

## 一般社団法人日本コールセンター協会 会報 (旧 社団法人日本テレマーケティング協会)

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 山田雅康

〒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

- ◇ 2012年「新春賀詞交歓会」
- ◇ JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城を開催しました
- ◇ まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012、コンタクトセンター Q&A
- ◇ CCAJ 発足記念 ご入会キャンペーン 「JTA スクール」 スケジュール
- ◇ 鹿児島市ってどんなところ？
- ◇ 協会日誌、TOPICS

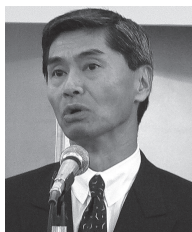
## 2012年「新春賀詞交歓会」

2012年1月12日(木)、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、170名を超える皆様に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

### 船津 康次 会長 挨拶

昨年は震災の発生、原発の問題と電力不足、ヨーロッパ経済の問題、タイの洪水と、大変な出来事が多い年でした。コールセンターの集積地である仙台も、震災の影響で大きな打撃を受けましたが、その仙台市で11月にコンタクトセンター・セ



ナーを実施でき、災害時のコールセンターの危機管理について生の情報を共有できました。情報が寸断された状況の中での安否確認を始め、コールセンターの役割の社会的な重要性を改めて感じました。道半ばですが、復興という観点からもコールセンター業務の重要性を再認識しました。コールセンターは、責任の所在が明確な情報を受発信するため、情報の洪水の中でもその重要性をますます増やしていくと思いますので、これからも会員各社のご尽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  
消費経済企画室 室長

### 島上 聖司 氏 祝辞

貴協会におかれましては、新たに一般社団法人日本コールセンター協会という形でスタートされましたことをお慶びを申し上げます。

現在のような厳しい経済状況の中でもテレマーケティング業界の売り上げ・業績はここ数年堅実に増加し、6千億円を超え



たとのことで、大変すばらしいことと思っています。皆様方の消費者目線に沿った取り組みが数字に表れた結果だと考えます。貴協会におかれましては、引き続き消費者や顧客の皆様とのニーズを把握していただいて、企業のサービスを受ける側の視点に立った経営の実践を後押ししていただくとともに、それを実践できる人材の育成にご尽力いただきたいと考える次第です。経済産業省は引き続き皆様と連携を図り、業界の発展に協力できる部分はさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

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

### 玉田 康人 氏 祝辞

本年初頭より旧社団法人日本テレマーケティング協会から一般社団法人日本コールセンター協会へ無事移行されましたことを心よりお慶び申し上げます。

昨今の情報通信を取り巻く環境は、スマートフォンの急速な普及に見られるように、新しいサービスが早い展開で続いてい



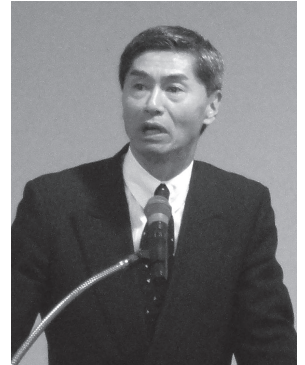
ます。私どもへ消費者から寄せられる相談や苦情も、その時々で最新のサービスに関する消費者の関心事項であり、今後の対応のヒントになると日頃から認識しております。情報が非常に多く流れる中でのコールセンターの重要性はますます大きくなっていくものと思っております。私は今年の夏まで地上デジタル放送の仕事をしておりましたが、コールセンターの重要性を身をもって体験させていただきました。コールセンター協会の会員の皆様には、引き続きさまざまなサービス展開において役割を果たされることを心より祈念しております。

# JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城を開催しました

2011年11月25日(金)、宮城県仙台市の「エル・パーク仙台 セミナーホール」で「JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城」を開催しました。JTA コンタクトセンター・セミナーとしては、沖縄、北海道に続いて3回目の地方開催となりました。

仙台市をはじめとして、東日本大震災からの復旧・復興にも前向きに取り組んでいる会員企業を中心に、多くの皆様のバックアップにより実現することができました。

当日は、多くの皆さんが参加され、協会及びご協力いただいた会員企業の取り組みを広く知らしめる場ともなりました。船津会長のご挨拶をスタートに、基調講演、JTA セッションと続きましたが、いずれも大盛況で、東北復興の熱意が伝わってくる一日となりました。



