

## Contents

- ◇ 2018年度協会事業活動計画
  - I. 2018年度事業活動方針
  - II. 具体的な事業活動計画

- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview vol.72
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 協会日誌

## 2018年度協会事業活動計画

2018年2月6日(火)、協会事務局で開催された2017年度第7回理事会において、2018年度の協会事業活動計画が承認されました。CCAJ Newsでは、「2018年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。なお、掲載している写真は2017年度の活動の様態です。

### I. 2018年度事業活動方針

社団法人創立20周年の節目を経た2018年度は、より信頼される協会として新たなステージに立つべく、「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」を基軸にした次の方針のもと、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に向けて、事業活動を推進していきます。

#### ① 社会貢献

官公庁・関係団体との連携を図り、法改正への対応、自主的規制の強化、消費者保護、雇用・働き方改革などに関する情報を早期に収集し発信すること、地方自治体と交流・情報交換により、コールセンターの支援策(企業誘致・就業等)を周知することで、行政と会員企業の橋渡しとなり、会員各社の健全かつ安定的な事業活動に資する。

#### ② 交流(つながる)

会員の声を積極的に聴くこと、また、会員も協会に対して意見・提



2017年度定時総会



第6回会員交流会(2017年10月31日開催)

案をしやすい環境を作り出し、協会を身近に感じてもらえる関係を築くことで、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映していく。また、コールセンターを軸とした多様な業種・業態の企業交流を促進し、コールセンターに関連する産業の発展に資する。

### ③ 相互研鑽（学ぶ）

業種・業態問わず、コールセンターに関連する企業に共通する二大テーマである「最新テクノロジー・デジタルコミュニケーションの有効活用」と「採用難・人手不足対策、働き方改革」について、最新事情や各社の取組・成功事例、課題を各種媒体・セミナー・勉強会などを通じて、互いに提供し学ぶ「知の共有」を図ることで、生活者の利便性向上ならびにコールセンター運営の高度化に資する。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018  
(2018年2月22日・23日開催)



SV 意見交換会 (2018年2月5日 大阪開催)

## II . 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・アドバイス業務を行う。

②ガイドライン周知・徹底ならびに適正化による自主的規制の強化  
次の3つのガイドラインを周知・徹底する。

- 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」

#### ③コールセンターに関連する法規の周知・徹底

特定商取引法、消費者契約法、民法等の改正や動向、不招請勧誘の規制強化など、早期に情報提供し、対応を促す。

### 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

相互研鑽のための情報交換・交流機会を提供する。



第6回会員交流会で  
開催された講演会

#### ②新技術の動向に関する情報提供

AI、RPA、音声認識など、人を支援するテクノロジーの有効活用に関する情報を収集し、提供する。また、AI・デジタルコミュニケーション活用に伴う人材の育成等を検討する。

### 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.28」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、生活者調査等、公益性のある内容の掲載に努め、会員をはじめコールセンターに関わる方々へ情報提供を行うとともに、協会の認知度向上に努める。



#### ②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018 地方開催」の開催

地方中核都市で、コンタクトセンター業務に従事されている方々を中心に、それぞれの地域の実状に則したイベントを開催



CCAJ コンタクトセンター・セミナー2017 in 北海道



する。さらに、当該地の地方自治体と連携することで、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。

### ③「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019」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、実際の運営に携わっている方がパネルディスカッション形式で、取組・成功事例等を共有する。

### ④「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」の実施

会員ニーズに基づいた視察テーマと視察先等を企画し、海外コンタクトセンターの実態、最新事情、トレンドなどを学び、参加者間の交流を図る視察ツアーを実施する。



### ⑤コンタクトセンター見学会の開催

首都圏ならびに地域のコールセンター集積地で、見学会を実施する。見学受け入れ企業ならびに参加者との情報交換・交流により、センターの品質向上を図る。

## ④ 人材の育成と雇用の創出

### ①「CCAJ スクール」の開催

コールセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的とした研修を実施する。職位毎に役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を網羅的に学ぶ「ベーシックコース」、テーマ・課題にフォーカスし専門・高度なスキル・知識を習得する「専門コース」に分類した講座を提供する。

