

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

- ◇特集「地域社会とコールセンター」
- ◇第6回 CCAJ 会員交流会を開催します
- ◇コールセンター基礎講座を開催します
- ◇新入会員紹介
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇協会日誌

【特集】地域社会とコールセンター

地域活性化への取り組みの一つとして期待されるコールセンター。自治体による支援や誘致活動といった後押しもあり、多くのセンターが日本全国に進出していきました。沖縄、北海道、福岡、宮城、青森など、全国に集積地が現れて、地域経済を支える柱として成長しています。当協会でも、地域の活性化に寄与する取り組みを行ってききましたが、それぞれの地域で地道な活動を続ける関連企業や団体などがあると聞きます。地元に根ざした活動とはどのようなもので、どのような成果を上げているのかを知ることは、大きな参考になると思われます。

そこで本特集では、地域の活性化や地元との連携を目的に活動を行っている事例として、宮城県内で10年近く活動を続ける『みやぎコールセンター協議会』と、札幌市を拠点に今年スタートした『札幌コールセンター・スマイルプロジェクト』をご紹介します。

当協会でも、地域の活性化と協会会員の連携のために、さまざまな取り組みを行ってきました。その中でも、大きな柱となっているのが、年1回、各地方で開催している「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」。2009年度の沖縄から始まり、札幌、仙台、福岡、大阪、名古屋で開催してきました。このセミナーがきっかけとなり、地域連携がより進んだという声を聞きます。また、協会としても、それぞれの地域の取り組みを知る、良い機会になっています。

その他にも、「CCAJ スクール」「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」「センター見学会」などの地方開催、各自治体との情報交換や、本誌での「各自治体のコールセンター誘致助成制度特集」などを行ってきました。今回は協会活動を離れて、各地域の現状をお伝えします。

みやぎコールセンター協議会

宮城県内のコールセンター事業者が参画して、地域密着型の活動を続ける『みやぎコールセンター協議会（略称：MCC）』。現在の正会員の約半数が当協会会員であり、協会の広報委員会にご協力いただいている株式会社マックスコム藤井昌範委員

も設立に参加したというご縁もあって、活動状況について取材させていただくことになりました。

協議会の事務局を兼ねるキューアンドエー株式会社第二仙台オペレーションセンターを訪ね、MCC会長の畠山貢さん（キューアンドエー株式会社 東日本オペレーション事業部長 兼 仙台オペレーション企画グループ長）、事務局の小川美嘉さん（同アライアンス営業本部アライアンス営業部 マネージャー）にお話を



伺いました。

MCC のスタートは 2008 年 2 月。現在、正会員 16 社、賛助会員 3 社、特別会員として宮城県と仙台市が参加しています。最新の MCC 紹介パンフレットには、『縁の下に笑顔あり。』というキャッチコピーが入っています。

最初に、設立の経緯と趣旨について畠山会長に伺いました。「宮城県内のコールセンター事業者と宮城県の協力のもとに設立され、今年で 10 年目を迎えることができました。活動としては、県内コールセンター事業者の持続的な発展が基本ですが、それだけでなくコールセンター業務の認知度向上やイメージアップ、さらに地域貢献を目的としています。

年 1 回の総会でその年度の方向性を決めて、各タスクフォース（以下、TF）がそれぞれの事業を推進しています。今年度は、3 つの TF が活発な活動を行っています」

設立初期からずっと事務局として支えてきた小川さんによると、「中心となる活動としては、今年 13 回目を迎える『コールセンターオペレーターコンテスト』、人材育成セミナー、企業合同説明会、近年では地域貢献活動の一環として高校生向けセミナーなどがあります」

中でも目を引く高校生向けセミナーとは、『高校生向けビジネスマナー（キャリアステップ）研修』のこと。小川さんによると、「被災地への訪問がきっかけで始まった活動で、卒業間近の高校生に、電話応対やビジネスマナーをレクチャーしています。県内沿岸部の高校はほぼすべて回りました」とのこと、高校によっては年内スケジュールに組み込まれるほど地域に根付いた活動になっています。