## ◎基調講演

### 『東日本大震災後の仙台市における企業誘致の取り組みについて ～震災直後の市内の様子、雇用環境、支援施策等～』

●講演者 仙台市 経済局 産業政策部 産業振興課 主幹 企業誘致総括 田中 陽一 氏



基調講演では、東日本大震災を過去に例のない国内最大の自然災害と捉え、地震と津波による被害に言及。さらに、仙台市の中心市街地におけるライフラインやオフィスビル等、ビジネス関連の被害状況と現況に関する解説がありました。仙台市における都市機能は早期に復旧することができ、

震災前とほぼ変わらない状態とのこと。現在は企業側に有利な雇用環境にあり、コールセンター誘致にも期待を寄せられました。さらに、仙台都市圏の人材と仙台市による採用活動支援、企業立地に関する助成制度などの施策に関する解説がありました。



## ◎ JTA セッション ①

### 『テレコミュニケーターの採用 ～センター目標達成と採用リスクについて～』

- モデレーター 株式会社マックスコム 藤井 昌範 氏
- スピーカー 株式会社 KDDI エボルバ 原田 茂 氏
- スピーカー NHK 営業サービス株式会社 落合 理恵 氏

コールセンター事業者にとって、センターにおける“目標達成”に向けて確実な運用を実現させる事が最大の課題と言えます。目標を達成するには、コールセンターの基本であり資本である“人”の採用が最も重要であるという視点から議論が進められました。

採用を考える場面や採用計画の立案、採用したい人材要件の見極めなどに関して、それぞれの立場からの発言が行われま



した。さらに、採用活動に伴うリスクに関して、採用前の募集広告についての考察、採用後に懸念される研修途中での退職などに言及しました。最後に、コールセンターは非対面だからこそ人が基本であり、IT がどれほど発展しても採用活動はなくなるというまとめがありました。



◎ JTA セッション ②

『コールセンターの評価制度

～求められる評価制度の在り方～』

- モデレーター 株式会社ベルシステム 24 阿部 幸史 氏
- スピーカー 株式会社アイティ・コミュニケーションズ 柴崎 順 氏
- スピーカー 株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー 芳賀 敏 氏

コールセンターにおける従業員のモチベーション管理は、パフォーマンス、品質、顧客満足度などに影響を及ぼす重要な課題の一つであり、その一端を担う“評価制度”は大きな役割を果たしています。本セッションでは、アイティ・コミュニケーションズ、エヌ・ティ・ティ エムイーの両社の具体的な事例や取り組みを紹介しながら、議



論が進められました。

後半では、“従業員  
のモチベーション向上につながる評価制度”“評価制度が事業者にもたらすもの”“多様な価値観に対応できる評価制度や教育制度とは”“評価制度が従業員にもたらすもの”“多様化するモチベーション向上要因”“求められるこれからの評価制度とは”といった議題について、各社の視点からの議論が交わされました。



◎ JTA セッション ③

『災害に対処できる強いコンタクトセンター構築に向けた取り組み

～東日本大震災を教訓に～』

- モデレーター 株式会社 NTT ソルコ 小野寺 敏男 氏
- スピーカー トランスコスモス株式会社 平和人 氏
- スピーカー 日本マルチメディアサービス株式会社 渡部 翔 氏
- スピーカー 株式会社もしもしホットライン 佐野 研二 氏



平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、未曾有の被害を生じ、被災地のコンタクトセンターでもさまざまな被害を受けました。被災地でのセミナー開催ということもあり、それぞれのコールセンターの被害状況や復旧活動を振り返ると



ともに、災害発生後にいかに早期に業務を立ち上げて継続していくかという視点からの議論が行われました。

大震災の被災状況・復旧状況が写真や具体的には被害規模とともに、今回分かった問題点やそれに対する対策が報告されました。さらに、大震災で学んだこととして、BCP 対策に関する考察が行われるとともに、その中でも、コールセンター要員に対する“帰宅方法”“安否確認”“業務再開に向けた通勤支援”に関するより深い考察が行われました。

