

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

- ◇「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012」開催報告
- ◇臨時総会開催報告、コンタクトセンター Q & A
- ◇SV インタビュー Vol.42
- ◇コンタクトセンター用語集
- ◇2012 年度 CCAJ スクール年間スケジュール
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 開催報告

2月21日(火)、22日(水)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012』を開催しました。

今回は、『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』をテーマに開催。特別講演では、株式会社道(TAO) 代表取締役社長の河合太介氏をお迎えし、『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』と題し、ご講演いただきました。

さらに、2日間で5コマのCCAJセッションを開催。いずれ

も数多くの受講者が参加し、熱気あふれるセミナーとなりました。また、前回に引き続き、初日のセミナー終了後に出演者と受講者による交流会を実施。参加者同士の有益な情報交換の場となりました。



2012年2月21日(火)

◎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～

●講演者 (株)道 (TAO) 代表取締役社長 河合太介氏

挨拶や会話がなく、何事も淡々として事務的で血の通った感じがしない、まるで鉛が充満しているかのような「不機嫌な職場」。それは、ストレスを受け続けながらもそれをどこにも向けられない環境が生み出すもの。「わがままを聞く」「量をこなす」「タコつぼ」という特徴を持つコールセンターも、不機嫌な職場になる可能性をはらんでいるとの指摘がありました。

では、そうならないためにどうすればいいのか、リーダー役であるマネージャーの役割について解説されました。リーダーには組織としての成果が求められますが、それを実現するには、課題達成を求める「父性」と心を支えていく「母性」の2つのリ-

ダーシップが必要との説明がありました。さらに、組織力を上げるための方程式として、個人力だけでなく個人間のつながりの強化が必要であるとの立場から、社内コミュニケーションの重要性を解説。コミュニケーションを「人と人の心と心をつなぐ行動」と定義するとともに、チーム体温を上げる3つの基本行動など、具体的な事例を交えながら、不機嫌な職場にしないための取り組みに関する方向性が示されました。



◎ 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?～

- モデレーター (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
- スピーカー (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
オフィス・ヒロタ代表 廣田由章氏

本セッションは、CS の定義についての再確認からスタート。コンタクトセンターに代表されるサービス業では「顧客との関係性」が重要との観点から、CS 向上が持つ意味と重要性を解説しました。さらに、企業側と顧客側の視点の違いから生じるズレや、具体的な CS の測定法が示されました。

本題である CS 向上のための取り組みとして、3つのポイント



から議論されました。1つめの教育では、基本的な研修だけでなく別の視点からの研修の必要性を中心に、具体的な事例を紹介。品質面では、QA を活用した CS のアセスメントと成功事例が紹介されました。ES の観点からは、ES と CS の関係、ES 向上から生まれる CS 向上などが議論されました。最後に、より高いレベルでの CS 向上のために、これまでの取り組みにプラスした施策の提案がなされるなど、次のステップまで見据えたセッションとなりました。

◎ 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

- モデレーター (株)C プロデュース 代表取締役 大木伸之氏
- スピーカー (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
(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

本セッションは、センター品質との関わりを中心とする自己紹介からスタート。インハウス、エージェンシーというそれぞれの立場から、「センターの品質をイチから考えてみる」「指標を決めて管理体制をつくる」という2つの視点での「品質に関する基本的な考え方」がまとめられました。



いずれも、過去の問題点や課題などが示されるとともに、具体的な取り組みを中心に、それを改善す

るための指標づくり、管理体制づくりなどが紹介されました。

るための指標づくり、管理体制づくりなどが紹介されました。



さらに、「品質管理上の数値を考察する」という内容で、より詳しい測定方法と基準数値が示されました。これまで実施してきたパフォーマンスの取得方法として、センター KPI の設定や、独自の KPI など、具体的な数字も交えた解説が行われました。最後に、「測定した結果の使い方」として、「失敗からの気づき」と「試みからの成果」という両面からの事例が紹介されるとともに、今後の課題や取り組みに関する解説が行われました。

1日目の終了後に交流会を開催

1日目のセミナー終了後、会場内のレストラン「プリアール」でセミナー出演者と受講者による交流会を開催しました。昨年に引き続き、数多くの方々が参加し、発表内容に関する意見や情報交換、参加者間でのネットワークづくりなど、充実した交流が行われました。

