成に関するコラム等有益な情報を毎月提供。

②「CCAJ メールニュース」の配信

コールセンターに関わるタイムリーな情報の発信、及び官公庁のコールセンター関連入札情報等の提供。

③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017」の開催

センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、センター運営エキスパートによるパネルデスカッション形式によるセミナーの開催。

④「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪」の開催

地方中核都市において、その地域のコールセンターが抱える課題等に関し、地域に従事する方々を中心とした、取り組み状況の紹介を行い地域の活性化を図る。

⑤「CCAJ 会員交流会」の開催

業界にとって関心の高いテーマについて、現在の動向及び今後の取り組み状況等に関し、最新の情報を提供するとともに、会員相互の交流を深めるための懇親会の開催。

⑥ CCAJ スタディーツアー（海外視察）の実施

会員企業の希望に則した業種・業態や海外の最新トレンドを中心とした視察の企画。

⑦コンタクトセンター見学会の実施

会員限定によるコンタクトセンター見学会の実施、及び会員相互の交流会の開催。

⑧テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の実施

テレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に、コンタクトセンター関連の年間売上等の基礎データの調査を実施。

□人材の育成

①「CCAJ スクール」の開催

東京 (38 回)・大阪 (8 回)・沖縄 (1 回)・北海道 (1 回)　全 48 回

≪ベーシックコース≫

「センターマネージャー講座」「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」「テレフォンスキルブラッシュアップ講座」「トレーナー養成講座」

≪専門コース≫

「スクリプト・FAQ 作成講座」「クレーム対応講座」「KPI 基礎講座」「KPI マネジメント基礎講座」「ストレスマネジメント基礎講座」「顧客志向の電話応対」「電話応対品質マネジメント」「モニタリング実施手法セミナー」「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」

②「コールセンター基礎講座」の開催

東京（2 回）・大阪（1 回）

③「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

東京（5 回）・大阪（4 回）

④「新人マネージャー勉強会」の開催

東京（5 回／年：同一メンバーによる開催）

□苦情の解決についての相談・調査

①日本コールセンター協会電話相談室

□関連機関との情報交流・協力

①経済産業省、総務省、内閣府、消費者庁②地方自治体③公益法人④新聞社・出版社等のマスコミ

□本会の目的を達成するために必要な活動

①各種イベント協賛・後援

②プレスリリース等協会活動の認知を目的とした広報活動

新役員紹介

2016 年度定時総会では、新たに 4 名が理事に就任しました。

プルデンシャル
生命保険株式会社
執行役員
榎本 敦司 様

伊藤忠テクノ
ソリューションズ株式会社
取締役専務執行役員
松澤 政章 様

三井情報株式会社
執行役員
佐々木 亨 様

一般社団法人
日本コールセンター協会
事務局長
石飛 明

永年功労者 感謝状贈呈式

懇親パーティーにおいて、長年協会活動に貢献された、岩城久剛事業委員長、西島和彦情報調査委員長、山田雅康広報委員長、富田政広事務局長に、船津会長より感謝状が授与されました。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社 Best エフォート

代表取締役社長　清水 望
東京都豊島区東池袋 4-21-1 アウルタワー 3F　http://bestgrp.co.jp/

当社は、「“繋げる”“与える”で関わる世界中の人々を幸せに」を理念に掲げ、NTT 関連商品、ウォーターサーバー、自社ブロードバンド回線を主軸商品としております。

高いクオリティを活かし、顧客満足度を第一に考えた姿勢で、直接販売の実績を伸ばし数々の賞を受賞しております (東日本取次実績日本一)。

また、様々な企業様とアライアンス提携をし、よりスムーズにエンドユーザーにサービス提供すると共に、アライアンスパートナー様の利益アップにも貢献しております。

クオリティ向上の為、常日頃より従業員のやりがいを徹底的に追及し、教育システム・情報共有スピードに力を入れ、離職率が低く、高い生産性を産みだしております。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社イデア・レコード

代表取締役　柏田 康雄
東京都渋谷区代々木 1-21-12 ヤマノ 25 ビル 6 階・7 階　https://idearecord.co.jp/

わたしたち株式会社イデア・レコードは「店舗型ビジネスにおける WEB ソリューション」を企業コンセプトに、WEB マーケティング事業・ICT ソリューション事業、クラウドサービス事業を展開しております。

