

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

- ◇定時総会と記念式典を開催
- ◇来賓のご祝辞／功労者表彰と前会長挨拶
- ◇社団法人創立 20 周年記念式典特別講演
- ◇2017 年度 事業活動計画 ◇役員一覧
- ◇海外視察・札幌セミナー告知／新入会員紹介
- ◇コンタクトセンター Q&A ◇協会日誌

2017 年度 定時総会と 社団法人創立 20 周年記念式典を開催しました

2017 年 6 月 12 日（月）、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 2017 年度定時総会」を開催し、2016 年度事業活動報告、理事の選任について承認されました。引き続き開催された理事会では、新会長に下村芳弘氏、新副会長に金澤明彦氏が選任されました。

総会後には、社団法人創立 20 周年を記念した式典を開催。柔道家の山下泰裕氏による「人生の金メダルを目指して」と題した特別講演に加えて、記念式典として、新会長と来賓のご挨拶をいただいた祝賀会、20 名の方への感謝状贈呈式等が催されました。当日は、ご参集の来賓や会員が 300 名を超えるという大盛況となりました。CCAJ News では、総会および 20 周年記念式典の様様をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

下村 芳弘 会長 挨拶

船津前会長の後任として会長を拝命しました下村です。改めてよろしくお願いたします。

会長就任にあたり、3 つの抱負を述べさせていただきます。

第 1 が、コールセンターが主導する事業・経営貢献です。情報管理の徹底やコンプライアンスの遵守はもちろんのこと、高品質で高度なオペレーション技術を通じて、コールセンターが経営貢献を主導できるような発展を目指します。

第 2 が、テクノロジーの活用による高度なサービスの実現です。AI やロボットの活用などのシステム化による生産性の向上によってコールセンターで働く人を支援し、

より高度なサービス提供につなげます。

第 3 が、多様な働き方と成長できる環境づくりです。働き方だけでなく、多様な成長の仕方を創造することで、優秀な人材に支持される魅力ある業界を目指します。

次に、2017 年度の協会の 3 つの活動方針をご紹介します。

1 つは、会員相互の結束をより強固にすること。交流の機会を設けることで、協会及び業界を盛り上げます。

2 つが、会勢拡大と安定的運営基盤の確立です。協会の理念や事業活動内容を、内外に広く周知していきます。

3 つが、コンプライアンスの推進と業界の健全な発展を目指します。

今後とも、皆様のご協力をいただきながら、魅力ある業界づくりを通じて社会に貢献していきたいと思っております。ご支援ご協力のほどをお願い申し上げます。



2017 年度定時総会



山下泰裕氏による特別講演会



記念式典祝賀会



記念式典感謝状贈呈式

懇親会での来賓のご祝辞 (抄出)

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

正田 聡 様



アベノミクスにより企業収益が過去最高水準を記録し、雇用も約 170 万人拡大するなど経済の好循環を生んでいます。日本経済を成長軌道に乗せるためには、消費・購買力の向上が不可欠です。コールセンターは顧客と企業の架け橋として、重要な役割を担っています。今後も消費者の声に耳を傾け、より良い商品やサービスの提供に活かしていただきたいと思います。また、人工知能など新技術を活用した先進的な取り組みも進められているとことで、その成果が広く行き渡ることも期待しています。

経済産業省でも、プレミアムフライデーの推進、消費インテリジェンス研究会などの取組がございますので、今後とも皆様の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
消費者行政第一課 課長補佐

大磯 一 様



通信サービスの政策を担当する立場から、コールセンター等で電気通信サービスが社会の役に立っていることを喜ばしいことと考えています。通信は技術的に信号を伝えるだけでなく、人と人、組織と消費者の間に心を通じ合わせる意味のあるコミュニケーションであり、皆様方の日々の努力に敬意を表する次第です。

コールセンターに限らず、消費者に接する業界では人材の確保が大きな課題と考えられます。技術の活用や多様な働き方の確保など、魅力ある業界への発展がますます重要であり、さらなるご努力に期待しています。企業倫理やコンプライアンスの確保を掲げる発展中の業界団体があることは心強いことであり、今後とも連携をお願いします。