参加された方からは、「出演者に直接質問できて良かった」「センター運営に携わる同じ立場の方々と交流ができた」とのご意見をいただきました。



◎ CCAJ セッション 3

スーパーバイザーの登用と育成 ～SV人財を見出し育てるための仕組みとは～

- モデレーター (株)NTT データ 3CBPO 推進部長 チーフ CRM プランナー 大越 多賀夫氏
- スピーカー (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
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

本セッションでは、「SV 登用・育成」に関する課題と解決のポイントとして、登用では「人材のミスマッチ」を、育成では「成長の頭打ち」を代表的な問題としてフォーカス。その原因と背景に関する議論が行われるとともに、具体的な取り組みが紹介されました。

SVの登用に関しては、登用基準の明確化や採用スキームなど、SVを登用する際の体系化の重要性、さらに、SV登用制



度を設計するためのキーワードが示されるとともに、SVのモチベーションとスキルを高めるコツなどが紹介されました。育成に関しては、育成計画やカリキュラムなどの体系化とその効果、制度設計のコツとしてキャリアプランの可視化や教育の体系化などが解説されるとともに、実際の事例を交えた育成手法などの紹介、モデレーターも含めたディスカッションがありました。最後に、登用から育成までトータルで捉えた議論が行われました。

◎ 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～

- モデレーター 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
- スピーカー 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ケアマネージャー 武藤 昌子氏
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

本セッションでは、健康心理学の研究者、保健師・労働衛生コンサルタント、教育専門部署での人材育成マネージャーというそれぞれの立場から、ストレスマネジメントに関する議論が行われました。最初に、ストレスマネジメントの重要性が示されるとともに、コールセンターへの導入の意図、オペレーターのストレスと



ストレス反応、具体的な症状などに関する解説と、ストレスマネジメントのための各社の取り組みが紹介されました。

ストレスに対する対処方法として、正しく合理的な対処とまちがった不合理な対処を解説。職場環境改善に関する各社の具体的な取り組みが示されました。さらに、喫煙オペレーターのうつ症状が強いことに着目。ストレスマネジメントから見た喫煙に注目して、各社の喫煙・禁煙対策が紹介されました。最後に、予防としてのストレスマネジメント教育の重要性を指摘。各社の今後の取り組みについても紹介がありました。

◎ 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/責任者のあるべき姿～

- モデレーター (株)ラーニングイット 代表取締役 河合 晴代氏
- スピーカー 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
日本マイクロソフト(株)カスタマー&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

本セッションでは、「アウトソーサーに求めるもの」と「インハウスセンター運営の実情」という2つの立場から、センターマネージャーの役割に関してディスカッションが行われました。依頼する立場から協力会社に期待するものとして、定量面と定性面から具体的なポイントを挙げ、どの協力会社に依頼するかという選定基準と、その中でのセンター長の役割について説明がありました。さらに、他社へのスイッチングを考えるケースが、具体的なポイントを含めて示されました。

次に、インハウスの立場から、センター長は企業の課長職で



もあるという具体的な職務定義や、実際の職務内容が示されました。特に、派遣スタッフの管理にフォーカス。評価制度や指導、育成手法、給与への反映といった具体的なセンターマネジメントについて説明がありました。最後に、センター長のあり姿について、それぞれの立場からのお話がありました。

2011年度第1回臨時総会を開催しました

2012年2月27日(月)の14時から、東京都千代田区の(株)日本マンパワーにおいて、「2011年度第1回臨時総会」を開催しました。当日は、2012年1月3日までの「社団法人日本テレマーケティング協会」としての事業活動報告および収支決算、定款の一部変更の2つの議案が討議され、満場一致で議決されました。



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 Q&A

A 録音した応対をテレコミュニケーターと一緒に聞きながら指導する「モニタリングのフィードバック」は、各センターで様々な方法で実施されています。まず、どのようなことでも「その目的」を明確にする必要があります。モニタリングの目的は、「評価」と「指導(育成)」にあると考えます。テレコミュニケーターにフィードバックするということは、「指導(育成)」が目的となります。

指導内容は、①テレフォンスキル(会話スキル)、②商品やサービスの知識、③業務知識(業務の流れや対応のルールなど)です。この全てを1回のフィードバックに盛り込むのか、重点テーマを決めるのかなど、開始する前の準備が重要です。フィードバックが上手くいかない理由は、テーマを考えずに「あれもこれも」指導してしまうことではないでしょうか。