自社のコールセンターで予約管理システムを使い、予約の代行や道案内など、顧客に代わりエンドユーザーを全面的にサポートしております。また、予約ビッグデータに基づいた WEB 販促の施策など様々なソリューションを生み出し、企業様に効果が目に見えて分かる WEB 戦略をご提案しております。

飲食店様に特化した予約コールセンターは、今後もホスピタリティの高い受け答えで、日々 CS の向上に取り組んで参ります。

各委員会の役割と活動内容
～広報・事業・情報調査委員会についてご紹介します～

CCAJ News231 号では、「日本コールセンター協会 人材育成委員会 活動報告会」の開催報告に加えて、人材育成委員会の役割と実績を掲載しました。そこで今号では、同じく活発な活動を続けている、広報・事業・情報調査の 3 つの委員会の役割と活動内容についてご紹介します。

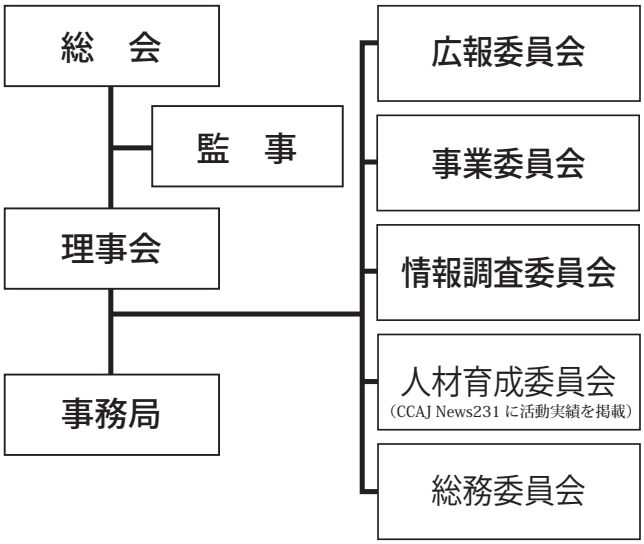
なお、各委員会では委員を募集しています。ご参加いただける方は事務局までご連絡ください。

当協会では、事業計画を実行する機関として、「広報委員会」「事業委員会」「情報調査委員会」「人材育成委員会」「総務委員会」の 5 つの委員会を設けています。各委員会は、事務局との緊密な連携を取りながら活動を展開し、多くの実績をあげています。

今年度、広報・事業・情報調査・総務の各委員会では委員長が交代しました。6 月 7 日の総会時に開催された懇親パーティーで新委員長をご紹介することができました。そこで本誌でも、新委員長とともに各委員会の主な活動内容に関してご紹介します。

なお、「総務委員会」は、行政機関への対応や協会の方向性を担う活動などを担当する委員会であり、委員長は石飛明新事務局長の兼任になりますが、特段の検討事項があった際に開催されます。

日本コールセンター協会 組織図



広報委員会について

広報委員会では、協会報の「CCAJ News」の発行を中心に、会員から送られてきたニュースリリースを協会のホームページに掲載する「会員ニュース」、情報調査委員会と共同で配信する「CCAJ メールニュース」、協会の Facebook などを活用して、協会や業界を広く PR するための活動、会員増強施策の検討・実施などを行っています。

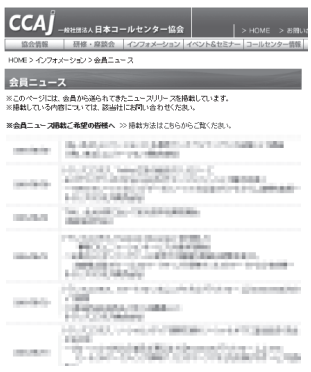
広報委員長
（伊藤忠テクノソリューションズ株式会社）
須藤 大輔 様

《主な活動内容》

①月間で CCAJ News を発行しています。

②情報調査委員会と共同で CCAJ メールニュースを配信。

③協会のホームページを活用して会員ニュースを掲載しています。



④協会公認の Facebook を活用して情報発信を行っています。

事業委員会について

事業委員会では、東京で開催しているコンタクトセンター・セミナーをはじめとする各種セミナーの主催、東京・大阪を中心に年間約 50 回開催している CCAJ スクール、東京・大阪で開催しているコールセンター基礎講座、CCAJ スタディーツアー海外視察コンタクトセンター事情視察の実施、Annual Report CCAJ ガイドブックの発行などの活動を担当しています。