「その他にも、県民の皆さま向けに、話し方を中心に伝えるスキルを学ぶ、『伝える力向上セミナー』を開催しています。

第 13 回 コールセンターオペレーターコンテスト

当協会も後援している『第 13 回 コールセンターオペレーターコンテスト』が、11 月 29 日に開催されます。コンテストは、「応対」と「タイピング部門」の 2 部門の競技が行われます。お近くの方はぜひお立ち寄りください

日時：2017 年 11 月 29 日（水）13：00～17：00

会場：せんだいメディアテーク 1 階オープンスクエア



MCC 会長の畠山貢さんと事務局の小川美嘉さん

いずれもコールセンターで培われたノウハウを皆さんにお伝えする活動ですが、私たちが教えられることも多いんですよ」

活発な活動から生まれる会員結束

実質的な活動は、各 TF が担っているという MCC。それぞれの活動内容も含めて、畠山会長にご紹介いただきました。

「今年度は、TF オペレーターコンテスト、TF 普及啓発、TF 新規事業の 3 つが活動しています。

“TF オペレーターコンテスト” は、年 1 回開催するオペレーターコンテストの運営担当で、スローガンは『おもてなしを大切に、プロの実績を集結』です。

“TF 普及啓発” は、『知ってもらい、活用いただく、認めてもらう』をモットーに、地域雇用や人材育成支援活動を行っています。年間を通して、コールセンターの業務を知っていただくイベントや人材育成カリキュラム、企業合同説明会などを開催しています。

3 つめの“TF 新規事業” は、『永続的な産業発展の機会と材料を広く提供』を目的に、先ほどの高校生向けセミナーをはじめとする被災地支援や会員向けセミナーなど、地域貢献活動を幅広く担当しています」

各 TF で活躍しているのは会員企業の人々。もちろん無報酬での奉仕活動になります。1 年間にわたって、これだけの活動を推進するのは負荷が大きいのではないのでしょうか。

畠山会長は、「確かに、会員企業の皆さんには負担をお願いしていますが、協議会活動を通じたコミュニケーションが役立つはずだと考えています。ヒエラルキーがないところで、競合他社や地元の人たちと交流できるというのは、他では経験できません。キューアンドエーからもスタッフを出していますが、1 年経つと大きく成長して戻ってくるのが分かります。自社にとっても大きなメリットがあると思っています」

小川さんも、「会社の全面的なバックアップがあるからできることですが、自社が宮城県内でちゃんとビジネスできているので、協議会の活動にも力を入れられると思います。ビジネスと MCC の両輪があるから、より成長できているように感じています」

TF を中心とする協議会活動で、会員の結束もより強くなっているようです。

自治体も強力にバックアップ

もう一つの絆が、特別会員である宮城県と仙台市からのバックアップ。特に、宮城県には全面的な協力をいただいているとのこと。

「現在のホームページは、宮城県のサイトの中に開設させていただいています (<http://www.pref.miyagi.jp/soshiki/shinsan/cckygikai-index.html>)。また、宮城県のキャラクターの“むすび丸”をアレンジした“コールセンターむすび丸”を、MCC のイメージキャラクターとして使わせていただいています」と小川さん。その“コールセンターむすび丸”をぬいぐるみにして、お腹の部分に社名を入れたものが協議会の会員証になっているとのこと。会員間の結束と、地元との密接な関係が凝縮された、かわいらしいマスコットになっています。

ここで、宮城県経済商工観光部新産業振興課の担当者に伺った、県から見た MCC の活動についてご紹介します。

永く強く続く宮城県と MCC との連携

宮城県経済商工観光部新産業振興課の担当者に、県から見た MCC の活動について取材させていただきました。まず、宮城県におけるコールセンター業界の状況を伺いました。

「宮城県では、平成 21 年まで奨励金制度を活用して、コールセンターの誘致に取り組んできた結果、全国第 4 位の集積地となっています。現在は県として奨励金等による誘致は行って