モニタリングやフィードバックの手法を、人材育成の体系の中でどのように実施するのかをセンター内で確立しておくことも大切です。実施回数、時期、方法、実施する人材(トレーナー)の育成など。対象者によって指導テーマも異なってきます。新人への実施は順調に業務が遂行されているかの確認であり、言葉づかいや発声の癖などを早い段階で改善することができます。ある程度経験があるテレコミュニケーターへは、会話スキルのレベルアップに重点をおきましょう。基本のスクリプト通りに電話の相手が会話してくれるわけではありません。質問手法や肯定的な表現、説明のわかりや

Q モニタリングした応対を一緒に聞きながら、テレコミュニケーターにフィードバックをしていますが、効果的な方法があれば教えてください。

回答者 後藤 啓子 氏

有限会社 キャリア・ネットワーク 代表取締役
JTA テレマーケティング・スクール
トレーナー養成講座 モニタリング講座 講師

すさなどをフィードバックの中で指導し、応対品質の均質化と向上を図ります。

テレコミュニケーターのレベル別だけではなく、新しい業務が開始した場合や、新しいシステムに移行した場合にも、すぐに全員へのモニタリングフィードバックで、応対品質を確認し強化することができます。

実際の方法として、マンツーマン(トレーナー1名とテレコミュニケーター1名)と、複数(トレーナー1名とテレコミュニケーター2~3名)がありますが、複数の場合は同僚の応対を聞くことで様々なことを学ぶという利点があります。最初は自分の応対を聞かれることを嫌がるかもしれませんが、慣れてくれば複数のほうが効果的と思われる。トレーナーから一方的に指導を受けるのではなく、それぞれの応対を聞きながらディスカッションしていくことで気づきが生まれます。また同僚の応対を聞く時間があるため余裕も生まれず(自分の応対だけを聞かれていない)。トレーナーは指導者というよりもコーディネーターの役割を担います。トレーナーが2名でテレコミュニケーターが1名というのは避けたほうがよいでしょう。もしトレーナーが新人の場合は、二人が同時に指導するのではなく、どちらかはオブザーブになることをお勧めします。

センターの規模や、テレコミュニケーターやトレーナーの数によって実施方法は様々だと思います。自分たちにとって効果的な方法をセンター内で確立していくことが必要です。成功への道は継続して実施していくことです。

スーパーバイザー interview vol.42

トランスコスモス株式会社

サービス統括 MCM サービス第一本部
第二部 MCM センター多摩
化粧品通販事業所 チーム長

瀬戸 宏文 さん

音楽が好きで、自宅でギターを弾いたりDTMで作曲したりして楽しんでいるという瀬戸さん。アウトドアでは、よく江ノ島あたりを散策しているとのこと。中でも江ノ島水族館がお薦めで、「クラゲのコーナーが大好きで、見るだけで癒されます」



今回の取材先は、トランスコスモス株式会社のMCMセンター多摩。首都圏にあるオペレーション拠点の一つです。数多くのプロジェクトを遂行している同社ですが、その中から、30歳の若さでチーム長の職責を果たしている瀬戸宏文さんにお話を伺いました。

今回ご登場いただいた瀬戸宏文さんの同社内での経歴を、ご紹介します。

2008年9月に、テレコミュニケーター（以下、同社の呼称のコミュニケーター）として入社。そのわずか2ヵ月後の11月に、チームリーダー（以下、TL）へと昇格します。翌09年1月からは、苦情対応報告とチーム内受注ミス報告を担当。その手腕が認められ、09年10月にスーパーバイザー（以下、SV）に昇格。そして入社2年目の10年9月には、運営責任者であるチーム長に就任。さらに、11年6月からは事業所内のISMS※1担当者も兼務しています。

これまで着実にキャリアアップしてきたバックボーンとして、どのように実績を積み重ねて信頼を勝ち得ていったのでしょうか。その行動や考え方を、伺いたいと思います。

まず、現在の職務内容についてお尋ねしました。

「スキンケアを中心とする化粧品会社がクライアントで、通信販売のインバウンドを担当しています。入社した時から同じ部署ですが、ずっと成長を続けていて、現在は年間約30万のコールがあるプロジェクトになっています」