事業委員長
（株式会社Cプロデュース）
大木 伸之 様

《主な活動内容》

① CCAJ スクールやコールセンター基礎講座を開催しています。

東京で開催されたコールセンター基礎講座の模様

② CCAJ コンタクトセンター・セミナーを東京で開催しています。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 開催風景

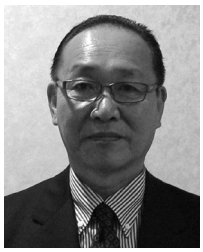
③ CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察を実施しています。

第 27 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でのひとコマ

④ Annual Report CCAJ ガイドブックを定期発行しています。完成後は、ご希望の方に無料でお送りするとともに、各種イベントなどで広く配布しています。

情報調査委員会について

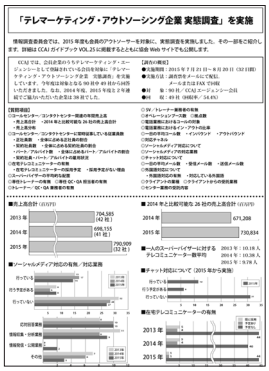
情報調査委員会では、CCAJ ガイドブックにも掲載されているテレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の実施をはじめ、広報委員会との協力による CCAJ メールニュースの配信、コンタクトセンター見学会の実施などを通じて、業界や協会に関連する各種調査および様々な情報の収集・提供などを行っています。



情報調査委員長
（ヒューマン K プラット）
加藤 章雄 様

《主な活動内容》

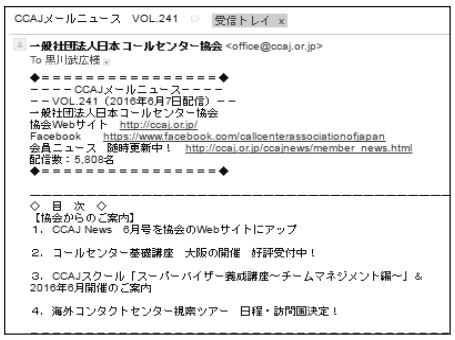
①テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査を実施し、その結果を、Annual Report CCAJ ガイドブックや CCAJ News に掲載しています。



②会員限定のコンタクトセンター見学会を実施しています。

2015 年 9 月に開催された長崎県コンタクトセンター見学会

③広報委員会と協力して CCAJ メールニュースを配信しています。



CCAJメールニュース　VOL.241　受信トレイ x

一般社団法人日本コールセンター協会 <office@ccaj.or.jp>
To 黒川試広様

◆＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝◆
－－－－CCAJメールニュース－－－－
－－VOL.241（2016年6月7日配信）－－
一般社団法人日本コールセンター協会
協会Webサイト　http://ccaj.or.jp/
Facebook　https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan
会員ニュース　随時更新中！　http://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news.html
配信数：5,808名
◆＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝◆

◇　目　次　◇
【協会からのご案内】
1．CCAJ News　6月号を協会のWebサイトにアップ
2．コールセンター基礎講座　大阪の開催　好評受付中！
3．CCAJスクール「スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～」＆2016年6月開催のご案内
4．海外コンタクトセンター視察ツアー　日程・訪問国決定！

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪を 9 月に開催

当協会では、東京開催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」に加えて、コンタクトセンター集積地等においても同セミナーを開催しています。同セミナーでは、コンタクトセンターに共通する関心の高いテーマを設定し、成功事例や失敗事例を交えて、パネルディスカッション形式でお届けするセミナーです。今年度は、9 月 14 日（水）に大阪で開催する運びとなりました。

