

## 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 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

- ◇コールセンター基礎講座
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡を開催
- ◇「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇SV インタビュー Vol.45
- ◇TOPICS、協会日誌、CCAJ メールニュース

# コールセンター基礎講座 2012 年下期の開催日程が決定

毎回多くの方に受講いただき、好評を博しているコールセンター基礎講座を、2012 年度下期も開催いたします。コールセンタースタッフ、特に新入社員、コールセンターに異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。皆様のご参加をお待ちしています。なお詳細は、協会の Web サイトでもご確認いただけます。

### ● 概要

日時：2012 年 11 月 30 日（金）13：30～17：20

会場：エッサム神田ホール 301 大会議室

住所：東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2

電話：03-3254-8787

定員：100 名（定員になり次第締め切らせていただきます）

※ 申込みが 40 名に満たない場合は、中止とすることがありますので予めご了承ください。中止の場合は開催日の 10 日前までにご連絡いたします。

### ● 受講料（税込）

CCAJ 会員：1 名 4,200 円     一般：1 名 7,350 円

### ● 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

※ コール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）にとって、必須の内容です。

### ● 受講者の声

- ・わかりにくい用語を分かりやすく、目的を含めて解説いただき、非常に参考になりました。
- ・コールセンターに求められているものの移り変わりがよく分かりました。
- ・実例を交えた法律解説で、大変分かりやすかったです。ポイントを強調いただけたのも、頭に入りやすくありがたかったです。



### 【カリキュラム】

<b>「コールセンター基礎知識」</b> 講師：第一アドシステム（株）顧問アドバイザー 鈴木 誠 氏 コールセンター業界のビジネス構図と活用形態、コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標（KPI）、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。
<b>「コールセンターの最新トレンドと成功事例」</b> 講師：（株）アイ・エム・プレス 月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村 道子 氏 コールセンター業界の現状は？抱える課題にはどのようなことがあるのか？コールセンターは今後どのような方向に進化していくのか？コールセンターの最新トレンド、そしてそれを象徴する各分野の注目事例（成功事例）を、最新の取材調査結果を交えてご紹介します。
<b>「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」</b> 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 商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは？お客様の情報（個人情報）を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡を開催しました

2012年8月29日(水)、福岡県福岡市博多区の「福岡センタービル 会議室」で「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡」を開催しました。

九州地域は、各県ともコールセンターの誘致に積極的に取り組むなど、コールセンター業界の発展と認知度向上に貢献いただいています。また、通信販売で全国展開する地場メーカーが多いなど、重要な地域と言えます。中でも福岡県は九州最大の商圏であり、コールセンター集積地です。そのような環境のもと、福岡市の後援と、会員企業の連携によって「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡」を開催することができました。

当日は、100名を超える皆さんが参加され、協会及びご協力いただいた会員企業の取り組みを広くアピールす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、CCAJセッションと続きましたが、いずれも大盛況となりました。



## ◎基調講演

### 『福岡市におけるコンタクトセンター立地の取り組みについて ～低廉なコスト、豊富な人材、リスク分散、支援策等～』

●講演者 福岡市 経済観光文化局 企業誘致課 課長 富田 雅志 氏

福岡市では、コンタクトセンターなどの都市型産業の立地促進を図るため、立地交付金の助成などの支援を行い、積極的に誘致活動に取り組んでいます。基調講演では、コスト、リスク分散、豊富な人材、支援策などさまざまな観点から福岡市に立地する利点についての説明がありました。

まず、コンタクトセンターの立地状況や福岡都市圏に本社を置く通販企業の概況が説明されるとともに、福岡市の立地交付

金制度の紹介がありました。

次に、福岡市の「職」環境の良さをアピール。若者率の高さなどの豊富な人材、オフィス賃料や時給比較などのコスト面でのメリット、都心部へのアクセスの良さ、地震の少なさなどリスク分散適正の高さ、アジアと日本を結ぶポジションの良さなどの説明がありました。さらに、「住」環境の良さ、具体的な誘致重点地域の紹介など、福岡市の優位性が示されました。