いませんが、従業員教育やキャリアアップの面を期待して支援を行っています」

続いて、そういった県の取り組みの中での MCC との関係について伺いました。

「MCC の目的は、“県内コールセンター事業者の持続的な発展とコールセンター業務の県民の認知度・理解度の向上を図ること”となっています。県は特別会員として支援を続けていますが、基本的な活動は協議会の考えを尊重して、お任せしているという状況です」

これまで活発な活動を続けてこれた要因を、県の担当者はどう見ているのでしょうか。

「中心となる事業者の意識の高さを感じます。MCC の事務局企業をはじめとする会員企業様が積極的に連携を図ってくださることもあって、良好な関係が築けていると思います。個人的にも、コールセンターの良さがもっと伝わって欲しいと期待しています」

これまで、そしてこれからの MCC

宮城県の担当者の言からも、積極的な活動姿勢が伝わってきましたが、ほぼ 10 年間の活動の中、MCC のスタンスはどう変化してきたのでしょうか。改めて畠山会長に伺いました。

「設立当初は、コールセンターの業務理解を深めることでの、雇用促進を目指していました。県や市も、雇用の増加や優秀な人材の引き止めを期待していたと思います。それが次第に、もっと広い視野の活動に変わってきたと思います。こちら側の目的や要望の実現だけを推し進めるのではなく、より多くの人々との交流や地域貢献といった活動に力を入れています」

最初に、会員企業間の交流と人材育成に取り組んだとのこと。「それが、企業に限らず内外の交流へと広がっていきました。協議会というオープンでフラットな環境での、企業間、あるいは企業に限らず多くの県民との情報共有や交流ですね。参加者にとって、外にある景色を見られる機会であり、自らを高められる場になったと思います。」

さらに進んで、宮城県のコールセンター業界の認知度や好感度のアップにも本格的に取り組んでいきました。現在では、県民の皆さんのビジネスマナー習得やキャリアアップのサポートも活動の柱となっています。

コールセンター業界のことをもっと知っていただいて、そのノウハウを広く皆さんへ還元していくこと。それが認知度やイメージアップにもなるはずですし、最終的には当初の目的であった優秀な人材の確保にもつながると考えています」

今後の取り組みとしては、MCC 独自のホームページ開設を進めているとのこと。小川さんによると「年内公開を目指して議論を重ねているところです。MCC としての発信力を高めることで、宮城県のコールセンターの良さをもっと全国にアピールし



むすび丸がヘッドセットを付けた“コールセンターむすび丸”が MCC のキャラクター。ぬいぐるみは、協議会会員企業の会員証を兼ねていて、お腹の部分に社名が入るとのこと

※「むすび丸」って（宮城県のサイトから）

豊かな食と文化に恵まれた宮城を「おにぎり」で表現し、「伊達」を象徴する伊達政宗公の兜の飾りをつけて擬人化した、仙台・宮城観光 PR キャラクターです。

ていきたいですね。また、他の地域との交流のきっかけや、コールセンター業界全体のアピールにもなればいいと思います」

地域貢献を中心とする、多くの交流を重ねていきたいというお二人。小川さんは「コールセンターというのは人を育む場です。できればそのままキャリアを重ねていただきたいですが、それが無理で別の業界に移ったとしても、その経験が役に立つようになって欲しいと思っています。それには、企業の中だけでなく、他の皆さんとたくさん交流できるMCCの役割は、とても大きいと感じています」。畠山会長も「コールセンターは、人のパフォーマンスが一番の財産です。県内の多くの人々のキャリアアップやステップアップのために、少しでもお役に立っていききたいと思います」と語ります。

また、北九州コンタクトセンター協議会や八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会といった、他の地域での活動とも連携しているとのこと。当協会でも、会員間の交流や認知度アップに取り組んでいますが、地元密着型だからこそできることも多いようです。地域拠点の啓発活動が全国へ広がっていく姿が見えるようで、見習いたい部分も多い取材でした。