社団法人創立 20 周年記念式典での功労者表彰と前会長によるご挨拶

これからも協会活動に 尽力してまいります

一般社団法人 日本コールセンター協会

船津 康次 前会長 挨拶

表彰を受けた皆様の代表としてご挨拶申し上げます。

菱沼元会長をはじめ、委員の皆さん、セミナー講師の皆さん、事務局の二人はすべて、コールセンターのサービスが非常に重要と考え、それを広めることにパッションを持つ方々です。企業の枠を越えて集まり、協会活動を行うことで多くのことを学びました。さらに、このような感謝状を賜ったことは大変光栄に思います。ありがとうございます。

私は、菱沼さんが会長に就任された際に副会長を拝命し、その後、会長職を 6 年間務めました。これからは一人の理事として、下村会長、金澤副会長体制のもと、皆さんと力を合わせて協会を盛り上げていきたいと思っておりますのでよろしく申し上げます。



功労者表彰

記念式典では、この 10 年間にわたって協会の発展に大きく貢献された永年功労者 18 名と、永年勤続の事務局員 2 名への感謝状贈呈を行いました。

表彰者代表として、船津康次前会長によるご挨拶がありました。



功績のご紹介	氏名	所属等
会長を務めた方	菱沼 千明 氏	東京工科大学
	船津 康次 氏	トランスコスモス (株)
直近 10 年間 継続して、 委員を務めた方	西村 道子 氏	アイ・エム・プレス (事業委員)
	有山 裕孝 氏	アドバンス・コンサルティング (株) (情報調査委員)
	中尾 修 氏	アルファコム (株) (情報調査委員)
	吉沢 晴美 氏	(株)C プロデュース (人材育成委員)
	片岡 裕雅 氏	トランスコスモス (株) (情報調査委員)
	仲江 洋美 氏	ビーウィズ (株) (人材育成委員)
	大森 義弘 氏	(株) 日立システムズフィールドサービス (情報調査委員)
	加藤 章雄 氏	ヒューマン K プラット (情報調査委員)
	西島 和彦 氏	(株) リックテレコム (情報調査委員)
	山本 浩祐 氏	(株) リックテレコム (人材育成委員)
	数藤 卓歩 氏	(株) リックテレコム (情報調査委員)
直近 10 年間 継続して、 CCAJ スクール 講師を務めた方	後藤 啓子 氏	キャリアネットワーク
	黒田 真紀子 氏	(株) コミュニケーション・アカデミー
	鈴木 誠 氏	フリーランス
	角脇 さつき 氏	(株) プロフェッショナルアカデミー
	玉本 美砂子 氏	(株) JBM コンサルタント
永年勤続	森田 豊	事務局
	壽多 武也	事務局

社団法人創立 20 周年記念式典特別講演

人生の金メダルを目指して

東海大学 理事・副学長

山下 泰裕 氏

社団法人創立 20 周年記念式典に先立ち、山下泰裕氏による特別講演が開催されました。

元気がありすぎた幼少時代と当時の友人との絆、柔道と恩師との出会い、右足を負傷しながらも勝ち取ったロスオリンピックの金メダル、東海大学柔道部監督時代に出会った白血病の少年とそれを支えたある柔道部員、さらにそこから学んだ教育者としての成長談、モラルやマナーの低下が指摘された日本柔道界改革への取り組み、NPO 法人柔道教育ソリダリティーの活動紹介、国際貢献などの幅広い話題が、これまでのご自身の歩みとともに語られました。濃く熱い講演の中の一部になりますが、協会のさらなる発展を期待するメッセージとも受け止められる前向きなお話をご紹介します。

過去の栄光の話をしようと思い“人生の金メダルを目指して”という演題にしたわけではありません。自分の人生の役割が終わるまではチャレンジの連続。私はまだまだこれから夢を目指してチャレンジしていきます。お集まりの皆さんも自分の夢に向かって、それぞれの金メダルに向かってがんばっていきましょうという思いでこのテーマにさせていただきました。

