

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

- ◇ 2018年「新春賀詞交歓会」
- ◇ 「20周年記念セミナー」を開催
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018
- ◇ 2018年度 CCAJ スクールの新講座ご紹介
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 協会日誌

2018年「新春賀詞交歓会」

2018年1月9日(火)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催され、251名の皆さまが参加されるという盛会となりました。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

下村 芳弘 会長 挨拶

今年の戌年は、獲得したものを守る年と言われています。同時に、安産のイメージがある犬は新しい価値を生むとされます。私もコールセンター業界も、お客様獲得に貢献するとともに、しっかりとサポートして価値を生む、そういった年にしたいと思います。日本流通産業新聞の調査によると、コールセンターの



アウトソーシング業界は23年間連続拡大していて、主要38社の売上高も1兆円に迫ろうとしています。今後とも、日本経済の発展にしっかりと寄与していきたいと考えています。

社団法人創立から20周年を経て、新たなステージに立つ2018年。AIやRPAなどの最新テクノロジーの活用と、多様な働き方を尊重することで働く方が成長できる環境作りを目標に協会活動を続け、会勢の拡大を図って参ります。

より魅力のあるコールセンター業界を牽引していただくためにも、引き続きのご協力をよろしくお願いいたします。

経済産業省
大臣官房審議官(商務・サービス担当)

小瀬 達之 氏 祝辞

安倍政権の政策で、経済の好循環は確実に回っています。より確かなものにするためには、企業投資の拡大と消費の活性化が不可欠です。政府では、2020年から3年間を生産性向上集中投資期間と位置付け、設備投資やIoT投資、賃上げに積極的な企業の法人税の負担減を進めています。コールセンター業界にも、AIなどの



新たなテクノロジーの活用と、賃上げも含めた生産性向上への積極的な取り組みを期待しています。B to C産業の活性化は、消費者と企業の方が一緒になって豊かな消費生活を築いていくことに繋がります。今後とも消費者と企業をつなぐ架け橋として消費者からの情報を商品開発やサービス向上に役立てていただくとともに、健全なコールセンター市場の発展のために協会が中心となって活動されることを期待しています。現在、2025年の国際博覧会の大阪誘致に向けて、政府、自治体、経済界が一丸となって活動を行っています。コールセンター業界の皆さまに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
消費者行政第一課 課長補佐

小熊 美紀 氏 祝辞

総務省では、電気通信消費者相談センターを設置して、電気通信サービスにまつわる一般消費者からの苦情や相談を受け付けています。それを見て感じるの、相談に対応するというのは非常に大変な業務であるということです。相談者は多種多様で、内容も多岐にわたります。その場で適切に迅速に対応し



ている姿に感銘を受けており、まづもってコールセンター業務等を運営されている皆さま方に最大限の敬意を表したいと思います。

コールセンター業務の意義は、消費者と企業の架け橋となることです。消費者からの相談だけでなく、それを業務の改善や向上につなげていくという視点が非常に大切です。

コールセンター業界の進歩は消費者のためになると確信しています。最新テクノロジー等の活用も含めますますの発展を期待するとともに、今後とも連携をお願いしたいと思います。

「20周年記念セミナー」を開催

2017年11月20日(月)15時から、東京のエッサム神田ホール2号館で「社団法人創立20周年記念セミナー」を開催しました。

協会の社団法人創立20周年は2018年3月末まで続きますが、主立った取り組みは本セミナーが最終。いわば20周年のとりまとめとなるイベントとなりました。会員限定・参加費無料での開催に対して、定員の150名をはるかに超える皆さまにお申し込みいただき、満員の講演会となりました。

講演いただいたのは、元東京ディズニーリゾートの我孫子薫氏。

下村芳弘会長による開会の挨拶に続いて、約1時間30分にわたって講演いただきました。当日の講演概要をお届けします。



ディズニーランドの『おもてなし』の仕組み

～すべてはゲストのハピネスのために～

我孫子 薫 氏



ディズニーの“おもてなし”