全49回を東京(41回)・大阪(6回)・沖縄(1回)・北海道(1回)で開催する。

また、近年のトレンドや社会情勢に合わせた講座の新設、企業内研修なども検討する。



CCAJ スクール  
電話対応品質  
マネジメント

### ②「コールセンター基礎講座」の開催

コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論、コールセンター運営の課題と最新トレンド、コールセンター業務の関連法規・ルールといったセンターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学ぶ。全3回を東京(2回)・大阪(1回)で開催する。

### ③「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が日頃の取り組みや課題、悩みなどを共有・意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを得るとともに、他社との交流を通じて良い刺激を受け、モチベーションアップにつなげることを目指す。全9回を東京(5回)・大阪(4回)で開催する。

### ④「新人マネージャー勉強会」の開催

コールセンターにおいて経験の浅いマネージャーが、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流することで、本人の成長につながり、更には自社センターにプラスの効果を波及することを目指す。同一メンバーで半年間・5回にわたり、共通課題に関する取り組み状況を発表・ディスカッションする。



### ⑤雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに

地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

改正労働契約法における無期労働契約転換の開始や労働者派遣法の改正、働き方改革などに関する情報の周知・啓発、ならびに地方自治体の雇用・就労支援策の情報提供により、人材不足・採用難改善の一助とする。

### 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し、提供する。また、コールセンター基礎データ調査の実施等も検討する。

### 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、消費者庁との情報交換・要請対応

②地方自治体との情報交換・連携

③関係団体との情報交換・連携

## ⑦ 広報・宣伝活動

### ① 「CCAJ News」の発行

協会の活動報告、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 interview」をはじめ人材育成に関するコラムなどを掲載した会報誌を毎月発行する。

### ② 「CCAJ メールニュース」の配信

メールマガジンで、コールセンターに関わるタイムリーな情報の発信や協会活動の周知を行う。

### ③ プレスリリースなどにより、協会活動・会員動向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、協会 Facebook

による発信、会員から寄せられた事業活動を協会 Web サイトで周知する。

## ⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

### ① 広聴活動の実施

会員の声を聴くとともに、会員も意見・提案しやすい環境を作ることで、会員ニーズを把握し、各事業活動に反映する。

### ② 会員拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、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を行う。

### ③ 各種イベント協賛・後援

## 2018 年度 協会活動予定 (2018 年 4 月 1 日～2019 年 3 月 31 日)

### 主要な活動

### 会員向け活動

### CCAJ スクール

### 会員向け勉強会

4 月

5 月

6 月

7 月

8 月

9 月

10 月

11 月

12 月

1 月

2 月

3 月

● 2018 年度定時総会

● コールセンター基礎講座 (東京)

● コールセンター基礎講座 (大阪)

● CCAJ コンタクトセンター・セミナー  
in 地方開催

● CCAJ スタディーツアー

● CCAJ 会員交流会

● コールセンター基礎講座 (東京)

● 新年賀詞交歓会

● CCAJ コンタクト  
センター・セミナー

● CCAJ スクール  
(5/5 スタート)

※ 東京・大阪・沖縄・北海道で年間全 49 回開催予定

・【新講座】8/2 開催  
トレーナー育成講座

・【新講座】9/20 開催  
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



SV 仕事術

● SV 意見交換会  
(年間 9 回)

● 新人マネージャー勉強会  
(半年間全 5 回シリーズ)

● コンタクトセンター見学会  
(年間 2 回)

※ 会員限定で定期的に  
随時開催予定



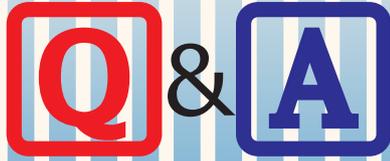
札幌でのセンター見学会



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



**A** メンバーにミッションや目標が正しく浸透している状況は、ミッションの実現や目標の達成のための行動をメンバーが取っているということです。そのために気をつける大きなポイントは以下の5つです。

### 1. ミッションや目標をわかりやすく伝える

センターマネージャー等から伝えられたミッションや目標を、そのまま伝言しても正しく理解してもらえません。現場の仕事に合わせた内容を自分の言葉でわかりやすく伝えます。

### 2. そのことを実現・達成することで何がもたらされるかを伝える

ミッションを実現し目標を達成するとどのような良いことがあるかを伝え、メンバーに納得感を持たせます。その際、お客様や組織の観点だけではなく、日々対応をしているメンバーに対する良い影響を伝えたいと思います。中にはミッション・目標の実現・達成を困難と感じる方もいるでしょう。そこで、ご自身が現場の状況を正しく理解していることもメンバーに伝えてください。