◎ JTA 会員宮城協議会 (社名 50 音順)

- (株) アイティ・コミュニケーションズ
- NHK 営業サービス (株)
- (株) NTT - ME
- (株) NTT ソルコ
- (株) KDDI エボルバ
- トランスコスモス (株)
- 日本マルチメディアサービス (株)
- (株) ベルシステム 24
- (株) マックスコム
- (株) もしもしホットライン



# まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012

『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012』を **2月21日(火)～22日(水)** の日程で開催します。本年度のテーマは、『人がいきいき、企業を活かす コンタクトセンター運営のために』。特別講演には、ベストセラー『不機嫌な職場』の著者であり(株)道(タオ)の代表取締役である河合太介氏を講師にお迎えします。多く皆様のご来場をお待ちしていますので、ぜひご参加ください。

なお詳細と参加申し込みに関しては、協会のウェブサイト (<http://ccaj.or.jp/>) でもご確認ください。

## ◆開催概要

日程：2012年2月21日(火)～22日(水)

会場：中央大学駿河台記念館 285号室(東京都千代田区)

構成：特別講演 90分 / CCAJ セッション 90分×5コマ

定員：各コマ 100名(交流会のみ定員 50名)

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** 最初に、お客様とのメールコンタクトを実施する上での基本的な部分ですが、まだ対応件数も少ないからという理由で Outlook 等の一般的なメーラーを使用してメール対応を実施している E コンタクトセンターもけっこう多く見受けられるのが実態です。

しかしこの場合、お問合せメールの処理状況の管理、過去のお問合せ履歴との関係の把握、返信時間(お問合せメールを受信してから回答を返信するまでの時間)や処理件数等の KPI 項目の把握と管理等が非常に煩雑となり、返信漏れや不適切な回答を返してしまう等の誤りも引き起こしかねない状況に陥りがちです。

対処すべきメール件数にも依存しますが、少なくとも専任コミュニケーター 1 人だけでは対処できない規模にメール処理件数が増えてきた段階では、やはり、適切なメールコンタクトソリューションを活用することが必須と考えるべきです。

また、メールソリューションを活用すれば、お客様からのお問合せ内容に応じてメールをあらかじめ自動的にカテゴリ分類したり、お問合せ内容の回答となる FAQ 候補を自動抽出して提示することも可能なため、コミュニケーターの回答作成時間を短縮できると共にコミュニケーター毎のスキルに依存せず回答品質を均質化することもでき、効率と

**Q** 最近、メールでのお問合せが増え、メール対応を強化したいと考えています。対応品質維持には、どのようなことを考慮すれば良いか、どのような管理指標があるか、教えてください。

**回答者** 有山 裕孝 氏

アドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役  
JTA テレマーケティングスクール KPI 基礎講座 講師

品質を大幅に向上できます。

次に当然のことですが、メールコンタクトソリューションを活用しさえすれば、自然にそれなりの対応品質を維持できるという訳ではありません。メールコンタクトソリューションでは、電話対応で利用する ACD レポートとほぼ対比できるようなリアルタイムレポートやヒストリカルレポートを容易に取得することができるので、センターミッションや品質基準に適した KPI 項目を設定して、適宜、ウォッチングしていく必要があります。

まず基本事項として、電話の場合と同様に、カテゴリ毎の処理件数や処理時間(受信したお問合せメールの回答作成処理を開始してから終了するまでの時間)は、業務量を把握して要員配置計画を立てるために必要な項目です。

また、未処理件数と返信時間は、受信したまま処理できずに積滞しているメール件数を把握し、返信時間の目標値を維持するために重要な項目です。再問合せ件数は、一次完結率(1回のメールお問合せに対する1回のメール回答で完結できる率)を把握して、回答品質を確認・維持するために重要な項目です。FAQ 利用率は、FAQ 毎の利用頻度を確認して、FAQ 内容の妥当性や充足率を検証するために有効です。