ウォルト・ディズニーが目指したのは「ファミリーエンターテイメント」。それを実現しているディズニーのテーマパークには、独自の世界観があります。それは「夢を壊さないこと」。非日常の世界を徹底的に演出することで、お客様(ゲスト)にハピネスをお届けしています。

パークを構成している要素として、“アトラクションなどのコンテンツ”、“景観や雰囲気”、“従業員(キャスト)”があります。そのすべてが揃っていることが“おもてなし”であり、そのクオリティを上げ続けてきました。

東京ディズニーリゾートは開園から34年になりますが、これまでいろいろな取り組みを実施してきました。この10年間の具体的な優先順位としては、①ライブエンターテイメント、②親切なキャスト、③清潔できれいなパーク、④アトラクションの順になります。これからも、これらを充実させることで、豊かな時間や場所を楽しんでいただきたいと考えています。

ここで、ウォルト・ディズニー・イマジニアリング社のジョン・ヘンチ氏の言葉を紹介します。

「ディズニーランドの成功の秘密は、他の人たちが時間や金や労力をかけたくないと思うような細かなところに徹底的に注意を払い続けることだ」



ディズニーフィロソフィ

ディズニーのテーマパークでは、サービスを4段階でとらえています。

それぞれ、「感動のサービス」、「満足できるサービス」、「納得できるサービス」、「期待外れなサービス」です。

「感動のサービス」がCX(顧客経験価値)であり、「満足できるサービス」がCSと言えるでしょう。そして、すべてのゲストに対する“おもてなし”こそが“感動”を生み、そ



れがリピーターにつながります。

一方で、お客様絶対主義ではありません。パークとあまりにもそぐわないファッションのお客様などには、改善をお願いしたり、入場をお断りすることもあります。それもすべて、ディズニーの世界観を守るためです。

それらすべての根底となっているのが『ディズニーフィロソフィ』と呼ばれる運営方針です。フィロソフィは、ディズニーの信念や価値観を明確にした、以下の6項目で構成されています。

- ①事業ビジョン ②キャストのミッション ③行動基準
- ④教育 ⑤ES ⑥マネジメント

①から③は目指す方向です。単に目標を掲げているだけでなく、実践するために明確化されています。④から⑥がそれを実現するための具体的な施策です。

すべてのスタッフが、これをしっかりと認識して行動することで、パークが運営されているのです。



キャストのミッションと行動基準

キャストのミッションはただひとつ。“We Create Happiness (ハピネスの提供)”です。

それを実現する行動基準は4つで、優先順位があります。優先度の高さと並べると、Safety (安全性)、Courtesy (礼儀正しさ)、Show (身だしなみ、美観)、Efficiency (効率)。これは、滝川クリステルさんが東京オリンピック誘致の時に紹介した、安全、親切、清潔、正確という日本のおもてなしの心と見事に一致しています。

キャストの心の持ち方や対応のしかたはフィロソフィで明確になっていますが、細かな接客マニュアルなどはありません。求めるのは、相手の立場になって、自分で考え、自分から行動すること。“すべてのキャストが「コンシェルジュ」”を目指しています。

特に、クレンリネスはホスピタリティの原点であり、いつもきれいであることが大きな価値を生みます。パークでは、想像を超えた24時間清掃によって、フィロソフィを形にしています。



すべてはゲストのハピネスのために

キャスト教育もフィロソフィを踏まえたものになっています。特徴的なのは、先輩が新人キャストを教育するシステムです。心構えや柔軟な対応が伝えられるだけでなく、教える側にもモチベーションが生まれます。教わる側も、いずれは自分も指導する立場になりたいという、チャレンジ精神の醸成になっています。