#### CCAJ 会員福岡協議会 (社名 50 音順)

- ・(株)NTT マーケティングアクト
- ・(株)KDDI エボルバ
- ・(株)サンミリオン
- ・新日本製薬(株)
- ・(株)ツーウェイシステム
- ・(株)TMJ
- ・(株)テレコメディア
- ・トランスコスモス(株)
- ・ビーウィズ(株)
- ・富士通コミュニケーションサービス(株)
- ・(株)ベルシステム24
- ・(株)もしもしホットライン

## ◎ CCAJ セッション ①

### 『「福岡」のコールセンタースタッフ採用状況と、スタッフの定着対策』

- モデレーター (株)ベルシステム 24 チーフ・ディレクター 仲野 恭征 氏
- スピーカー トランスコスモス(株) MCM センター福岡・センター長 新井 紀昭 氏
- スピーカー ビーウィズ(株) オペレーション本部 第 4 事業部 アソシエイトマネージャー 梶澤 潤一郎 氏

福岡市は大規模なコールセンターが数多く立ち上がり、コールセンターで働くスタッフは常に不足しています。そのため、コールセンター事業者は、いかに「人材」を募集・採用し、育て、定着させるのか、ということが乗り越えるべき大きな課題となっています。そこで、当セッションでは、採用環境が厳しい中、いかに人材を集め、定着に至らせるのかについて実際の現場での取り組み事例を交えながら議論を進めました。

出席者のプロフィール紹介に続いて、福岡市の採用状況として、「人口推移と BCP」、「採用状況」、「時給の推移」、「採用媒体の費用と採用施策」などが、具体的な数字を交えながら紹介されました。

さらに、各社の事例を交えながら、「育成費用や媒体別の反響」、「実際の来社者の内訳」などが紹介されました。続いて、早期退職の抑止施策として、スキル面でのサポートやモチベー



ション・管理面でのサポートなどが議論されました。

まとめとして、福岡市の採用状況について「大規模 BCP のニーズの高まり」、「博多地域の平均時給の上昇」、「Web 媒体の応募数の増加」、「紙媒体の強み」などが挙げられるとともに、早期退職者の抑止のためには「管理教育の重要性」、「退職者増加タイミングでの退職対策」、「チームとしてのコミュニケーション強化」などが重要であるとの指摘がなされました。

## ◎ CCAJ セッション ②

### 『コールセンターの生産性・品質の要はモチベーション

#### ～特効薬のないモチベーション向上の取組～

- モデレーター (株)NTT マーケティングアクト 九州支店コンタクトセンタ部 担当部長 赤嶺 重盛 氏
- スピーカー 新日本製薬(株) 教育研修課 主任 大山 春樹 氏
- スピーカー (株)ツーウェイシステム 福岡支社 支社長 広田 研作 氏

ES(従業員満足)の向上がCS(顧客満足)の向上につながると言われるコールセンターにおいて、従業員のモチベーション管理は、生産性・品質に大きな影響を及ぼします。

モチベーションの維持向上には、単一的な取り組み・施策では効果が上がらず、環境・評価・育成・コミュニケーションといったさまざまな要素が立体的に絡みあうだけでなく、それらを継続的に実施していくことが求められます。そこで、当セッションでは、コールセンターで実践している取り組みを紹介しながら、議論を行いました。

セッションでは、スピーカー、モデレーターのプロフィール紹介に続き、モチベーションの定義の再確認が行われました。さらに、「モチベーションの下がっている原因」や「モチベーションを上げるためのアプローチ」が挙げられました。それに対して、効果的にモチベーションを上げるように促していくことが大事で



あり、コールセンターの特性を踏まえた上で様々な要素に対する取り組みが必要であるとの指摘がありました。

続いて、各社の具体的な取り組み事例として、女性のための出産と育児についての支援、センター全体懇親会、社内表彰制度、総合スキル評価、キャリアパス制度の導入、企業理念をわかりやすく自分たちの言葉で表現するクレドの活用などが、数字や現場の声を交えながら紹介されました。