これらの KPI 項目を一般メーラーから取得することは極めて困難であり、メールソリューション活用の必要性もご理解いただければと思います。

プログラム

時間	講演概要 (M:モデレーター、S:スピーカー)
<b>1日目 2012年2月21日(火)</b>	
10:30 ~ 12:00	<p><b>特別講演『不機嫌なコールセンターからの脱却 一人ひとりの意識と行動が職場を変える』</b></p> <p>講演者 (株)道(TAO)代表取締役社長 河合 太介氏</p> <p>本特別講演では、約30万部の大ヒットとなった『不機嫌な職場』(講談社現代新書)の著者を講師にお迎えし、コールセンターを活性化し、お客さまに感動のサービスを提供するための、人と組織のマネジメントの秘訣を実例を交えて紹介していただきます。</p>
13:00 ~ 14:30	<p><b>CCAJセッション①『CS(お客様満足)向上で得られるものCS向上は誰のため?何のため?』</b></p> <p>M(株)ディー・クリエイト 総合計画室・室長/シニアコンサルタント 村田 啓多郎氏</p> <p>S(株)ワンネスサポート ヘルスケア事業部 マネージャー 西田 小百合氏</p> <p>S オフィス・ヒロタ 代表 廣田 由章氏</p> <p>CS向上のために必要なコールセンターのスキームをはじめ、教育や体制、品質管理とCSとの関係性など、ケーススタディを交えながらご紹介していきます。またそもそもCS向上で企業が得られるものは何か、CS向上は誰のために何のために目指すのか等、ディスカッションを通じて考えていきます。</p>
14:45 ~ 16:15	<p><b>CCAJセッション②『自社センターの品質基準を定義し、管理の手順をつくる』</b></p> <p>M(株)Cプロデュース 代表取締役 大木 伸之氏</p> <p>S(株)もしもしホットライン 品質研修・人材採用事業部 品質研修室 品質グループ グループマネージャー 中村 英市氏</p> <p>S(株)JIMOS マキアレイベル代謝生活 club 事業部 コンタクトセンターマネージャー 西岡 律恵氏</p> <p>本セッションでは、センターにおける「品質」とは何か、各社の品質基準やその定義について明示した上で、どのようにして管理の手順がつけられたのか、そのエッセンスをご紹介して参ります。また、各社の品質の測り方や改善プロセスで試行錯誤された事例や失敗談などを交えてディスカッションを進めます。</p>
16:30 ~ 18:00	<p><b>交流会(会場:レストラン プリオール/中央大学駿河台記念館1階)</b></p> <p>交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、また、コール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。大変貴重な機会ですので是非ご参加ください(定員50名)。</p>
<b>2日目 2012年2月22日(水)</b>	
10:30 ~ 12:00	<p><b>CCAJセッション③『スーパーバイザー(SV)の登用と育成SV人材を見出し育てるための仕組みとは』</b></p> <p>M(株)NTT データ3C BPO 推進部長/チーフCRMプランナー 大越 多賀夫氏</p> <p>S(株)WOWOW コミュニケーションズ WOWCOM College Unit 担当マネージャー 田邊 久太氏</p> <p>S ヤフーカスタマーリレーションズ(株) カスタマーエクスペリエンス部 業務改革チーム 寺下 薫氏</p> <p>SVがコンタクトセンター運営の中核であるという認識は、センター業界全体に共有されています。しかし将来のSV人材を見出し、真に組織に貢献する人物に育てるための仕組みはまだまだ十分確立されていないようです。当セッションでは、SVの登用と育成について具体的な事例とディスカッションを通して、成功のポイントを考えます。</p>
13:00 ~ 14:30	<p><b>CCAJセッション④『コールセンターのためのストレスマネジメント すぐに取り組みたいストレスとの上手なつきあい方指導』</b></p> <p>M 大阪人間科学大学 大学院人間科学研究科 教授 山田 富美雄氏</p> <p>S 富士通コミュニケーションサービス(株) 健康支援推進センター ヘルスマネージャー 武藤 昌子氏</p> <p>S ヤマトコンタクトサービス(株) CRM 事業部 マネージャー 本多 美奈子氏</p> <p>当セッションでは、“郊外の環境を生かした地域雇用スタッフ対象の取り組み”や“コールセンターのための健康支援センターの取り組み”事例を紹介します。ストレスマネジメントの専門家である山田教授の進行で、取り組みの“きっかけづくり”や“従業員の意識改革”、“施策を実行する上での注意”などについてご提示します。</p>
14:45 ~ 16:15	<p><b>CCAJセッション⑤『センターマネージャー(センター長)の役割 誰も教えてくれないセンター長/センター責任者のあるべき姿』</b></p> <p>M(株)ラーニングイト 代表取締役 河合 晴代氏</p> <p>S アメリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー 顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸氏</p> <p>S 日本マイクロソフト(株) カスタマー &amp; パートナー サポート サービス サービスデリバリー マネジメント 佐藤 友紀氏</p> <p>インハウスのセンター長の役割だけでなく、協力会社にセンター運営を依頼している事業会社側のセンター責任者が、どのような役割を果たすべきか、また、協力会社のセンター長が、事業会社側からどのような点を評価されるのか、様々な切り口から「センター長/センター責任者」の役割を検証します。</p>