マネジメントに関しては、キャストの行動に常に注意を払い、認めて感謝することを求めています。会社としてありがとうを伝えることが、ESにつながります。

また、ディズニーの品質基準を常に維持するために、マネジメントが現場に立つスーパービジョン・システムを導入しています。こういった取り組みによって、ミッションである「業務推進・改善・改革」、「人材育成」と「チーム向上」を実現しています。

世界中のディズニーが目指すのは、「すべてはゲストのハピネスのために」。それを実現しているのは、「キャストの笑顔がゲストを笑顔にする (Your Happiness is Our Happiness)」という姿勢。そして、夢の国であるディズニーランドで、「魔法を作るのはあなた! (You Make Magic!)」なのです。

一人ひとりのキャストの取り組みが“おもてなし”につながっているとと言えるでしょう。



【講師紹介】

安孫子 薫 氏

株式会社チャックスファミリー
代表取締役
元東京ディズニーリゾート ゼネラルサービス部長 / カストーディアル部長 / ディズニーランド運営部長
ディズニーシー運営部長 / ディズニーリゾート運営部長
元キッザニア東京副総支配人

まもなく開催! CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018

人と AI の共存

～コンタクトセンターの NEXT STAGE を考える～

ここ数年で飛躍的な進化を遂げた AI 技術。コンタクトセンターでも、業務の効率化を図ることができるようになってきています。一方で、人による対応はますます高度化していくことが予想されます。

そこで、今回の CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 では、「人と AI の共存 ～コンタクトセンターの NEXT STAGE を考える～」を共通テーマに、コンタクトセンターで関心の高い 6 つのトピックスを取り上げ、実際の運営に根ざした取組事例を紹介します。2 日目のセミナー終了後には、出演者や聴講者の交流を深められる「懇親会」も開催します。多くの皆さまのご参加を、お待ちしております。

■プログラム

時間	講演概要 (M: モデレーター、S: スピーカー)
1日目 2018年2月22日(木)	
10:30 12:00	<p>CCAJ セッション ① 『現場力を上げる問題解決スーパーバイザー ～新人初期、中堅からベテラン管理 SV へ。次のレベルを目指す SV の登用と育成アプローチを考える～』</p> <p>M(株)D&I パートナース コンサルティングチーム コンタクトセンター・コンサルタント 田代 基水 氏 S(株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College 富樫 雄太 氏 S(株)スクロール 360 フルフィルメント部 CC サポート課 CSV 鈴木 真弓 氏</p> <p>テレコミュニケーター人材の維持とパフォーマンス改善、問題点の早期発見、現場統制と戦術の徹底、更には IT インフラ投資後の最適化など、コンタクトセンターの諸課題を解決する鍵は SV の活性化にあります。</p> <p>SV の新規人材登用時に、現場の所属長や先輩 SV はどんな点に気を付けるべきか? 初期の脱落もなく着実にスキルが積み上がる環境をどのように提供すべきなのか? とすれば日常のルーティン業務に陥りがちな SV 業務で、作業に埋没せず「自律的なベテラン SV」へとステージアップするために会社はどんな仕掛けを設け、SV 本人はどんな行動をすればよいのか? コンサルタント、チーフ SV、人材育成担当者と 3 つの異なる立場・視点から事例を交え、そこから得られた学びやポイントを共有いたします。</p>
13:00 14:30	<p>CCAJ セッション ② 『ES? モチベーション? 長く続けたい仕事・職場づくりに必要なこと』</p> <p>M(株)ラーニングイット 代表取締役 河合 晴代 氏 S 本田技研工業(株) Honda お客様相談室 お客様相談センター 主任 中村 貴根 氏 S プラス(株)ジョインテックスカンパニー CRM 部 部長 嶋田 剛一 氏</p> <p>テレコミュニケーターの採用難が改善される兆しがない今、定着率の向上は至上命題となっています。モチベーションを上げる施策として多くの企業が「表彰」を取り入れたものの、それだけでは「やる気が起る」ことも、「離職が止まる」こともなく、次なる打ち手を考えなければなりません。</p> <p>本セッションでは、そのヒントを探すべく、2 人のスピーカーをお招きしました。「ES(従業員満足)・NPS(ネットプロモータースコア)・「センター運営」3 つの軸で調査を実施した本田技研工業の中村氏、人材輩出部門として社内に確固たる地位を築いているプラスの嶋田氏、お二人の話を伺いながら、長期にわたってモチベーションを保つ施策を考えます。</p>
14:45 16:15	<p>CCAJ セッション ③ 『まったなし! テレコミュニケーターの採用と育成を考える 90 分』</p> <p>M カルディアクロス 代表 和泉 祐子 氏 S(株)QVC ジャパン Training & Quality マネージャー 鳥井 宏和 氏 S(株)ヒューマンリレーション テレマーケティング事業部 センター長 荒木 莉恵 氏</p> <p>コンタクトセンター業界は長年に渡り「できる人」だけを育ててきました。採用でふるいにかけて、更に研修で大量の離脱者を出す。これを何度も何度も繰り返すことで、急激な市場拡大に対応してきたのです。</p> <p>しかし近年は未曾有の売り手市場で、他業種との獲得競争が激化し、従前の手法ではどうにも立ち行かなくなりました。特に①採用の競争力を上げること、②初期研修の成功率を上げること、この二点の実現は急務です。</p> <p>本セッションではこの難問に取り組み、成果を上げている企業に登場して頂きます。何度となく話題になりながらも実現され難かった、ホームエージェントや正社員としての採用。スキルだけでなくマインドの醸成を通じて新人の「質の向上」と「定着」を図る工夫。スピーカー企業の取組み事例を参考に、採用と育成の手法改善について考えます。</p>