札幌コールセンター・スマイルプロジェクト

MCCのようなオフィシャルな団体での活動ではありませんが、複数のコールセンター事業者が協力して活動を行っている事例も増えてきているようです。その中から、札幌市でスタートした『札幌コールセンター・スマイルプロジェクト』をご紹介します。

札幌市を拠点にコールセンターを展開している企業が、合同で推進している『札幌コールセンター・スマイルプロジェクト』。コールセンター業界の認知度向上とイメージ改善を目的に、トランスコスモス株式会社、りらいあコミュニケーションズ株式会社、株式会社TMJ、株式会社ベルシステム24の4社を中心として、今年度から活動を開始しました。1社では実現が難しいプロジェクトを、複数社連携のメリットを活かしながら企画・展開していく予定とのことでした。

現在、推進中の企画の一つが、札幌・円山動物園でのイベ

ントの開催。業界の認知度向上等に加えて、楽しみながら動物についての理解を深めることで来園者にも満足していただくといった、地域密着型・地域還元型のイベントです。現在、札幌市のご協力のもと、内容や日程等を検討中とのこと。その他にも、『お弁当コンテスト』なども企画中で、実施が決まりましたら本誌などでご紹介します。

また、9月27日開催の「CCAJコンタクトセンター・セミナー2017 in 北海道」の参加企業にもこのプロジェクトをご紹介したところ、多くの会員が参加に前向きであるとのこと、さらなる活発な活動が期待されています。

地域活性化には認知度とイメージの向上が大切

それぞれの地域で活発な活動を続けるには、自治体のご協力も重要といえるでしょう。補助金や助成金、研修などの支援制度のほかにも、さまざまな面でのサポートが行われています。

その一つに、内閣府の沖縄総合事務局総務部が取りまとめた『平成27年度 沖縄におけるコールセンターの現状調査 調査報告書』(http://www.ogb.go.jp/sinkou/shinki/H27chousa/h27callcenter_chousa.pdf)があります。ご存じの方も多いでしょうが、現状分析や問題点の指摘など一歩踏み込んだ内容となっています。

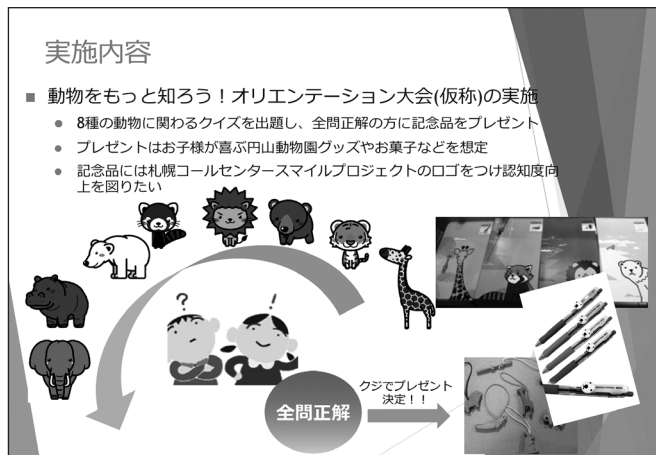
その一部を紹介すると、コールセンター集積地として情報通信関連産業の約70%を雇用しているにも関わらず、“業界に対するネガティブなイメージ”が強いという調査結果が出ているとのこと。大学などの教育機関へのヒアリングでも、“ネガティブなイメージ”、“印象はよくない”といった言葉が並びますが、その一方で“ステップアップできる仕事”、“女性が働きやすい環境を整備している”という回答も出ています。

極端とも取れる業界イメージですが、“実際にコールセンターにいったことがない”、“業界に関するイメージはブラックボックスで具体的に分からない”といった認知によるもののようです。報告書でも、「企業側は働きやすく働きがいのある環境等の整備に努力してきているが、必ずしも求職者側にそのなされた努力が伝わっていないとの指摘がある」としています。