# CCAJ 発足記念 ご入会キャンペーン

日本コールセンター協会では、コールセンター事業に携わる多くの企業にご参加いただくよう努めて参りました。そこで、今回の一般社団法人化に伴う再スタートに合わせて、『ご入会キャンペーン』を行うこととなりました。ぜひより多くの企業の皆様にご入会いただきたいと思いますと考えておりますので、会員の皆様のご協力をお願いいたします。

## ■一般社団法人 日本コールセンター協会 発足記念 ご入会キャンペーン

- ◎内 容：入会金（5万円）を無料
- ◎対 象：キャンペーン期間中に入会される企業、もしくは団体
- ◎期 間：2012年1月から6月
- ◎年会費：20万円（期中にご入会の場合は月割りとなります）
- ◎その他：入会にあたっては、理事会での承認が必要となるため、ご希望の入会希望月に沿えない場合があります。

※より詳しい情報をご希望の場合や、ご入会の際には当協会ホームページの協会情報「入会のご案内」でご確認ください。

### 【入会特典】

- ①一般社団法人として、社会的責任を果たしている団体に加入されているということで、社会からの信用が増大します。
- ②健全なコールセンター活動を行うものの証、協会ロゴマークを、PR、広告などに自由に利用できます。

- ③各種委員会、研究会活動、親睦行事等を通じて人脈が広がり活躍の場が広がります。
- ④「JTA スクール」や「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」など、一流の講師による研修やセミナーに会員特別価格で参加できます。他社のコールセンターのノウハウや成功事例を学ぶことができます。
- ⑤海外視察に会員特別価格で参加でき、視察を通して、生きた情報がいち早く入手できます。
- ⑥協会報『CCAJ News』（毎月発行）、『CCAJ メールニュース』（不定期配信）をお届けします。
- ⑦年1回、「CCAJ Annual Report - テレマーケティング・ガイドブック -」をお届けいたします。
- ⑧会員限定のコンタクトセンター見学会にご参加いただけます。
- ⑨自社 Web サイトと CCAJ Web サイトをリンクできます。
- ⑩自社のニュースリリースを CCAJ Web サイトに掲載できます。
- ⑪ CRM ソリューション大会や協会報などを通じて、コールセンター・コンタクトセンター関連システム・ソリューション等の最新情報の収集や情報交換ができます。

## ◆「JTA スクール」スケジュール

2011年2月以降の「JTA スクール」のスケジュールをご紹介します。ご活用ください。より詳しい情報は協会のサイトでご確認ください。なお、「JTA スクール」は2012年度（2012年4月）から「CCAJ スクール」に名称変更します。今後ともよろしくお願ひします。

開催日	講座名	講師	会場
2/16(木)～2/17(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子 氏	新大阪丸ビル新館
2/16(木)～2/17(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館
2/22(水)	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）
2/23(木)～2/24(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子 氏	日本マンパワー（東京都）
3/2(金)	EQ 発揮のフィードバック	黒田 真紀子 氏	日本マンパワー（東京都）
3/6(火)～3/7(水)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
3/8(木)～3/9(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）
3/12(月)～3/13(火)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	沖縄産業支援センター
3/15(木)～3/16(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子 氏	日本マンパワー（東京都）