2日目 2018年2月23日(金)

CCAJセッション④『AIを活用したテレコミュニケーター支援のあり方とは』	
10:30 12:00	<p>【M】アイビシステム(株) 執行役員 永倉 俊幸氏 【S】(株)TMJ 事業基盤本部 コンサルティング部 Data Science 推進室 小泉 敬寛氏 【S】(株)みずほ銀行 ビジネス開発推進部 コンタクトセンター業務チーム 参事役 森本 浩司氏</p> <p>AI(人工知能)は私たちの生活の中で身近なものとなってきています。この変化は日々ITを活用してオペレーションを行うコールセンターにおいても同様であり、AI活用は「命題」となってきています。</p> <p>本セッションでは、日頃コールセンターへのAI導入・活用に深く関わっておられるお二人をお招きし、AIとテレコミュニケーターが「共存」し、AIが「同僚」としてテレコミュニケーターを支援している事例を交えて議論を進めます。導入への努力、導入による成果、そして現場の受け止め方を「実際に現場で起こっていること」をベースに議論することで、AI導入のあり方について共有していきます。</p>
	CCAJセッション⑤『オムニチャネル型品質向上の取り組み ～電話・メール・チャットにおける高品質とは何か～』
13:00 14:30	<p>【M】(株)プロシード シニアコンサルタント 数矢 英子氏 【S】Rakuten Direct(株) 執行役員 カスタマーサポートグループ ジェネラルマネージャー 田畑 弘二氏 【S】全日本空輸(株) CS & プロダクト・サービス室 CS 推進部 リーダー 多田 悦子氏</p> <p>あらゆる場面でお客様のニーズに応え、お客様体験価値向上を目指す昨今のコンタクトセンター潮流の中、応対品質向上の取り組みは、新たなステージに入っています。変化するコミュニケーションインフラの中で、電話の応対は臨機応変さや深化が求められると同時に、品質向上の取り組みをメールやチャットなどノンボイスへ移管し、更には仕組みが提供するチャットボットへ反映することも求められています。企業の思いだけでの活動ではなく、お客様側から見て確かな品質を実現するために、電話、ノンボイスの品質向上の取り組みについて具体例を交えて紹介し、向上のポイント及び今後の展望を検討します。</p>
	CCAJセッション⑥『企業変革を牽引するCX時代のカスタマーサービス実現に向けた取り組み』
14:45 16:15	<p>【M】りらいあコミュニケーションズ(株) プロジェクト営業部 部長 小長谷 渉氏 【S】イオンクレジットサービス(株) プロセッシング事業本部 CS 企画推進統括部 統括部長 加藤 真智子氏 【S】(株)スカパー・カスタマーリレーションズ 品質保証統括部 部長 大田 慶子氏</p> <p>今日では音声認識、クラウド、AI(人工知能)など様々なテクノロジーが顧客接点の変容を可能にし、企業と顧客との関係性が変化中、カスタマーサービスが担うべき役割・期待も広がりを見せています。このCX(顧客経験価値)時代において競争優位性を創出し、企業収益に貢献するカスタマーサービスのあり方とその実現が重要になっており、その取り組みはコミュニケーションデザイン、ICT改革、顧客ロイヤルティなど多岐にわたります。</p> <p>本セッションでは両社のCXについての考え方から、その取り組みを顧客、現場目線で共有しCX向上への方策をディスカッションします。</p>
	懇親会(会場:アーバンネット神田カンファレンス)
16:30 18:00	<p>懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。</p>