入社するまで、コールセンターでの勤務経験はなかったという瀬戸さん。女性が9割近くを占める職場であり、お客様もほとんどが女性。“男でも大丈夫かな？”という不安もあったそうです。ところが実際に勤務を続けていると、どんどん信頼が増してすぐにTLに昇格することになります。その頃について「何ごとにつけ、上司や先輩にきちんと報告していたことが認められたのかなと思います。それと、変更事項などが

あった場合に覚えておいて、まわりの人にも責任を持って伝えるようにしていました」と振り返ります。自分の行動を報告することで上司に信頼され、シフトなどの影響で変更点を知り得ないスタッフに伝達事項をきちんと教えることで頼られていた、そんな状況が伝わってきます。TL時代の心がけについては「コミュニケーターやお客様から質問されても、すべてが分かるわけではありません。ですから、いつもきちんと確認するようにしていました」

当たり前のことをきちんとできること

現在、チーム長として瀬戸さんが統括しているのは、SV3名、TL10名、コミュニケーター60名という編成。具体的には、運用面の管理を中心に、クライアントへの報告、情報セキュリティ点検などを行っています。

特に、運用面での受注ミスの縮減には早くから積極的に取り組み、大きな成果を上げてきました。キャンペーンや運用の変更などが多いこともあり、正しく受注できていない部分もあったそうです。その改善に着手。「なぜ受注ミスが出るのか、どうすれば改善できるのか、すべての工程を洗い出して分析してみました。そうやって細分化してみると、ミスの発生には類似するものがあるのがわかってきます。それを一つひとつ修正してきました。人的なミスもありましたが、システム的な不都合もあって、そういう点はクライアントへも提案してきました」

そういう努力の結果、「2010年度上期と2011年度上期を比較して、受注ミスが約5分の1に削減されました」

とのこと。さらにこの取り組みに関して、社内の改善提案コンクールで発表。首都圏で第2位を受賞し、全社におけるベストオペレーションコンクールでも発表したとのこと。「最終結果の発表はまだですが、とても楽しみです」と微笑を見せる瀬戸さんです。

これまでのインタビューで、瀬戸さんから、“報告”“確認”“責任”“分析”“一つひとつ”といったキーワードが出てきました。いずれもビジネスマンとしてはいたって当たり前のこと。その当たり前のことがきちんと行えて、積み重ねていけることが本当の信頼につながるのでしょうか。しかしそれが一番難しいのかもしれない。それを実践している瀬戸さんは魅力的です。また、それをきちんと認めてきた上司や職場環境にも魅力を感じます。そういう信頼関係が、職場全体の意識向上にもつながっているようです。

※1：ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム。国際規格のISO/IEC 27001に準拠した評価認証制度のこと。

企業情報

トランスコスモス株式会社

代表取締役社長兼 COO 奥田昌孝

本社：東京都渋谷区渋谷 3-25-18

ホームページ：http://www.trans-cosmos.co.jp/

設立：1966年6月（前身の、丸栄計算センター（株）として）

社員数：従業員数グループ/15,590名、本体/8,253名（2011年9月30日現在）

プロフィール：トランスコスモスの事業の原点は人と技術を融合し、より付加価値が高いサービスを創出していく事にあり、経験豊富な人材および最新技術の両輪を通じてアウトソーシングビジネスを提供し、多様化の進むお客様企業のニーズにお応えすることを通じて業務革新を支援しています。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

平均応答時間

着信要求があつてから、テレコミュニケーターが応答するまでの平均時間のこと。「ASA」

平均コール価格

1 通話あたりに要したコストを示す指標。コストは、人件費や通信費、ファシリティに要した費用など、業務に応じたコスト要件をベースとする。「CPC (Cost Per Call)」

平均コンタクト価格

1 コンタクトあたりに要したコストを示す指標。コストは、人件費や通信費、ファシリティに要した費用など、業務に応じたコスト要件をベースとする。「CPC (Cost Per Contact)」「コンタクト率」も合わせて参照。

平均処理時間

1 コールあたりの通話開始から後処理終了までに要した時間のこと。「AHT(Average Handling Time)」算出式(例)(総通話時間+総後処理時間+総保留時間)÷総応答呼数