私は今まで過去を振り返らずにきました。

選手時代には、「何でこれだけ勝ち続けられたのですか」とよく質問されました。私は、「今までどれだけ勝ってきたか、過去は関係ないですよ。大事なのは次の試合でいかに勝つか。さらにどうすれば自分の目標や夢に近づけるか。大事なのは過去ではなくて、今とこれからなんです」と答えていました。現役引退後に振り返っても、この姿勢が良かったと思います。

もし、それまでがんばってきたことを周囲の人から称えられて振り返ってしまうと、自分も大したものだと安心して一息ついてしまうことがあります。ちょっと座ってホッとしたり、さらに厳しい山道を上に向かっていこうという気持ちは起きないかもしれません。

周囲は私を認めて褒めてくれたとしても、今いる時点からは自分が目指しているものまでにはまだまだ距離があ

プロフィール



昭和 32 年 6 月 1 日生
熊本県上益城郡矢部町出身
柔道 8 段 (平成 15 年 4 月 30 日取得)

1. 東海大学体育部教授 (1996.4 ~)
2. 学校法人東海大理事・評議員 (2010.6 ~)
3. 東海大学副学長 (2011.10 ~)
4. 全日本柔道連盟理事 (1996.4 ~)
5. 全日本柔道連盟副会長 (2013.8 ~)
6. 講道館評議員 (2011.9 ~)
7. 認定特定非営利活動法人
柔道教育ソリダリティー理事長 (2006.4 ~)
8. JOC 理事・強化副本部長 (2013.6 ~)
9. 全日本柔道連盟強化委員長
(2015.3 ~ 2016.9)
10. 国際柔道連盟理事 (2015.9 ~)
11. ナショナルトレーニングセンター (NTC) 長
(2016.1 ~)

るのです。こんなものはいけない、まだまだ遠いんだと、そんな気持ちでやってきました

今も、色紙を求められると「夢への挑戦」と書きます。還暦を迎えて、一般社会では定年なのかもしれませんが、私の人生はまだこれからです。役割がある限り前を向き、自分の目標、夢、志に向かって、この瞬間をひたむきに生きていきたいと思っています。

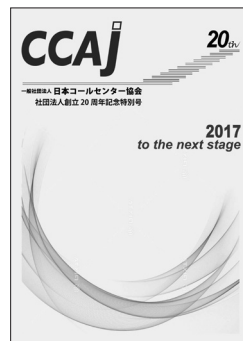
お知らせ

山下泰裕氏による特別講演に参加された皆様に CCAJ News の「社団法人創立 20 周年記念特別号」を配布。さらに、会員の皆様に送付しました。

追加ご希望の方は、協会事務局までご連絡ください。

目次

- 01: 会長ご挨拶
- 02: 協会の歩み
- 04: 任意団体として発足
- 06: 社団法人としての歩み
- 11: 一般社団法人として
- 17: さらに発展を目指して



2017 年度 事業活動計画

2017 年度事業活動方針

社団法人創立 20 周年を迎える 2017 年度は次の方針のもと、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に向け、事業活動を積極的に推進していきます。

1 会員相互の結束を強固

社団法人創立 20 周年を記念し、著名人による講演・功労者への感謝状授与・懇親会からなる記念式典や記念セミナーの開催などを通じて、交流を図る機会を設けることで、会員相互の結束をより強固にし、業界の健全な発展に寄与していきます。

2 会勢拡大と安定的運営基盤の確立

2017 年 1 月～6 月の期間で行う「入会キャンペーン」を契機に、当協会が業界の健全な発展のために行う倫理の確立、綱領の普及・啓発、高度化の推進、人材育成などに賛同いただく会員を増やすことで、会勢の拡大を図ります。また、「CCAJ スクール」や「コールセンター基礎講座」などの事業活動においては、委員会間の協力・連携により、「CCAJ News」「メールニュース」「フェイスブック」「Web サイト」などの保有メディアを有効活用することで、多くの会員・非会員に参加を促すことで、収益向上に努めます。