- 会期：2018年2月22日(木) 10:30～16:15(セミナー)
 2018年2月23日(金) 10:30～16:15(セミナー)
 16:30～18:00(懇親会)

- 会場：アーバンネット神田カンファレンス
 (東京都千代田区内神田3-6-2)

■料金(税込み)

事前申込		1日券(3コマセット)	1コマ
	CCAJ 会員	15,500 円	6,200 円
	後援団体加盟企業	18,540 円	6,480 円
	一般	20,600 円	7,200 円
	当日券	—	10,300 円

懇親会(1名) 3,600 円(当日券はありません)



- 特典1 6コマ分ご購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマ分で換算
- 特典2 1日券1枚(2/22・23問わず)のご購入につき、1名様を懇親会にご招待します(事前登録制)。

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報はWebサイトでご確認ください。

2018 年度 CCAJ スクールの新講座ご紹介

2018 年度の CCAJ スクールは、新講座の「トレーナー育成講座」「モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル」、新講師による「クレーム対応講座（基礎編・応用編）」をはじめとして、東京・大阪・札幌・沖縄で 49 回の開催を予定しています。年間スケジュールや各講座の詳細、お申込方法は以下 URL でご確認ください。皆さまの受講をお待ちしています。 http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

新講座のご紹介

トレーナー育成講座 ～集合研修にも個人指導にも強くなる～

【講座紹介】テレコミュニケーターの育成に必要な「集合研修」と、コーチングやフィードバックといった「個人指導」の両面から総合的にトレーナースキルを磨いていきます。まずは講義で知識や考え方を体系的に学び、その後に個人ワーク、グループワーク、ロールプレイングなどのアクティビティを行うことで、知識として得るだけでなく、自ら考え実践し、参加者と一緒に振り返ることで、体得します。

【開催日】2018/8/2(木)～8/3(金)

【講師】ピーウィズ株式会社 仲江洋美氏

モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル

【講座紹介】モニタリング、フィードバックの目的や重要性を確認し、品質管理担当がすべきタスク、タスク推進におけるポイント、コツについて、講義やディスカッション、ワークを通して学びます。また、フィードバックをポジティブに捉えてもらう留意点確認、フィードバックのロールプレイングを実施するとともに、指標を用いたスキルチェックを行い、質の高いフィードバックスキルを身につけます。

【開催日】2018/9/20(木)

【講師】トランスコスモス株式会社 富澤美奈子氏

新入会員のご紹介

Agency

株式会社アテナ

代表取締役社長 渡辺 剛彦

東京都江戸川区臨海町 5-2-2

<http://www.atena.co.jp>



株式会社アテナは、1968 年（昭和 43 年）の創業以来、DM（ダイレクトメール）の企画制作から発送代行までを担うメーリング業務を出発点に、ダイレクトマーケティング分野におけるトータルアウトソーサーとして成長して参りました。