## ◎ CCAJ セッション ③

『コールセンターにおける人材育成について ～育成を支える研修体制、認定制度、改善活動～』

- モデレーター (株)TMJ 第2事業本部 第2BU 第2セクション プログラムマネージャー 山元 亮氏
- スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株)  
コーポレートサービス本部 人材開発センター 教育グループ 北芝 典子氏
- スピーカー (株)もしもしホットライン 九州支店 採用研修チーム 研修トレーナー 小関 博子氏

クライアント企業に代って顧客やパートナーとの接点を受け持ち、その接点において生まれる価値を可視化、深化し、クライアント企業のビジネスの成功に貢献することが、アウトソーサーのクオリティであり、強みです。このクオリティを生み出す人材を創出するために、各アウトソーサーともに独自の取り組みを深化させており、専門の研修機関による育成基盤の構築、スキル標準化のための認定制度、QC手法に基づいた改善活動といった広がりを見せています。当セッションではコールセンターにおける人材育成について、事例や取り組みを紹介しながら議論が進められました。

プロフィール紹介に続き、近年求められるSVの役割に関して、センターマネジメントとクライアントマネジメントの両面からの解説がありました。センターマネジメントとしては、品質管理、業務効率化、モチベーションの維持、収益性の確保など



のバランスのとれたスキルが鍵であり、もう一つのクライアントマネジメントでは、付加価値の創造やレポートといった問題解決力と提案力の向上が鍵であるとの解説がありました。

それを受けて、スキルの可視化のための仕組みづくりの重要性が指摘されました。さらに、各社の具体的な取り組みとして、SV教育の体系化、SVスキル認定制度、トレーナーの育成手法、QC活動などが紹介されました。

## CCAJの公式 Facebook を始めました

当協会の公式 Facebook がスタートしました。https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan が URL になりますが、協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。



CCAJ News、CCAJ メールニュース、協会 Web サイトに続く新たな媒体として、ご活用ください。

今回の公式 Facebook の開設は、今まで CCAJ を知らなかった方や、CCAJ を知ってはいたものの協会活動に触れることのできなかつた方など、一人でも多くのコールセンター関係者に当協会の活動等を知っていただくことを目的にしています。会員の皆様には、情報収集にご活用いただくとともに、多くの方への周知などのご協力もお願いいたします。

今回の取り組みは、広報委員会の管轄のもと、広報委員でもあるトランスコスモス株式会社のご協力で実現したものです。広報委員会での数回にわたる論議で開設が検討され、Facebook の有用性が認識できたことで許可されました。その後、ビジネスアカウントの取得や初期設定といった実作業はトランスコスモスサイドで行い、開設に至

りました。

現在は、協会の事務局員が運用を行っています。ご確認いただき、ご意見・ご感想をお寄せください。



## 大阪で「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催

2012年8月8日(水)、大阪の情報工房株式会社セミナールームで、第36回「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しました。今回の意見交換会は、コールセンター見学会も併催。会の開催に先立って、情報工房を見学させていただくことができました。1時間半にわたる意見交換会では、活発な論議が行われましたが、その内容の一部をレポートします。

今回のテーマは、『メール対応の品質向上』。コールセンターでの“メール対応”は、お客様とのコミュニケーションチャネルとして定着してきたものの、電話と比較すると応対件数は少なく、特性も異なることから、体制整備や教育等において、課題が多いと言われています。そこでメールコミュニケーター(メール応対者)の育成・指導方法の他、管理者自身のスキルアップなどについて、各自の取り組み状況や課題などに関する意見交換を行いました。

参加対象者は、メール対応業務を担当しているスーパーバイザー(以下、SV)でしたが、インハウス、エージェンシー、サポートの各分野から7名の方にご参加いただくことができました。