3 コンプライアンスの推進・業界の健全な発展

経済産業省をはじめとする官庁との情報共有により関連法規に関する情報の提供、ガイドラインの周知徹底等、コンプライアンスを推進するとともに、関係 10 団体による協議会との連携により、自主的取り組みを強化することで、消費者が安心・安全に利用できるコールセンターを目指していきます。また、コールセンター業界は以前より多様な人材が活躍しており、政府の「働き方改革」「女性活躍推進」の政策に基づき、就業者の一層の活躍に向けて取り組んでいきます。

具体的な事業活動計画

1 倫理の確立と綱領の普及・推進

①日本コールセンター協会電話相談室

主に特定商取引法の電話勧誘に関する消費者からの相談・アドバイス業務。必要に応じた会員への情報提供と注意喚起。

②ガイドライン周知・徹底

- ①「コールセンター業務倫理綱領」②「コールセンター業務倫理ガイドライン」③「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」

2 コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

①「CCAJ 会員交流会」の開催

IT 技術の進展に伴う最新テクノロジーの動向やコールセンターへの影響等について、会員がいち早く情報を収集し、相互研鑽のための情報交換・交流機会の提供。

③顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

①「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.27」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「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道」の開催

地方中核都市において、その地域に従事する方々を中心に、コールセンターの実状に則したテーマについて、センターでの取り組み状況等を共有することで、地域の活性化と健全な発展に資する。

③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018」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、パネルディスカッション形式でセンターのエキスパートが取り組み状況等を発表するセミナーの開催。

④ CCAJ スタディーツアー（海外視察）の実施

会員の要望に則した業種・業態のセンター見学や海外の最新事情を取り入れた視察の企画。

⑤コンタクトセンター見学会の開催

会員限定によるコンタクトセンター見学会及び交流会の実施。

4 人材の育成と雇用の創出

①「CCAJ スクール」の開催

東京(38回)・大阪(6回)・沖縄(1回)・北海道(1回)全46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 マネジメント基礎講座」「ストレスマネジメント基礎講座」「顧客志向の電話対応」「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)

⑤「働き方改革」「女性活躍推進」に関する情報収集・提供、推進

⑤ 統計調査、需要予測

①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・提供。

⑥内外の諸団体との情報交換及び協力

①経済産業省、総務省、内閣府、消費者庁②地方自治体③公的団体、関係10団体による協議会

⑦ 広報・宣伝活動

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、「Active Staff 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収集・提供。

③プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

新聞社・出版社等のマスコミへの情報提供。

8 本法人の目的を達成するために必要な事業

①会員拡大に向けた諸施策の展開

社団法人創立 20 周年を機に、2017 年 1 月よりスタートした「入会キャンペーン」(期間:2017 年 1 月～6 月、特典:入会金 5 万円無料)の積極的展開。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、協会主催のセミナー・イベント等の参加企業への入会促進、入会書類請求企業に対する訪問の徹底、リテンション活動の推進継続。

②各種イベント協賛・後援

③社団法人創立 20 周年を記念した活動

①記念式典(講演会・懇親会・表彰状授与)の開催②記念誌の発行③センターのマネジメント層を対象としたセミナーの開催

2017 年度 一般社団法人 日本コールセンター協会 役員一覧



会長
下村 芳弘
りらいあコミュニケーションズ(株)
代表取締役
専務取締役



副会長
金澤 明彦
(株)ベルシステム24
ホールディングス
取締役 執行役員



理事
石飛 明
(一社)日本コールセンター協会
事務局長



理事
榎本 敦司
ブルデンシャル生命保険(株)
執行役員



理事
遠藤 克彦
ビーウィズ(株)
代表取締役社長



理事
川田 哲男
キューアンドエー(株)
代表取締役社長



理事
阪本 作郎
(株)NTT東日本サービス
代表取締役社長



理事
柴田 基靖
NTTソルコ&北海道テレマート(株)
代表取締役社長



理事
高野 純一
(株)KDDIエボルバ
執行役員
事業戦略本部長



理事
原文 比古
東京ガス
カスタマーサポート(株)
代表取締役社長



理事
船津 康次
トランスコスモス(株)
代表取締役会長



理事
松澤 政章
伊藤忠テクノソリューションズ(株)
取締役 兼
副社長執行役員



理事
丸山 英毅
(株)TMJ
代表取締役社長



理事
渡邊 辰夫
三井情報(株)
取締役 執行役員



監事
片山 泰祥
(一社)情報通信ネットワーク産業協会
専務理事



監事
菊地 康夫
東陽監査法人
公認会計士

「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.27」 11 月に発行！ 広告募集中！

今年度のコールセンター情報誌「CCAJ ガイドブック」では、「コールセンターにおける AI の活用」「コールセンターにおける『働き方改革』」「生活者の連絡・コミュニケーションの実態」「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」などを掲載し、11 月中旬に発行する予定です。