平均待機時間

コールセンターへの接触を試みている顧客が、その電話を放棄するまで、またはテレコミュニケーターが応答するまでの待ち時間に費やした平均時間のこと。「AWT(Average Waiting Time)」

平均通話時間

1 コールあたりに要する通話時間の平均のこと。「ATT(Average Talk Time)」

ヘッドセット

イヤホンとマイクが一体化した通話装置。頭部に装着することで通話中も両手が自由になり、端末操作など別の作業を行なえる。

ヘルプデスク

製品の使用方法やトラブル時の対処方法、苦情への対応など様々な問い合わせに対応すること。または、その拠点や窓口のこと。

ボイスメール

人間の音声によるメッセージをファイルとして蓄えることにより、各種サービスを提供するシステム。電話機から入力した音声メッセージをシステム内のディスクなどに一時蓄え、指定した電話に指定した方法で音声を転送できる。

ボイスロギングシステム

通話録音装置。顧客との通話をデジタル録音するシステム。ファイル名、日時、対応者名、ログインIDなどで検索できる。テレコミュニケーターの評価や指導に活用する事例が多い。

ボイスログ

1 通話の音声データ(通話録音データ)。

放棄呼

コールセンターの交換機に着信したが、応答可能

なテレコミュニケーターがいないため、顧客から電話を切断された呼のこと。

放棄呼率

着信呼数に対する放棄呼の割合。

放棄時間

コールセンターの交換機に着信してから、テレコミュニケーターが応答する前に、顧客が電話を切断するまでの時間。

保留

顧客からのお問い合わせを調べたり、確認するために、顧客をお待たせすること。

保留時間

顧客からのお問い合わせを調べたり、確認するために、顧客をお待たせしている時間。

保留率

応答数に対して、保留をした呼数の割合。

ま行**待ち呼**

コールセンターの交換機に着信したが、応答可能なテレコミュニケーターがいないため、応答を待っている呼。

マネージャー

コールセンター運営全般の管理者。スーパーバイザーを含めたオペレーションにかかわるスタッフ

をまとめ、センター全体のマネジメントの他、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントを行う。

マルチコンタクト

「マルチチャンネル」と同義・参照。

マルチスキル

一人のテレコミュニケーターが複数の業務を担当していること。または担当できる能力を備えている状態であること。

マルチ対応

電話をはじめ、Eメール、Web、FAX、ハガキなど、多岐にわたる手段(メディア)で、顧客との接点を備えていること。

マルチチャンネル

電話をはじめ、Eメール、Web、FAX、ハガキなど、多岐にわたる手段(メディア)での対応のこと。

マルチチャンネル・コンタクトセンター

電話、Eメール、Web、FAX、ハガキによる問い合わせ対応など、コンタクト手段を複数用意し、これらが統合され同じ環境で取り扱われるコールセンター。

ミステリーコール

応対品質を評価する手法の1つとして、第三者が実際のお客様を装って、電話対応の実態を把握する調査のこと。

2012 年度 CCAJ スクール スケジュール

2012 年度の CCAJ スクール (旧 JTA スクール) のスケジュールが決定しました。新たに 3 講座が増えるなど、今年度も充実した内容になっています。ぜひご活用ください。なお詳細は、本協会のサイトでもご確認ください。

■ 2012 年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/10(木)～5/11(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	東京
5/17(木)～5/18(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
5/24(木)～5/25(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	東京
6/6(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	東京
6/7(木)～6/8(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	大阪
6/15(金)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	東京
6/21(木)～6/22(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
6/28(木)～6/29(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
7/3(火)～7/4(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	東京
7/5(木)～7/6(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
7/10(火)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	東京
7/11(水)～7/12(木)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	東京
7/18(水)	TCをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子 氏	東京
7/19(木)～7/20(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	大阪
8/3(金)	セールスコミュニケーションスキル・トレーニング	平林 眞苗 氏	東京
8/7(火)～8/8(水)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	東京
8/9(木)～8/10(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	大阪
8/22(水)	QAマネジメント	窪田 尚子 氏	東京
8/23(木)～8/24(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	沖縄
9/6(木)～9/7(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	東京
9/20(木)～9/21(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	大阪
9/27(木)～9/28(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
10/4(木)～10/5(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	大阪
10/10(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	東京
10/11(木)～10/12(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	東京
10/24(水)～10/25(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
11/7(水)～11/8(木)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	東京
11/9(金)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	東京
11/15(木)～11/16(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
11/21(水)～11/22(木)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	札幌
12/5(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	東京
12/6(木)～12/7(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
12/12(水)	TCをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子 氏	東京
12/13(木)～12/14(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	大阪
12/18(火)～12/19(水)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	東京
1/16(水)～1/17(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	東京
1/18(金)	セールスコミュニケーションスキル・トレーニング	平林 眞苗 氏	東京
1/23(水)	QAマネジメント	窪田 尚子 氏	東京
1/24(木)～1/25(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	東京
1/29(火)～1/30(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	東京
2/6(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	東京
2/7(木)～2/8(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	東京
2/21(木)～2/22(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	大阪
2/27(水)～2/28(木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	東京
3/6(水)～3/7(木)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	東京
3/14(木)～3/15(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	東京