なお、具体的なスケジュールやプログラムに関しては、関西に拠点を置く会員 24 社からなる「CCAJ 会員大阪協議会」を中心に検討を行っています。確定し次第、協会ホームページ、CCAJ メールニュースなどでご案内いたします。ぜひご参加ください。

◎カリキュラム概要

テーマ	出演予定企業		
採用関連	ビーウィズ	トランスコスモス	KDDI エボルバ
SV 関連	りらいあコミュニケーションズ	ディー・キュービック	JP ツーウェイコンタクト
マネージャー関連	かんでん CS フォーラム	ベルシステム２４	TMJ
VOC 関連	情報工房	関西ビジネスインフォメーション	NTT マーケティングアクト

◎受講料：会員 3,240 円、一般 6,480 円（税込み）
◎日程 :2016 年 9 月 14 日（水）　13:00 ～ 17:40
◎会場：新大阪丸ビル別館
　大阪市東淀川区東中島 1-18-22

上記出演予定企業以外の CCAJ 会員大阪協議会メンバー
アイヴィジット、あいおいニッセイ同和損害保険、
ＪＢＭクリエイト、テレワーク、日本生命保険、
日本テレネット、パナソニック エクセルスタッフ、
ヒューネル、プロエントコミュニケーションズ、
ベルテック、森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ、
わかさ生活

第 28 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

28 回目を迎える「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、米国コンタクトセンターの最新トレンド、新たなテクノロジーの開発・導入などの「先進性」、一風変わった顧客対応理念、特徴的な運営方針などの「独自性」をポイントとした視察を企画しました。今回の視察では、『米国コンタクトセンターにおける「IoT」(Internet of Things) と「RPA」(Robotic Process Automation) に特化した最新情報を学ぶ』をメインテーマに、米国で導入が進んでいる新たなテクノロジー利用の取り組みを実施している企業における業務や生産性の向上の取組みの現場を視察していただき、最新情報を学んでいただく予定です。普段、体験できないアメリカのコンタクトセンター事情や現地スタッフとの情報交換、さらには参加者同士の交流も本ツアーの魅力です。皆様のご参加をお待ちしております。尚、お申込に関しては旅行を企画・実施する株式会社 PTS にお願いいたします。

◆ツアー概要

○メインテーマ
『米国コンタクトセンターにおける「IoT」(Internet of Things) と「RPA」(Robotic Process Automation) に特化した最新情報を学ぶ
○実施日程：2016 年 10 月 23 日 (日) ～ 10 月 29 日 (土)【5 泊 7 日】
○訪問都市：アメリカ　ロサンゼルス・サンフランシスコ
○旅行代金：6 月 17 日現在調整中（お一人様 600,000 円前後）
○募集人員：20 名
○添 乗 員 ：1 名が同行いたします。
○募集締切：2016 年 9 月 2 日 (金)

お問い合わせ先　株式会社 PTS　IT 旅行開発室
TEL: (03)5950-5921　担当：丸山・和田

◆日程

日　時	地　名	スケジュール
10/23(日)	東京（成田）発 ロサンゼルス着	空路
10/24(月)	ロサンゼルス滞在	■企業視察
10/25(火)	ロサンゼルス滞在 ロサンゼルス発	■企業視察 サンフランシスコへ
10/26(水)	サンフランシスコ滞在	■企業視察
10/27(木)	サンフランシスコ滞在	■企業視察 懇親会
10/28(金)	サンフランシスコ発	空路、帰国
10/29(土)	東京（成田）着	到着

○詳細は協会のサイトでご確認いただけます。
http://ccaj.or.jp/event/studytour.html

Active Staff interview vol.67

日本トータル
テレマーケティング株式会社
コンタクトセンター本部 渋谷センター
チーフスーパーバイザー　後藤 栄輔 さん

日本トータルテレマーケティング株式会社の後藤栄輔さんは、大手新聞社の BPO を受託しているコンタクトセンターのチーフスーパーバイザー。顧客からの信頼も厚く、スタッフも自覚を持って働いているセンターで、充実の日々を過ごしています。

ロードバイクが趣味だという後藤さん。自宅から 60km も離れた江ノ島まで風を楽しむこともあります。また、11 月には第一子が生まれるご予定とのことで、「楽しみでしかたありません」とすでに父親の顔で目を輝かせます。