多くのコールセンター関係者にご愛読いただいている CCAJ ガイドブックでは、広告を募集しています。ぜひ、出稿をご検討ください。

色		モノクロ			カラー	
種類		1 ページ	2 ページ	記事広告(2 ページ)	1 ページ	2 ページ
料金(税込)	会員	162,000 円	302,400 円	378,000 円	270,000 円	507,600 円
	一般	216,000 円	410,400 円	486,000 円	367,200 円	697,680 円

詳細は協会事務局までお問い合わせください。

CCAJ スタディーツアー・海外視察 2017 年度はアメリカの 2 都市を訪問

CCAJ スタディーツアーは、多様な業種のコンタクトセンター視察、米国のビジネストrendやコンタクトセンターと関連性の高い企業等を視察することを目的に実施しています。

◎本視察ツアーには、次の特長があります。

- (1) 生きた最新情報の収集
- (2) 参加者の視野拡大
- (3) 情報交換・交流

◎2017 年度ツアーの概要は以下の通りです。

日 程：2017 年 10 月 22 日(日)～28 日(土) 7 日間
訪問国：アメリカ ソルトレイクシティ～ラスベガス
視察候補企業：Jet Blue 社(航空会社)、Verizon Wireless 社(携帯電話会社)、Zappos 社(靴のオンライン販売会社) ほか

◎ツアーの詳細は、協会 Web サイトをご覧ください。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 年度は札幌で開催

業界の活性化を図るとともに健全な発展に寄与することを目的に開催している「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。共通する課題をテーマとしたパネルディスカッション形式でお届けします。2017 年度は札幌で開催します。

◎概要は以下の通りです。

日 程：2017 年 9 月 27 日(水)

会 場：札幌市教育文化会館(北海道札幌市)

受講料：会員 3,240 円、一般 6,480 円

テーマ及び出演企業

テーマ	出演企業		
デジタルチャネル活用 関連	NTT ソルコ & 北海道テレマート	トランスコスモス	りらいあ コミュニケーションズ
採用・定着率・離職対策 関連	アイティ・ コミュニケーションズ	TMJ	ベルシステム 24
プレゼンスの向上関連	ビーウィズ	オークローン マーケティング	スカパー・カスタマー リレーションズ

◎詳細は、Web サイト、メールマガジン等でご案内します。

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社ビーアイメディカル

代表取締役社長 清水 速水

東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス 10F <http://www.bi-medical.co.jp>



BI Medical

弊社は医薬・医療に特化した CRM、CRO、CSO の各種サービスを提供しています。その歴史は 1986 年に(株)ベルシステム 24 で始めた症例登録センター業務(CRO 事業)から始まり、ナース対応業務、お薬相談業務等、医薬・医療業界における CRM 事業を展開してまいりました。2012 年に医薬・医療関連事業を分社し、(株)ベル・メディカルソリューションズを設立、2017 年からは MR 派遣(CSO 事業)を展開する同じ伊藤忠グループの事業会社と統合し、新たな一歩を踏み出しました。

弊社の企業理念「最適なソリューションの提供を通じて、人々の健康と幸せに貢献する」の実現のため、サービスの拡充に努めてまいります。

新入会員のご紹介

Agency

ウィズ・プランナーズ株式会社



wiz-planners

代表取締役社長 櫻井 琢也

東京都品川区西五反田 7-21-1 第 5TOC ビル <https://www.wiz-planners.co.jp/>

ウィズ・プランナーズ株式会社は、ビジネスを成長させる上で必要なクライアント様のご要望に対し、様々なコミュニケーションツール、システムを活用し、高いセキュリティレベルで対応できる体制をご用意し、ワンストップかつ高品質な BPO サービスを提供しています。