今後、コールセンター業界に求められる情報や活動としては、“認知度の向上と適切なアピール”で、具体的には「良くないイメージの払拭ができれば、働き方の選択の自由度で幅が広がると感じる」「働き易さのアピール、働く魅力を伝えていくしかない」といった意見に集約されます。

そういった取り組みは、個々の企業や全国的なアプローチも不可欠ですが、それぞれの地域の状況に合わせたきめ細かな対応こそが功を奏すのではないのでしょうか。

今回の取り組みだけでなく、多くの地域で前向きな取り組みを続ける皆さんに対して、協会でもできる限りのご協力を行っていきたく考えています。



第 6 回 CCAJ 会員交流会を開催します（会員限定）

会員が提供する新技術を共有することで、コールセンター事業の活性化につなげ、また、会員相互のコミュニケーションを図ることを目的に開催している CCAJ 会員交流会。今年度も開催概要が決まりました。

◎日 時：2017 年 10 月 31 日（火）16：00～19：30

◎会 場：ホテルグランドパレス（東京・九段下）

◎参加費：5,400 円／一人（税込）

◎プログラム（予定）

第 1 部 講演会

16:00～16:40：さらなる顧客体験を創るコールセンターの AI 活用（（株）セールスフォース・ドットコム）

17:00～17:40：音素検索の技術を活用した業務改善の可能性（ナイスジャパン（株））

第 2 部 懇親会：18：00～19：30

参加希望の方は事務局までご連絡をお願いいたします。

第 5 回 CCAJ 会員交流会の様様（2016 年 11 月 2 日開催）



第 1 部の講演会



第 2 部の懇親会

新入会員のご紹介

Agency

SOMPO コミュニケーションズ株式会社



SOMPO コミュニケーションズ株式会社

代表取締役 荻和 光

東京都文京区関口 1-45-15 日火江戸川橋ビル第一

<https://www.sompo-com.co.jp/>

当社は、SOMPO ホールディングスグループにおける唯一のコールセンター専門会社です。設立 26 年を経て、7 拠点の事業所と 1300 人の規模となりました。主な業務は、損保ジャパン日本興亜の事故に遭われたお客さまからのご連絡受付とサポート、代理店さんを対象とした販売サポート業務です。またグループ会社を対象に研修や、コールセンター運営品質のアセスメント業務を実施するなど、多様で高品質な「コミュニケーション」サービスを提供し、お客さまの安心・安全・健康な暮らしと未来を支え、損保業界における「お客さま評価日本一」のコミュニケーションセンターを目指しています。今後とも宜しくお願いいたします。

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社宮崎県ソフトウェアセンター

代表取締役社長 長友 秀泰

宮崎県宮崎市佐土原町東上那珂字長谷水 16500-2

<http://www.miyazaki-nw.or.jp/msc/>



当社は平成 6 年に「地域ソフト法」に基づいて、国、宮崎県、県内全市町村、県内民間企業 28 社の出資のもと設立された会社です。今日まで第三セクターとしての役割を担い、設立理念である地域における高度 IT 人材育成を柱とした関連事業を推進してきました。

現在は、IT 業界で働きたい意欲ある若者を育成し首都圏企業へ派遣する人材派遣事業、ニアショアやコールセンター等のアウトソーシング事業に注力しています。今後も時流に呼応した事業の拡大を図ることにより、人材育成と雇用の創出で地域社会と地域経済へ貢献してまいります。

コールセンター基礎講座を開催します

コールセンター基礎講座を、東京で10月25日に開催いたします。皆様のご参加をお待ちしています。なお詳細は、協会のウェブサイトでもご確認ください。http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html

●概要

日時：2017年10月25日(水)13:30～17:40

会場：エッサム神田ホール 3階大会議室

住所：東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2

定員：100名(定員になり次第締め切らせていただきます)

●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

◎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

【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
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師：(株)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
「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

新入会員のご紹介

SCSK サービスウェア株式会社

代表取締役社長 田財 英喜

東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 12階 <http://www.scskserviceware.co.jp/>