今回お話を伺った後藤栄輔さんは、大手新聞社の購読者と販売店の両方にワンストップで対応するコンタクトセンターのチーフスーパーバイザーです。自社の渋谷センターで、4 名のスーパーバイザー（以下、SV）と約 50 名のテレコミュニケーター（以下、同社の呼称の CSR）で業務を担当しています。

社員であること

インタビュー時はちょうど繁忙期が終わったところで、少しだけホッとしていた後藤さん。しかし、はじめからすべてが順調だったわけではありませんでした。通信販売を中心とするマルチ対応のインバウンドセンターに所属していた後藤さん。2013 年 4 月には契約社員から正社員に採用されるなど、着実なキャリアアップを続けていました。

そして、2013 年 9 月に現在のセンターに SV として異動。当初は「人間関係がうまくいきませんでした」と振り返ります。CSR から反感と反発を買っていたというのです。「私の一番の勘違いは、“社員であること”へのこだわりでした」と静かに語る後藤さん。CSR との間に自ら一線を引き、管理者然とした態度を取っていたとのこと。「10 年以上受注している業務ですから、勤続 10 年以上という年上の CSR もたくさん在籍していました。その方たちに嫌われるのはあっという間でした」

後藤さんの“社員であること”へのプライドと責任感に対して、CSR の皆さんも“現場を支えてきたこと”へのプライドと責任感があります。それが、軋轢を生んだのです。

しかし、対立からは何も生まれません。周囲の空気に気がついた後藤さんは、まず自ら CSR と同じスキルを身に付けることからやり直します。受電やデータ入力など、すでに他部署で経験ある業務とはいえ、SV の業務と並行した日々はかなりの重労働でした。

地道に業務を繰り返し、周囲の CSR とコミュニケーションを重ねるうちに、突然の転機が訪れます。「半年ほど経った頃でした。ある日突然、周囲から笑顔を向けられるようになったんです。それからは SV としての業務もスムーズに進みました」。後藤さんの前向きな取り組みが CSR に届いたことで、理解を得られたのです。その努力もあって、翌年には現在のチーフスーパーバイザーを任されることになります。「社員やアルバイトなど立場は違いますが、コミュニケーションの大切さは同じです。最初は意識して行っていた会話でも、続けるうちにお互いが分かり、心を開いてくれます。また、ダメなことはダメときちんと言いますが、言葉遣いにも気を遣っています」。特に重要視しているのは“約束”です。「どんな小さな約束でも守ります。もしできなかったとしても、きちんと謝り、改善策を説明することで信頼につながっていると思います」

何事も一途に

苦労していた頃は先が見えなかったという後藤さんですが、それを支えていたのが、「決めたことはやり遂げなければ気がすまない性格」だと自己分析します。それは、これまでのご自身の履歴にも現れています。

2006 年 9 月にアルバイトとして入社。CSR を経て、アシスタント SV、サブ SV と順調にスキルとキャリアをアップしていきます。その一方で、もう一つの夢として「バンドマンを目指していました」

仕事と両立させながら音楽の道を模索していた後藤さんですが、夢にひと区切りを付けることにします。2011 年に退社。父親の後を継ぐべく不動産業界に入ります。その際も持ち前の頑張りで、わずか 5 ヵ月で難関の宅建（宅地建物取引士資格）を取得します。

しかし、コンタクトセンター業界での仕事が忘れられず、2011 年 5 月、同社に契約社員として再入社。アルバイトとして辞めた人間を、間を置いて契約社員として再雇用したのです。会社からの期待も窺い知れます。

複数の退職者や繁忙期が重なるなど、たいへんな時期での復帰でしたが、これも決めたことを一途にやり通すという姿勢で無事に乗り越えた後藤さん。さらにキャリアアップを続けます。

現在は現場の統括者としての業務が中心ですが、次はビジネス全体を見るマネジメント業務に携わりたいと新たな目標を語ります。「そのためには次の世代を育成することが不可欠です。すでに優れた人材が育ってきていて、期待しています」と目を輝かせます。多少の紆余曲折はあったものの、スキルアップとキャリアパスのお手本のような後藤さん。その後続が育ち続けることが期待されています。