### <意見交換内容>

#### ★メール対応のテンプレートについて

- ・150くらいのテンプレートを用意している。
- ・お客様からの問い合わせを見て、システムによりテンプレートを選べるようになっている。
- ・現在はPCのメールだけでなく、携帯電話やスマートフォンのメールもあり、機器の違いにより文字数やレイアウト、言葉の選び方が変わってくると思う。そのため、1つの対応に関しても2種類のテンプレートを用意することになり、結果、テンプレートが増えてきてしまっている。

#### ★メール対応の評価について

- ・評価は文章が正しいか、コミュニケーションが取れているかなど、お客様対応の状況を測定することもあるが、コミュニケーター自身にとって、良い評価をされることでモチベーション向上や改善意欲にもつながる。その両面の効果から評価の体制を作っていく必要がある。
- ・基本的には、メールも電話も誰でもできるようにし、あえてメールだけ評価を変えることもないという考えで進めている。
- ・年配の方で「ログインできない、日本語入力できない」といった商品に対するお問い合わせではなく、PC教室のような電話でのやり取りもある。その場で注文してくれば済むことだが、そのやり取りがお客様との関係を構築する上で重要と捉えている。そのために、時間がかかってしまうこともあることから、電話とメールの評価を分けることに違和感が出てきた。



- ・メールでの対応においては、分りやすさを重視しているので、1回で完結しなくても良しとしている。

#### ★メール対応における自身のスキルアップについて

- ・文章作成に関するEラーニングを受講した。
- ・他業種のメールもよく読むようにしている。オープニングやクローゼイング、言い回しなどを参考にしている。
- ・外部のメール研修に参加したが、ビジネスメールのマナーで参考にならなかった。お客様対応のメールに関する研修があれば良いと思う。
- ・客観的な視点を意識しながら、自身が書いたメールを読み返している。
- ・研修方法として、新聞記事を見て、その要約を書いてもらうこともしている。

#### ★参加した感想について

- ・他業種でコールセンター業務に携わっている方との情報交換の内容を社内のSVに共有していきたい。
- ・メールでは試行錯誤。どこのセンターも悩んでいるということを共有できて良かった。メールに向いている方の判断、能力の伸ばし方、研修方法について、今後、情報交換できればと思う。

今後も引き続きSV意見交換会の開催を予定しており、会員限定で参加者を募集しています。興味のある方は、協会のWebサイトで詳細をご確認の上、ご参加ください。

なお、協会のWebサイトの【会員専用ページ】に、詳細な報告書がアップされていますので、ご活用ください。

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** アウトバウンドであればこちら側が自由にストーリーを作れるのですが、おっしゃる通り、インバウンドにおいてはお客様が何を言ってくるか受電しないとわかりません。100人のお客様がいれば100通りのスクリプトを用意しなくてはなりません。仮に用意しておいたとしてもその通りの会話が進行することは皆無ですし、1コールごとに対応可能なスクリプトを探すことも不可能です。その意味ではすべてのコールに対応できるスクリプトを用意することは意义がありません。スクリプトとはあくまでも会話の全体の流れを示唆するもので、テレコミュニケーターに対して会話を一言一句強制するものではないからです。

インバウンド業務においてはスクリプト作りよりもFAQの整備に注力することをお勧めしています。どんな問い合わせ・質問に対してもお客様をお待たせすることなくすばやく正確な回答を返せること、お客様の疑問や不安をワンストップで解消して差し上げること、これこそがファンを増やすとともにCS向上に繋がる道です。

ただ、そのために初期段階で徹底した業務知識・知識研修に傾倒しているセンターもありますが、長時間にわたる「座学のお勉強研修」だけでは研修段階で脱落していく新人たちを食い止めることはできません。FAQの使い方、回答の

**Q** インバウンドのカスタマーセンターのスーパーバイザーを2年やっております。スクリプトの重要性はわかっているのですが、スクリプトどおりに会話が進むことは実際には少なく、会話パターンを考えるとときりがありません。またベテランのテレコミュニケーターはスクリプトを使わなくなる傾向もあり、どこまで作るべきか悩んでいます。