### 3. 実現・達成するためには、どのような行動が必要かを伝える

「あるべき姿」になるためには、どのような行動が必要か、その行動を徹底するための方法はどのようなものがあるか

**Q** スーパーバイザーになって、センターのミッション・目標が、チームのメンバーに正しく浸透しているか不安です。注意すべき点を教えてください。

**回答者** 角脇 さつき 氏

株式会社プロフェッショナルアカデミー  
代表取締役  
CCAJ スクール スーパーバイザー講座  
テレフォンスキル講座 講師

を説明します。極端な例ですが、暗い話し方をするメンバーに「明るく話してね」と言えば実現できるでしょうか。「あるべき姿」を提示するだけではだめなのです。今できていない状況を引き起こしている原因を把握し、実現・達成のための方法論を考えて提示します。それができるようにするための練習方法等も伝えて実現可能になるよう導きましょう。またメンバーからのアイデアも取り上げましょう。

### 4. 実現・達成できるように、どのような支援を行うかを伝える

実現・達成するための糸口を伝えるだけでは、メンバーは自分たちだけに負担が増えたと感じます。メンバーがあるべき行動を取れるようにどのように支援するか、自分たちが関わる方法を伝え、実践してください。これは共にミッションを実現し、目標を達成する宣言でもあります。

### 5. 日々、メンバーの行動を確認し、フィードバックをする

4で約束した支援を全体、個々に対して実践します。できていないことだけではなく、できていることに対してのフィードバックも行い、良いことの定着につなげましょう。

言ったことは、相手が理解し、行動することとイコールではありません。ミッションの実現や目標の達成のために、スーパーバイザーはメンバーの行動を意識して、リーダーシップを振ることが大切です。

## 2018 年度 CCAJ スクール リニューアル講座のご紹介

角脇さつき講師が担当する「スーパーバイザー講座」は、2018 年度より「スーパーバイザーのマネジメント力向上講座～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～」としてリニューアルします。講座の日程・開催地・お申し込み方法などの詳細は、Web サイトをご覧ください。

**【講座紹介】** SV が “センターの状況を把握し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるか”、そして “テレコミュニケーターが生き生きと仕事をするためにどう働きかけるか”、“現場のマネジメント”の基本を、討議や演習を取り入れながら実践的に学びます。

### 【カリキュラム (一部抜粋)】

1. スーパーバイザーの仕事
2. チームとしての目標形成
3. 個を活かし、成長を促す人材マネジメント
4. 人材マネジメントの実践

# Active Staff interview

vol.72

顧客接点領域のコンサルティング、自社開発のCRMソフト「inspirX（インスピーリ）」を中心とするテクノロジーの提供、アウトソーシングの3つを柱に、1999年6月から事業を続けるバーチャレクス・コンサルティング株式会社を訪問。同社マネジャーの谷川陽介さんにお話を伺いました。

## 新しい出会いを求めて

バーチャレクス・コンサルティング株式会社の谷川陽介さんは、CRM/BPOソリューション構築を担当するマネジャーです。「現在、コンタクトセンター領域での応対品質管理、業務設計構築、新規事業立ち上げ支援、社内研修構築などを担当しています。コンタクトセンターを立ち上げて、軌道に乗せ、最適な運営を続けていくため支援を行います。マネジャーとして、業務コンサルに近いこともやりますし、SVとして運営管理を行うこともあります」。コンサルティング、IT、アウトソーシングという、同社の3つのコアサービスを融合するような業務と言えるでしょう。

同社への入社は2003年。ISP、飲料、飲食、オフィス用品通販業界など、多数の運営マネジメントを手掛けてきました。「たくさん異動させて欲しいと希望して、さまざまなプロジェクトに参加してきました。センターの立ち上げが多かったのですが、その他にも、品質管理、ミステリーコール、ベンチマークなど全般的に経験できたことが今に役立っています」。「なぜ異動を希望？」という問いに「新しいことに出会って吸収するのが好きなんです」と笑顔を見せる谷川さんです。

## 音楽、アルバイト、正社員

同社BPO部門の特徴の一つに、社員の多くがアルバイト入社であることが挙げられます。「BPO部門の社員は、8割以上がアルバイト経験者です。マネジャーやSVなどの管理職、私もそうです。その後、正社員になりました」。入