メーリングサービス、ロジスティクスサービス、コンタクトサービス、デジタルサービス等、あらゆる“届ける”ニーズにお応え出来るサービスとインフラを揃えており、各種ダイレクトマーケティング施策の立案から運用、キャンペーン事務局などのお客様対応や各種バックオフィス業務まで、企業のマーケティングをトータルでサポートしています。

新入会員のご紹介

Agency

GMO クラウド株式会社

代表取締役社長 青山 満

東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 10 階

<https://ir.gmocloud.com/>



国産パブリッククラウド「GMO クラウド Altus」などのクラウド・ホスティングサービスおよび SSL 証明書などのセキュリティサービスを中核とした各種インターネットソリューションの開発・運用を行う当社、GMO クラウド株式会社。

その中で、多種多様なサービスを持つ GMO インターネットグループの総合コンタクトセンター拠点として、GMO クラウド西日本サポート部が位置づけられています。下関を主要拠点とし、地域に根ざしながら、お客様の「笑顔」「感動」を生み出すサポート業務を行い、グループの成長に貢献していくことを目指します。

新入会員のご紹介

ゼンハイザージャパン株式会社

代表取締役社長 久保 省三
東京都港区南青山 1-1-1
<http://www.sennheiser.co.jp/>



当社は昨年より入会いたしました。

ドイツブランドであるゼンハイザーはマイクロホンやヘッドホンといったオーディオ機器を世に送り続け、創業から70年以上に渡りプロオーディオ業界のリーディングカンパニーとして全世界で高く評価されています。長年に渡り入出力双方のデバイスを専門に開発及び販売し続けてきたノウハウと実績を元に開発された、クオリティの高いヘッドセットは高品質ヘッドセットスピーカー、高品質ノイズキャンセリングマイクを搭載し、さらに優れた装着感と耐久性を実現しております。ぜひ弊社のコンタクトセンターやオフィス向けの音声コミュニケーションデバイスを是非1度ご検討頂ければと存じます。

新入会員のご紹介

株式会社天真堂

代表取締役 児玉 和之
東京都江東区木場 2-17-13 第二亀井ビル 4階 <https://www.tenshindo.ne.jp/>



株式会社天真堂は、30年に及ぶ実績を持つOEM化粧品メーカーです。薬用化粧品(医薬部外品)のOEM事業を軸に、クライアント企業の通販事業を事業戦略から商品開発、カートシステムや物流支援、販促支援に至るまでトータルサポートしています。2017年9月には、自社に併設するコンタクトセンターを立ち上げたことで、よりお客様のニーズに沿ったフルフィルメントサービスをご提供可能となりました。

「アイデアをカタチにして世の中の役に立つ」という理念のもと、「売れる商品」と「売れるしくみ」を作り続けています。これからも社員一人ひとりが「お客様目線」になって売れる商品を考え「お客様の立場」に立って売れるしくみを考え続けていきます。

新入会員のご紹介

株式会社マックスサポート

代表取締役社長 平井 和治
鳥取県米子市東町 234
<http://www.max-support.co.jp/>



弊社、株式会社マックスサポートは2004年8月に鳥取県と米子市の誘致を受けて鳥取県米子市に設立いたしました。アウトバウンド、インバウンド双方のコールセンター事業を中心に、現在は鳥取県、島根県、福岡県の3拠点にて運営を行っております。

徹底したクオリティファーストを基本理念とし、昨今では通信商材やコスト削減ソリューションサービスの総合代理店としても、積極的な展開を推し進めております。

今後もお客様へソリューションとクオリティを提供し続ける企業として、より一層の努力をさせていただきます。

◆センタースタッフ育成のための専門講座「CCA J 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、CCA J スクールホームページまで [CCA J スクール](#) 検索