企業情報

**日本トータル
テレマーケティング株式会社**
代表取締役社長：森 真吾
本社：東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル 3F
ホームページ：http://ntm.co.jp/
設立：1983 年 9 月
従業員数:社員:338 名 / コミュニケーター:1,282 名（登録者含 /2016 年 3 月時点）

本コーナーでは、ご登場いただける方を募集しています。ご連絡は協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

CCAJ News TOPICS

正会員数：201社

（2016年5月現在）

協会日誌

5/18 事業委員会

1 CCAJガイドブックVOL.26

・社会のトレンドに関する特集のテーマを「オムニチャネル」とし、インタビューまたは寄稿形式の記事とすることを決定した。

2 CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察（6ページ参照）

・旅行会社によるプレゼンテーションを実施し、米国ロサンゼルス・サンフランシスコの視察案を採用した。

・次回6月の委員会で旅行代金、募集案内等を確定し、募集を開始する。

3 CCAJスクール

・「センターマネージャー講座」「スクリプト・FAQ作成講座」の後任講師の公募・選任（審査）のスケジュール等を決定した。

4 次期事業委員長の選任

・委員長の任期満了に伴い、大木伸之委員を次期委員長に選任した。（5ページ参照）

5/19 情報調査委員会

1 次期情報調査委員長の選任

・委員長の任期満了に伴い、加藤章雄委員を次期委員長に選任した。（5ページ参照）

2 CCAJメールニュース

・CCAJメールニュースVOL.241の情報収集状況を報告した。（8ページ参照）

3 センター見学会

次回の地方開催の見学会について討議した。

4 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

・委員会での討議内容に基づいた修正案について討議した。

5/20 広報委員会

1 会員ニュースの公開状況

・4月には10件のニュースが寄せられたことを報告した。

2 CCAJ News

・7月号：6月7日（火）開催の定時総会の報告、2016年度事業活動計画、新役員及び新委員長の顔写真等の紹介、CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察の概要告知等を掲載することを承認した。

・今後の記事：システム関連の記事の取り上げ方等について討議した。

5/25 人材育成委員会

1 2016年度の活動

・「SV意見交換会」については、全委員をファシリテーター（運営）の対象とする。

・「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」については、「CCAJスクール推奨カリキュラム」に加えて、「SV意見交換会」「新人マネージャー勉強会」の欄を設けて、対応する項目を設定していく。

2 委員の募集

・人材育成委員会活動報告会（4月22日）の参加者のうち、委員会への参加を希望した方に対して、事務局より説明・依頼をする。

CCAJメールニュース好評配信中

CCAJメールニュース配信ご希望の方は、「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.241（2016年6月7日配信）
配信数：5,808名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ News 6月号を協会のWebサイトにアップ
2. コールセンター基礎講座　大阪の開催好評受付中！
3. CCAJスクール「スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～」＆2016年6月開催のご案内
4. 海外コンタクトセンター視察ツアー　日程・訪問国決定！

【関連動向・情報】

5. 労働契約法に基づく「無期転換ルール」への対応を促すための厚生労働省の支援策（厚生労働省）
6. 2016年3月度　通信販売売上高（日本通信販売協会）
7. 平成27年度の消費者相談件数の速報（経済産業省）
8. 国民生活5月号（国民生活センター）
9. 平成28年版　消費者白書（消費者庁）
10. 2016年4月分　求人広告掲載件数等集計結果（全国求人情報協会）
11. 2015年　労働力調査年報（統計局）
12. 改正労働契約法とその特例への対応状況及び多様な正社員の活用状況に関する調査の結果概要（労働政策研究・研修機構）

【後援・協賛イベント情報】

13. 「コンタクトセンター サミット in 福岡」開催！（月刊コールセンタージャパン編集部）

◆センタースタッフ育成のための専門講座「CCAJスクール」をご活用ください

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

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

次号のCCAJ Newsは、Vol.233・234合併号として「各自治体のコールセンター支援制度一覧」をお届けします。発行は8月中旬を予定しています。

※掲載内容は変更になる可能性があります