■ 2013 年

協会日誌

1/27 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
・ CCAJ メールニュースの情報収集状況を報告した。
- ② センター見学会
・ 1月20日に実施した東京ガスお客さまセンターの見学会の報告を行った。
・ 次回のセンター見学会について、センターの選定や訪問地等について検討した。
- ③ 2011年度の活動報告及び2012年度の活動計画について
・ 2011年度の委員会活動の報告をし、2012年度の活動計画(案)について討議した。

2/1 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
・ 2012年1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
・ 3月号: 2月21日・22日開催のCCAJコンタクトセンター・セミナーの開催報告を掲載することを承認した。
・ 4月号: 2012年度開催のコールセンター基礎講座の開催案内、震災関連の特集、東京ガスお客さまセンター見学会の開催報告を掲載することを承認した。

CCAJ 発足記念 ご入会キャンペーン

現在、一般社団法人日本コールセンター協会発足記念として、「入会キャンペーン」を開催しています。6月末までにご入会いただくと、入会金の5万円が無料となります。ぜひ、皆様のご協力をお願いいたします。

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)

- ④ フェイスブックページの立ち上げについて
・ 協会のフェイスブックページの立ち上げについて討議し、次回の委員会で再度検討することとなった。

2/6 理事会

- ① 2011年度第1回臨時総会議案
・ 臨時総会の議案である社団法人日本テレマーケティング協会 2011年度事業活動報告と収支決算、定款の一部変更について承認した。
・ 一般社団法人日本コールセンター協会 2011年度事業活動計画案と収支予算案について報告した。
- ② 入退会
・ 2012年1月12日の理事会以降の入退会社を承認した。

2/14 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー
・ 現時点の申込状況を報告し、当日の役割等について確認した。
・ 次回の委員会において、セミナーの開催時期、形式、周知方法等について討議し、来年度に反映することが決定した。
- ② 海外視察ツアー
・ ツアーの名称を「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」とすること、回数については JTA スタディーツアーからの開催回数を踏襲することを決定した。

- ・ ツアーに関するアンケート調査を行い、その結果に基づき、3月の委員会でテーマ・地域等を決定し、提案依頼書を確定させることを決定した。

③ コールセンター基礎講座

- ・ 2012年度の開催に向けて、テキストの内容について討議した。

④ テレマーケティング・ガイドブック

- ・ 2012年度は、非会員をメインターゲットにした企画構成にしていくことを決定した。

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.153 (2011年2月16日配信)

配信数 :4,597名

【協会からのご案内】

1. JTA スクール 2012年3月開催のご案内
2. CCAJ スクール (旧: JTA スクール) 2012年度の開催スケジュール
3. リンク先および表記修正のお願い

【業界動向・情報】

4. 有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準について (厚生労働省)
5. 2010 ~ 2011年度 情報セキュリティ市場調査報告書(日本ネットワークセキュリティ協会)
6. 企業における消費者対応体制の現状と相談窓口からみた消費者動向 (消費者関連専門家会議)
7. 統計でみる都道府県のすがた 2012 (統計局)
8. 2011年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第3回調査結果 (サービス産業生産性協議会)
9. 2011年労働者派遣事業統計調査 (第4四半期) (日本人材派遣協会)
10. 平成24年春の花粉飛散予測、環境省花粉情報サイト (環境省)

次号予告

「CCAJ News」Vol.181では、「東日本大震災復興祈念企画の新連載(仮)」、「コールセンター基礎講座のご案内」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