当社は1983年の創業以来、SCSKグループの一員として、様々な業界に向け、「IT」と「業務」を組み合わせたコンタクトセンター・ヘルプデスク・バックオフィス業務など、BPO サービスを提供しています。

昨今では消費者のニーズや行動が多様化し、Web や SNS を活用したコミュニケーションも浸透しています。当社はコンタクトセンターサービスをより進化させ、お客様から得られる情報を統合的に分析・活用できる環境や、あらゆる顧客接点に横断的な設計・運用を実現しています。

さらには、SCSKグループの経営資源を活かし、BPO 業務の運用ノウハウに自動化など最新 IT 技術を組み合わせ、付加価値の高いサービスを提供してまいります。

Agency

SCSK

SCSKサービスウェア株式会社

新入会員のご紹介

キューアンドエー株式会社

代表取締役社長 川田 哲男

東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー 29階

<https://www.qac.jp/>

当社は創業以来、「訪問サポート」「コンタクトセンターサポート」の2つの事業を核に、両者をスピーディーに連携したテクニカルサポートサービスを提供してまいりました。

さらに「キューアンドエーグループ」として、通販系コンタクトセンターの企画・運用、BPO サービスを主体としたマーケティングサービス、24時間365日13カ国語に対応した多言語コールセンターサービス、今や日本経済の大きなテーマである「働き方改革」に向けたRPA(Robotic Process Automation)導入支援など、今後も時代に即応した様々なサービスと心のこもった対応で、お客さまと社会に貢献できるよう努めてまいります。

Agency



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 コールセンターにおける QA 担当の役割は「センター全体の電話応対品質をマネジメントし、応対品質向上を図るための取り組みを推進すること」。そのために QA 担当に遂行して欲しいことが2つあります。1つはセンター全体の課題の発見と解決を推進すること。2つ目は SV と連携して一緒に TC の応対スキルを育成することです。

今回は1つ目の「センター全体の課題の発見と解決を推進すること」についてアドバイスいたします。

QA 担当に一番大事なものは「俯瞰的な視点」です。実際にはこの視点を維持することは難しいことです。「トレーニング時間が短い」「コール数が多く通話時間にゆとりがない」などの社内事情が頭を過ぎります。しかし目の前で今起こっている状況や問題に振り回されることなく課題の本質を捉えるには、センター全体を見据えた視点が大事なのです。センターの課題はミッションに基づいたあるべき応対品質レベルに対して、まだ達成できていない現状の応対レベルとの「差」です。課題を発見し、その課題に優先順位をつけて具体的に改善の取り組みを推進していくことが QA マネジメントです。成果を出すためには、センター全体を見据え

Q 応対品質管理(以下 QA) チームに異動してこの10月で丸3年になります。テレコミュニケーター(以下 TC) の応対をモニタリングし、TC にフィードバックすることで応対品質の改善に取り組んできましたがなかなか成果が出ません。QA 担当として成果を出せる取り組みのポイントを教えてください。

回答者 **窪田 尚子 氏**

有限会社クウォーターワン 代表取締役
CCAJ スクール 電話応対品質マネジメント講師

た視点で課題に気づき原因を冷静に分析し、改善の取り組みを具体的にプランニングし、推進することがポイントです。

センター課題の本質を捉える一般的な手法は、どのセンターでも実施されている TC の応対モニタリングです。QA 担当が行うモニタリングは TC 一人ひとりの顔を思い浮かべるのではなく、「会社にとってこの応対はどうか」「お客様はこの応対に満足されているか」という視点で聴き、応対レベルの評価と課題分析をします。モニタリングでも「俯瞰的な視点」が大事です。例えばミッションが「お客様に安心と信頼をお届けする応対」というセンターで、「お客様に聞かれたことにしか答えていない」応対が TC の5人に1人見受けられるとしたら、これは大きな問題です。すぐに「なぜ TC は積極的にお客様に必要な情報提供や提案ができないのか」その原因を分析し、解決に必要な具体的な取り組みを実施しなければなりません。QA 担当の「俯瞰的な視点」で、日頃から問題意識を持ってセンター全体の応対をマネジメントすることが、センターが目指している方向とあるべき応対レベルを見失うことなく「センター全体の課題の発見と解決を推進する」ことにつながっているのです。