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

BPO事業本部 BPO事業部  
CRM/BPOソリューション構築担当  
マネジャー

たにかわ ようすけ  
谷川陽介さん



休日には、2人のお子さんが通う体操教室に見学に行くのが楽しみという谷川さん。「周りの子たちに混じって、高い跳び箱に挑戦する姿に、私が励まされています」

社のきっかけを伺うと「若い頃、ミュージシャン志望だったんです。比較的給与水準が良く、時間の融通が利くコールセンターを選びました」

入社直後の業務は想像以上に苦勞が多いものでした。「トラブル対応のセンターで、クレーム処理が大変でした」。数カ月のショート契約だったので辞めても良かったとのことですが、「SVの方の対応が素晴らしかったし、精神的に疲れたときなどチームで飲み会を開いて励ましていただきました。SVの誰もが輝いていた時代でした。おかげで僕も今まで続けることができています」

音楽という夢から変わっていった経過について伺うと、「みんなで作り上げていくビジネスが楽しいと思ってしまいました。スタッフの希望を聞いてステップアップもできる会社の環境にも惹かれました。憧れの先輩や会社のあり方が道を作ってくれました。今後は、それを後進に伝えていきたいと思っています」

## 常に客観的な視点で

「虫・鳥・魚の目を持ち続けたい」という谷川さん。「接近・俯瞰・流れをしっかりとつかんで、客観的な立場で物事を見ることがです。例えば、業務コンサルの立場で見ると、CRMが不要なレベルの場合もあります。そういう時には、自社にソリューションがあったとしても、導入の必要はありませんと言える自分でいたいと思っていますし、それを会社も求めています。良いことも、懸念されることもきちんと伝えることが重要です。

その一方で、問題点を挙げた後は、

その回答も必要です。もしスタート時の人材確保が難しい場合には、次善の策をどうすれば良いのか提案が求められますが、それに応じられるのはこれまでの経験のおかげだと思っています」

客観的な視点からの提案は、これからのSVにもより重要であるという谷川さん。「SVにはBPRとソリューションデザインの視点も必要とされます。どうすれば最適な業務になるのか。現場がわかるからこそ、業務改善はもちろん、昨今のトレンドであるAIのチューニング、チャットボットの最適化なども行えるはず。SVの業務は大変です。RPAなどに任せるところは任せて、無駄を削っていけば働き方改革にもつながります。輝くSVとして、次世代のセンターを作っていくって欲しいですね」

SVに限らず、すべてのスタッフが輝ける業界であって欲しいという谷川さん。「夢を持って働ける環境だけでなく、他の業界に移ったとしてもプラスになるような経験を提供したいと思っています。それには、業界内の連携やノウハウの共有も重要だと思います」。実行力に裏打ちされたオープンな姿勢が伝わってくるインタビューでした。

企業情報

## バーチャレクス・ コンサルティング株式会社

代表取締役社長：丸山 勇人

本社：東京都港区虎ノ門 4-3-13

ヒューリック神谷町ビル 8階

ホームページ：<http://www.virtualex.co.jp/>

設立：2017年10月（バーチャレクス・ホールディングス株式会社から事業の全部を

継承し新設分割し設立）

従業員数：593名（2017年10月2日現在）

## 新入会員のご紹介

Support

## ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社

日本支社長 西村 哲郎  
 東京都千代田区内幸町 1-1-7 日比谷 U - 1 ビル 20F  
<http://japan.nuance.com>



ニュアンス・コミュニケーションズは、音声認識、自然言語理解、声紋認証、バーチャルアシスタントなどの最先端技術を世界市場にて提供する AI テクノロジーカンパニーです。

AI によって強化された様々な顧客接点向けのインテリジェントな自動化ソリューションを通じ、企業とのお客様の関わり方をより利便性が高いものへと改革していきます。

## 新入会員のご紹介

Agency

## 株式会社ザイオン

代表取締役 杉本 弦  
 東京都世田谷区南烏山 5-18-12 南烏山柏屋ビル 5F  
<http://zion.ne.jp>



株式会社ザイオンは、杉本の Positive Vibration の精神のもと集まったメンバーにより 2013 年 1 月に設立。会社のスローガンでもある「明るい未来のために」をモットーに日々活動しております。