デジタル +h(人間力) をキーワードとして掲げ、新しいコミュニケーションツールやシステムを積極的に導入すると同時に、コンタクトセンターの基盤になる人財育成・就業環境の整備にも注力しています。コミュニケーター及びコールセンターコンサルティング、提供システムの品質を高め、クライアント企業様の売上向上、ユーザビリティ向上、サービス品質の向上を実現します。

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 将来の予測ですので非常に難しい作業であるのは事実です。欧米ではWFMシステムが多くのセンターで使われており、必要パラメータを入力すれば「このくらいの呼量は予測される」「では何名のオペレータをこの時間にアサインすべきか」「どういうシフト組みをすべきか」を自動で生成してくれます。機械ができることは機械にまかせ、人間でしかできない人材育成などに人力を注力するという合理的な論理が浸透しているからです。

WFMシステムがない場合、何をもとに呼量予測をするのか、必要人員をどう算出するのかで悩むセンターは多いのですが、やはり「過去データの徹底分析」をするしかありません。

具体的には、①過去3年間の4半期別・月別・曜日別の呼量推移 ②直近3か月間の月別・曜日別・時間帯別の呼量推移 ③過去のイベント情報(CM告知・DM発送・天候・天災や社会的事件情報など)です。さらに加えて、④放棄呼発生原因 ⑤予実乖離率(なぜ予測がはずれてしまったのか)を分析しなければなりません。

この過去データの徹底分析をもとに将来の呼量予測をするわけですが、予測呼量の掛け率を定めて日別予測をし、過去の時間帯別呼量比率をもとに、将来の時間帯別呼量予測に按分計算しなければなりません。基本はすべて時間帯別なのです。その積み重ねが1週間となり、1か月とな

Q 毎月、過去のデータをもとに翌月のコール量の予測を二人でやっていますが、実際の数値とかけ離れることも多く、放棄呼が減りません。一般にどのような手順で予測すべきなのでしょう。また誤差率の適正値はどのくらいなのでしょう。

回答者 鈴木 誠 氏

コンタクトセンター専門アドバイザー
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 講師

るわけです。それに加えて各種イベント情報を加味しながら予測をしつつ、常に過去と今の予実乖離を見て予測精度を徐々に高めていくことになります。

最も有効な呼量推移分析は曜日別の呼量推移を時間帯別にグラフにすることです。曜日ごと・時間帯ごとに過去どのような曲線を描いているのかを知れば予測精度を上げられます。

さらに重要なのは緻密な予実管理で、どれだけ誤差が出たのか、その原因はどこにあったのか、このあたりを詳細に分析して次の予測に活かすことです。地道な積み重ねで誤差率・乖離率を縮めていくしか方法はありません。誤差率の適正値というのは具体的にあるわけではありませんが、できることなら4～5%程度に抑えたいものです。

ただ勘違いしないでいただきたいのは、呼量予測が当たったからといって手を挙げて喜ぶのは早計です。予測が当たっても放棄呼は逆に増えてしまうのでは本末転倒です。呼量予測は「目的」ではなく、あくまでも放棄呼削減、適正人員配置によるパフォーマンスアップ、そしてCSの向上を実現するための「手段」に過ぎません。また、ウェブFAQを充実させて事あるごとにそれをお客様にアピールし、セルフ解決に誘導していくことで呼量を削減していく活動を並行して実行することの方がはるかに重要です。

8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
8/17(木)～8/18(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)
8/23(水)～8/24(木)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	日本マンパワー(東京都)
8/25(金)	クレーム対応講座 応用編	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
9/8(金)	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	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
9/12(火)～9/13(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	日本マンパワー(東京都)
9/21(木)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子 氏	日本マンパワー(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