[http://ccaj.or.jp/jta\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/jta_school/index.html)

# 鹿児島市ってどんなところ？



コールセンター誘致に取り組んでいる自治体は増加傾向にあります。その中でも鹿児島市は、23年4月の優遇制度の拡充に加えて、当協会会報へ広告を出稿されるなど積極的に取り組んでおられます。そこで今号のCCAJNewsでは、鹿児島市にお話を伺い、鹿児島市の特長を詳しくご紹介します。

Q 鹿児島市というのはどのような都市ですか？

A 人口60万を擁する鹿児島市は、西郷隆盛を始め多くの偉人を輩出するなど、豊かな歴史と文化に育まれた南の交流拠点都市として着実な発展を続けており、今後も、九州新幹線全線開業の追い風に乗って、さらなる飛躍を遂げようとしております。

四季を通じて花に彩られた街には、全国に先駆けて緑化を進めた軌道敷を路面電車が走り、南九州随一の繁華街“天文館”や、再開発の進む鹿児島中央駅周辺を中心に賑わい、桜島や錦江湾に代表される自然景観や、市内各所に湧き出る温泉、“美味のまち”として豊かな食文化を有するなど、集積された高次都市機能と快適な生活環境を兼ね備えています。

Q 人材は確保できますか？

A 鹿児島市から半径15km圏内の生産年齢人口が約48万人、半径30km圏内では約70万人が居住しており、人材が豊富で、質の高い労働力にも恵まれています。

大学・短期大学・専門学校をはじめとする各種学校の多くは鹿児島市にあり、日頃から意見交換等を行っています。もちろんハローワークとの連携もばっちりです。

Q 方言等が気になりませんか？

A 既に立地していただいている企業様からは、「普段の会話は鹿児島弁であっても、コールを受ける際には、しっかりと

した標準語で話す。方言については、まったく心配する必要がなかった」とのお声をいただいております。また、電話応対コンテスト等で立地企業が優秀な成績を修めています。

Q 大都市圏から遠いというイメージがありますが、アクセスは大丈夫ですか？

A 主要都市と鹿児島空港のアクセスは充実しています。羽田空港からは1時間40分で、1日21便が、また、伊丹空港からは1時間20分で、1日12便が運航しています。鹿児島空港から鹿児島市内までは、空港直行バスを利用して約40分で到着します。また、23年3月には九州新幹線が全線開業し、鹿児島中央駅と博多駅は最速1時間19分、新大阪駅までは3時間45分で結ばれ、観光はもちろんビジネスにおいても利便性が向上いたしました。

Q コスト削減を図ることはできますか？

A 大都市圏に比べて賃金やオフィス賃借料が安く、ローコストセンターを実現するのに最適な環境です。

立地にあたっては、雇用・オフィス賃借料・通信回線使用料など3年間で最大3億4千万円の補助金をご用意しております。

CCAJ会員の皆様の鹿児島市へのコールセンター立地をお待ちしております。

【JTNEWS173号に鹿児島市の支援制度が詳しく掲載されていますので、協会のウェブサイトでご確認ください】

コールセンター・事務処理センターの開設・移設等をお考えの企業の皆様

## 鹿児島市で「CC」始めませんか!?

～コールセンター・事務処理センターの成功は南の交流拠点都市・鹿児島市にあります～

### 鹿児島市からの支援



Q 立地する際には、行政のサポートはありますか？

A 立地前も立地後も鹿児島市は立地企業を手厚くサポートいたします。

- 鹿児島市視察へのご招待
- 雇用、オフィス賃借料、通信回線使用料等に対する補助金の交付等

3年間最大  
3億4千万円

### アクセス



Q 鹿児島までのアクセスは？

A 鹿児島空港と主要都市とのアクセスは充実しています。

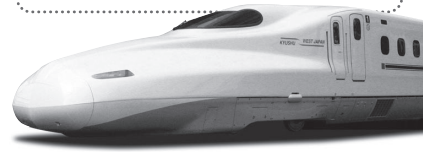
東京	1時間40分(21便/日)
名古屋	1時間30分(4便/日)
大阪(伊丹)	1時間20分(12便/日)