11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
11/8(水)	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)
11/9(木)～11/10(金)	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)
11/14(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
11/15(水)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー(東京都)
11/16(木)～11/17(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	沖縄産業支援センター(那覇市)
11/22(水)	売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座	山部 典子 氏	日本マンパワー(東京都)
12/6(水)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー(東京都)
12/7(木)～12/8(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)
12/12(火)	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)

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

事業委員会

日時:7月20日(木)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】 CCAJ ガイドブック VOL.27、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018、CCAJ スクールなど		
【中心議題】 CCAJ ガイドブックの特集の取材先、座談会の出演企業、生活者アンケートの内容等を討議した。また、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 の開催時期、開催場所、受講料等を決定した。CCAJ スクールは新講座「センターマネジメントの実践」の来年度継続を決定した。		

人材育成委員会

日時:7月26日(水)	場所:協会会議室	出席者:8名
【議題】 コールセンター／テレマーケティング用語集、2017 年度活動計画進捗状況		
【中心議題】 コールセンター／テレマーケティング用語集の追加・更新・削除について討議し、追加する用語に関しては、用語の意味を事務局で設定し、委員会で討議することとなった。新人マネージャー勉強会、スーパーバイザーによる意見・情報交換会の進捗状況と今後の予定を共有した。		

理事会

日時:8月2日(水)	場所:協会会議室	出席者:15名
【議題】 第1四半期業務執行状況、第6回会員交流会、創立20周年企画の進捗および収支状況、入退会		
【中心議題】 2017 年度第1四半期の業務執行状況および収支状況を承認した。また、第6回 CCAJ 会員交流会の講演企業を決定した。社団法人創立20周年企画の進捗状況および収支状況について承認した。第2回理事会以降の入退会を承認した。		

広報委員会

日時:8月4日(金)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】 CCAJ News、CCAJ メールニュース、会員ニュースの公開状況、Facebook の活用		
【中心議題】 CCAJ News に関して、10月号ではみやぎコールセンター協議会、札幌コールセンター・スマイルプロジェクトなど「地域密着型活動」を特集することとした。また、CCAJ News のカラー化について意見交換した。CCAJ メールニュース VOL.262 の情報収集状況等を情報共有した。		

事業委員会

日時:8月24日(木)	場所:協会会議室	出席者:9名
【議題】 CCAJ ガイドブック VOL.27、CCAJ スクール、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018		
【中心議題】 CCAJ ガイドブックに関して、表紙のデザイン、特集企画について討議した。CCAJ スクールの新講師について、二次審査への候補者を選定した。CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 はセッションテーマ案を決定し、出演者募集を行うこととなった。		

◆その他の活動報告◆

日時	主な内容
7/21	スーパーバイザー意見・情報交換会(東京)開催
7/25	スクリプト・FAQ 作成講座(東京)開催
7/26	スーパーバイザー意見・情報交換会(大阪)開催
8/9	新人マネージャー勉強会開催
8/17～18	CCAJ スクール トレーナー養成講座(東京)開催
8/23	委員長連絡会開催
8/23～24	CCAJ スクール スーパーバイザーの仕事術(東京)開催
8/24	スーパーバイザー意見・情報交換会(大阪)開催
8/25	CCAJ スクール クレーム対応講座～応用編～(大阪)開催
9/1	フィデリティ証券センター見学会(東京)開催

◆事務局だより◆

◆事務局に來訪いただいた皆様

※ コールセンター誘致に関する情報交換

日本立地センター(7/20)、地方公共団体情報システム機構(7/27)、和歌山市(7/27)、広島市(8/18)、秋田県(8/31)

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。

★配信内容サンプル URL ★

<http://ccaj.or.jp/ccajnews/mailnews.html>

次号予告

CCAJ News Vol.248 では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道」開催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

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)