協会日誌

4/12 広報委員会

- ① CCAJ News 20 周年記念特別号
 - ・ CCAJ News 記念特別号案についてゲラに基づき討議した。
- ② CCAJ News
 - ・ 5 月・6 月合併号：2016 年度協会事業活動報告、札幌コンタクトセンター見学会開催報告、等を掲載することを承認した。
 - ・ 発行部数及び配布先について討議した。
- ③ 会員ニュースの公開
 - ・ 3 月には 10 件の会員からのニュースを公開したことを報告した。

4/20 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック VOL.27
 - ・ 特集企画「AI の活用」「働き方改革」などについて、討議内容を反映し再度提案することとなった。
- ② CCAJ スタディーツアー・海外視察
 - ・ 旅行会社の提案を検討し、次回の委員会でプレゼンテーションを行うことを決定した。
- ③ CCAJ スクール
 - ・ 新講師選定の方法、選定までのスケジュール等を決定した。
- ④ コールセンター基礎講座
 - 2017 年度下期の開催時期等を討議した。

5/9 2017 年度第 1 回理事会

- ① 2017 年度 定時総会議案
 - ・ 2016 年度事業活動報告と収支決算を承認した。
 - ・ 任期満了に伴う役員選任について、現在提示されている候補者を総会に諮ることを承認した。
- ② 公益目的支出計画実施報告
 - ・ 公益目的支出計画実施報告を承認した。
- ③ 2017 年度定時総会
 - ・ 定時総会の開催内容を承認した。
- ④ 社団法人創立 20 周年記念企画
 - ・ 社団法人創立 20 周年記念企画の進

捗状況等を承認した。

- ⑤ 入退会
 - ・ 2016 年度第 6 回理事会以降の入退会を承認した。

5/15 広報委員会

- ① CCAJ News20 周年記念特別号
 - ・ 記念特別号のキャッチコピーを討議した。
- ② CCAJ News
 - ・ 7 月号：2017 年度定時総会、20 周年記念式典、新役員体制等を掲載することを承認した。
 - ・ 8 月・9 月合併号：自治体によるコールセンター誘致助成制度特集を掲載することを承認した。
- ③ 会員ニュースの公開
 - ・ 3 月には 20 件の会員からのニュースを公開したことを報告した。

5/18 情報調査委員会

- ① テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
 - ・ 2017 年の調査項目等について討議した。
- ② コンタクトセンター見学会
 - ・ 札幌の見学会について報告し、次回の見学会について討議した。

5/24 人材育成委員会

- ① コールセンター／テレマーケティング用語集の追加・更新
 - ・ 用語集の「既存用語の見直し」と「最新または必要な用語の追加」をすることを承認した。
- ② 2017 年度 活動計画と進捗状況
 - ・ 現在まで確定している計画と進捗状況を報告した。

5/25 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック VOL.27
 - ・ 生活者に対する調査の項目等について討議した。
- ② CCAJ スタディーツアー・海外視察
 - ・ 旅行会社によるプレゼンテーションを実施し、2017 年 10 月 22 日(日)～28 日(土)の日程で、ソルトレイクシティ、ラスベガスを視察する案を採用した。

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.258(2017 年 6 月 8 日配信)

配信数：6,134 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. 社団法人創立 20 周年記念 入会キャンペーンは 6 月 30 日までです！
2. コールセンタースタッフの研修 CCAJ スクール 2017 年 6 月・7 月開催のご案内
3. 基本を学ぶ コールセンター基礎講座 東京・大阪開催 好評受付中！
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. 個人情報保護法相談ダイヤルの設置 (個人情報保護委員会)
6. 2016 年 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書 (速報版) (日本ネットワークセキュリティ協会)
7. 個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドラインの廃止 (経済産業省)
8. 改正労働契約法とその特例への対応状況等に関するアンケート調査 (労働政策研究・研修機構)
9. 2017 年第 1 四半期の労働者派遣事業統計調査結果 (日本人材派遣協会)
10. 電話勧誘事業者に対する指示処分 (消費者庁)
11. 2017 年 4 月分の求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)

【後援・協賛イベント情報】

12. 平成 29 年度 (第 21 回) 企業電話応対コンテストの開催

次号予告

次号の CCAJ News は、Vol.245・246 合併号として「各自治体のコールセンター誘致助成制度一覧」をお届けします。発行は 8 月上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