[平成24年1月10日現在]



〈九州新幹線〉  
平成23年3月全線開業

博多 ← 最速1時間19分 → 鹿児島中央  
新大阪 ← 最速3時間45分 → 鹿児島中央



かごしま市

詳しくは下記ホームページをご覧ください <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

鹿児島市 企業立地

検索

お問い合わせ

鹿児島市雇用開発課

〒892-8677 鹿児島市山下町11-1

TEL 099-216-1314 yuuchi@city.kagoshima.lg.jp

## 協会日誌

### 12/15 情報調査委員会

- ① JTA メールニュース  
・協会名称変更に伴い、1月発行の号から「CCAJ メールニュース」として発行することを決定した。
- ② センター見学会  
・1月20日に東京ガス(株)センター見学会を行うことを報告した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査  
・次年度の調査における調査項目について討議した。

### 12/19 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について  
・現在の用語集に新たに33語を追加、既存用語3語の修正を行い、会員の意見を反映した上で公開することを決定した。
- ② 2012年度活動計画  
・既存活動の現状・課題等を共有し、次回2月の委員会で2012年度の活動を検討することとなった。

### 12/20 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー  
・Webサイトへ情報をアップし、告知を開始することを決定した。
- ② 2012年度スクール(CCAJスクール)  
・認定制、新形態の研修(派遣型、委託型等)について討議し、今後も討議を重ねていくこととなった。
- ③ 海外視察  
・2011年度 JTA スタディーツアー参加者のアンケート結果を報告し、課題等を共有した。
- ④ テレマーケティング・ガイドブック  
・完成報告を行い、会員を対象に読者アンケートを行うことを決定した。

### 1/11 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況  
・2011年12月に会員より寄せられたニュースのWebへの公開状況を報告した。
- ② CCAJ メールニュース  
・CCAJ メールニュースの情報の収集状況を報告した。
- ③ CCAJ News

- ・2月号:新春賀詞交歓会の開催報告、JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城の開催報告等を掲載することを承認した。
- ・3月号: CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012の開催報告を掲載するため、発行を10日程度遅らせることを承認した。

### 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(旧 JTA 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.151 (2011年1月13日配信)

配信数:4,587名

【協会からのご案内】

【協会からのご案内】

1. 当協会名称変更のお知らせ——入会キャンペーン実施中!
2. CCAJ News (旧: JTA NEWS) VOL.178 (2012年1月号)を協会ホームページにアップ
3. 『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012』お申し込み受付中!
4. JTA スクール 2012年2月開催のご案内【業界動向・情報】
5. 働く女性のためのヘルスサポートガイド 第2版(労働者健康福祉機構)
6. JNSA 2011 セキュリティ10大ニュース(日本ネットワークセキュリティ協会)
7. 平成23年パートタイム労働者総合実態調査(厚生労働省)
8. 2011年度情報セキュリティの脅威に対する意識調査報告書(情報処理推進機構)
9. 大規模災害等緊急事態における通信確保のあり方(総務省)
10. 国民生活に関する世論調査(内閣府)
11. 利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(総務省)

## ネット & モバイル通販ソリューションフェア 2012

当協会が後援する『ネット & モバイル通販ソリューションフェア 2012』が、3月1日・2日の両日、東京・池袋で開催されます。

拡大を続ける通販市場を牽引するネット通販。それだけに競争は激化しており、勝ち残りのためのさまざまなソリューションが求められています。同イベントは、通販業者の声に応じてネット通販とモバイル通販に焦点を当てた国内初の展示会になります。ご興味のある方はぜひご来場下さい。

なお、詳しい情報は、<http://www.tsuhan-fair.com> をご覧下さい。

主催:UBM ジャパン株式会社

日時:2012年3月1日(木)～1日(金)10:00～18:00

場所:池袋サンシャインシティ 展示ホールD(文化会館2F)

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

「CCAJ News」Vol.180では、「JTA コンタクトセンター・セミナー 2012 開催報告」、「2012年度 CCAJ スクール 年間スケジュール」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  
※本号は、「JTA コンタクトセンター・セミナー 2012」の開催日程の関係で発行が遅れる予定です。ご了承ください。