主にテレマーケティング業、コンサルティング業を行っています。

“商品はあるけど、売れなくて困っている” そんな企業へ自社のノウハウを提供し、お客様の満足度 No.1 のコールセンターを目指しております。

また海外進出も視野に入れ、コールセンターがない地域へのコンサルティングを行い、普及のサポートも行っております。

## 新入会員のご紹介

Agency

## 株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム

代表取締役 牛原 良三  
 大阪府大阪市中央区瓦町 2 丁目 4 番 7 号  
<http://www.ingjp.com>



弊社は、2000 年 4 月に創業し、法人向け (B to B) 営業支援テレマーケティングや市場調査 (電話調査) を軸に、自治体/行政向けアウトソーシング、通販コールセンターなどを受託してまいりました。

SNS で見込客を獲得する女性向けキャンペーンサイト「JESSICA&CARRIE」を立ち上げ、実用新案を取得。LINE (株) の販売パートナーとなり、デジタル関連サービスも充実させています。

「お客様とのお客様の声を大切にし、お客様に“ありがとう!”と感謝され、お客様を通じて社会に貢献する会社であり続ける。」を経営方針に、環境変化に素早く対応してお客様に感謝される企業を目指します。

## 協会日誌

### ◆理事会・委員会活動報告◆

#### 理事会

日時：2月6日(火)	場所：協会会議室	出席者：13名
【議題】2017年度第3四半期業務執行状況報告、2017年度収支決算見込、2018年度事業活動計画及び収支予算、入退会		
【審議概要】2017年度第3四半期における各活動の実施ならび収支状況を承認した。2018年度の事業活動方針および具体的事業活動ならびに予算の承認と合わせ、コンタクトセンター・セミナー地方開催ならびに会員交流会の実施概要を決定した。		

#### 広報委員会

日時：2月8日(木)	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5月号・6月号の特集企画について検討した。テーマを「採用難・人手不足対策、働き方改革」または「コールセンターにおけるRPA活用」とし、収集できた情報の内容・量をもとに、委員会でテーマを決定する。		

#### 事業委員会

日時：2月15日(木)	場所：協会会議室	出席者：6名
【議題】CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018、CCAJ スタディーツアー、コールセンター基礎講座、CCAJ ガイドブック		
【討議概要】CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018は、開催当日における委員の役割など最終確認をした。CCAJ スタディーツアーは10月開催に向け、過去3か年参加企業に対しアンケートを行い、その結果をもとに訪問地・テーマ等を検討する。		

### ◆事務局だより◆

協会報「CCAJ News」が今号(2018年度)よりカラーになりました。本誌の委員会活動報告をご覧になっていた方は「いよいよカラーになるのか!?!」と、お気づきになったのではないのでしょうか。記事をいかに読みやすくするかを広報委員会で討議する中、カラー化について本格的な検討を始めました。今までの品質を保ちながら、プロセス・コストへの影響を考慮し、より多くの方を惹きつけるための工夫など議論を重ね、カラー化が実現しました。

カラーにより表現力は向上しますが、それは手段であり、本誌の目的は「協会活動の報告」と「有益な情報の提供」です。そのため、2018年度は「読者アンケート」を定期的に行うことで皆様のご要望を反映し、ご感想に励まされ、時には落ち込みながら、誌面づくりをしまいにいます。今号がお手元に届いた数日後に、Webアンケートを実施しますのでご協力をお願いします。

#### 次号予告

CCAJ News Vol.254では、特集「CCにおけるRPA活用の方向性(仮)」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

### 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>

## 5月・6月の『CCAJスクール』のスケジュール

日程	講座名	開催地	日程	講座名	開催地
5/8～9	センターマネジメントの実践(マネージャー講座)	東京都	6/6	モニタリング実施手法セミナー	東京都
5/10	KPI マネジメント基礎講座	東京都	6/7	電話応対品質マネジメント	東京都
5/15～16	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	東京都	6/14	顧客経験価値(CX)を高める顧客志向の電話応対	東京都
5/17～18	トレーナー養成講座	東京都	6/15	クレーム対応講座 応用編	東京都
5/22	クレーム対応講座 基礎編	東京都	6/19～20	スーパーバイザーの仕事術	東京都
5/24	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	東京都	6/26～27	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	大阪府



電話勧誘販売などに関する、消費者からの相談などに対応しています。

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)

### CCAJ News Vol.253 (2018年4月発行)

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山下町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  
(協会のサイトで本誌のバックナンバーをご覧いただけます)