協会日誌

◆理事会・委員会活動報告◆

理事会

日時:11月7日(火)	場所:協会会議室	出席者:14名
【議題】2017年度第2四半期業務執行状況報告、入退会、2017年度アウトソーシング企業実態調査報告		
【討議概要】2017年度第2四半期における各活動の実施状況および収支状況を承認するとともに、第3・4四半期の活動計画を報告した。第4回理事会以降の入退会について、5社の入会と1社の退会を承認した。アウトソーシング企業実態調査は結果の概略を報告した。		

事業委員会

日時:11月14日(火)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】CCAJコンタクトセンター・セミナー2018、CCAJスクール、CCAJガイドブックVol.27、CCAJスタディーツアー		
【討議概要】CCAJコンタクトセンター・セミナー2018では、セッション出演者ならびに集客施策を決定した。CCAJスクールでは、2018年度の開催回数・開催地を決定し、2017年12月中に日程を確定・公開する。新講師は東京で1回開催することとした。		

広報委員会

日時:11月15日(水)	場所:協会会議室	出席者:6名
【議題】CCAJ News、会員ニュース、協会 Facebook、CCAJ メールニュース		
【討議概要】CCAJ News2018年2月号では、「20周年記念セミナー講演録」をメイン企画とし、2ページで紹介する。CCAJ Newsのカラー化については、現在の品質を保つことを優先とし、発行プロセス・費用・品質の観点からカラー化の是非を検討する。		

情報調査委員会

日時:11月17日(金)	場所:協会会議室	出席者:12名
【議題】テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査、コンタクトセンター見学会、CCAJメールニュース		
【討議概要】アウトソーシング企業実態調査では、2018年度からの見直しに向け、本調査の目的を再考するとともに、現在の各設問の意味や意義を討議した。コンタクトセンター見学会では、2018年2～3月の開催に向け、東京近郊以外の地域や見学先を検討した。		

人材育成委員会

日時:11月28日(火)	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年度活動計画と進捗状況		
【討議概要】現在の用語集にない新たな用語について、コールセンターでの使用状況や意味の適正などを討議し、30の用語を追加することを決定した。更新・追加対象の用語は、各委員が再確認し、人材育成委員会案とした上で、他の委員会にも意見照会することとした。		

広報委員会

日時:12月8日(金)	場所:協会会議室	出席者:6名
【議題】CCAJ News、会員ニュース、協会 Facebook、CCAJ メールニュース		
【討議概要】CCAJ News2018年3月号では、「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018開催報告」をメイン企画とする。今後に向けたCCAJ Newsの企画方針の策定にあたり、会員責任者・担当者を対象としたWebアンケートの実施を決定した。		

事業委員会

日時:12月14日(木)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】CCAJコンタクトセンター・セミナー2018、CCAJスクール、CCAJガイドブックVol.27、CCAJスタディーツアー		
【討議概要】CCAJコンタクトセンター・セミナー2018では、サブタイトルとコピー、集客策を決定した。スクリプト作成の新講座の開催報告をし、来年度も継続することとした。CCAJガイドブックは会員責任者・担当者を主な対象とした読者アンケートを実施する。		

◆事務局だより◆

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」(本誌4・5ページ参照)の開催が間近となりました。コンタクトセンターでは最近、「採用難・人手不足対応」と「AI等の最新テクノロジー活用」が二大テーマとなっています。

そこで、1日目は、SVの登用・育成、TCの採用・育成、モチベーションといった「人材」に関わるテーマ、2日目はAIの活用、オムニチャネル、CXといった「トレンド」を取り入れたセッションをご用意しました。

本番に向けたご出演者のお打合せでは、センター運営にかけると熱い想いをひしひしと感じています。各社の取組は大変ご参考になりますので、ぜひ本セミナーにいらっしゃってください。

電話勧誘販売などに関する、
消費者からの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.252では、「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」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場合があります