**回答者** 鈴木 誠 氏

第一アドシステム株式会社 顧問アドバイザー  
CCAJ スクール センターマネージャー 講座  
スクリプト作成講座 講師

すばやい探し方を初期研修で先に教えることも有効ですし、IVRでスキルベースルーティングを行なっていれば、段階的なスキルアップ教育も可能です。

毎月コールシーズンごとにコール集計を取っていると思いますが、良くある問い合わせつまりコールシーズン上位において必ずスクリプトをいくつか準備する必要があります。実は、コールシーズン上位20%のスクリプトとFAQを整備しておけば、センターに入ってくる全コール数の80%はおおむね対応できるようになります。

また、ベテランになるとスクリプトを使わなくなる傾向は確かにあります。それはそれで個々に成長している証しなので認めて良いと思います。だからと言ってスクリプトは必要ないということではありません。初期教育の段階においてはロープレをするにあたってスクリプトは必要不可欠なツールになります。特に新人に対しては顧客対応の初期の不安感を払拭するツールにもなります。またベテランの方でも自分のトークの見直し、さらに上位スキルを目指すためのフォローアップ教育においてスクリプトは大いに活躍します。

## 直近の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
11/7(水)～11/8(木)	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	日本マンパワー (東京都)
11/9(金)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
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	日本マンパワー (東京都)
11/21(水)～11/22(木)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子 氏	かでの2・7(札幌市)
12/5(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)
12/6(木)～12/7(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(水)	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)
12/13(木)～12/14(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	新大阪丸ビル新館

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](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

# スーパーバイザー interview vol.45

複数の販売チャネルを活用して、さまざまな保険商品を紹介している総合保険代理店の株式会社ベンチャーアソシエイツ。CRM 部門のスーパーバイザー阿部慎太郎さんにお話を伺いました。

株式会社ベンチャーアソシエイツ  
マーケティング本部マネージャー  
阿部 慎太郎 さん



休日は4歳のお子さんと公園で遊んだり、家族旅行を楽しんだりしているという阿部さん。「サーフィンや富士登山など、やってみたいことがたくさんあり過ぎて困っています。子供が大きくなったら、家族でいろいろなことにチャレンジしてみたいですね」

ベンチャーアソシエイツでは、約30社の生命保険、損害保険、少額短期保険を取り扱い、お客様のライフスタイルに合わせた商品の提案をしています。ご提案方法としては、電話での提案であるコールセンターをはじめ、お客様が希望する場所まで伺って提案する訪問相談サービスと、ホームページ上でさまざまな保険の比較ができる「保険オンライン」の、3つの販売チャネルで案内できるのがベンチャーアソシエイツの特徴です。阿部さんの下には、約20名の高いスキルを持ったテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のオペレーター）が在籍しています。



阿部さんの主な業務は、オペレーター教育やエスカレーション、そしてマネジメントといったスーパーバイザー（以下、SV）に求められる業務はもちろん、お客様の契約意思の確認も重要な業務の1つです。お申込み意思確認後のコールはすべて阿部さんに回され、チェックシートを用いて再度お客様の契約意思を確認します。「保険は人生で二番目に高い買い物と言われますし、その後のお客様の人生にも関わってきます。すべてのお客様にしっかりとご納得して契約していただくために、私

が確認するという手順を加えています」とのことです。

「お客様は今を見ますが、私たちはお客様の将来を考えてご提案しています」「お客様のため」。これが阿部さんの信念でありこだわりと言えるでしょう。

常にお客様のことを考えて行動するという阿部さんの姿勢は、オペレーターにも伝播し、資格取得にチャレンジするなど、前向きな取り組みにつながっています。ベンチャーアソシエイツではそんな前向きな取り組みに対して、正社員への登用、資格取得の費用負担なども含めた全面バックアップ、それらに対する評価制度など、多くの制度が整備されています。「良い人材は会社の品質につながります。さらにファイナンシャルプランナーなどの資格を取ることによって自信となり、お客様にも満足していただいています」

## トップ営業マンだからこそその取り組み

阿部さんは、2007年にアルバイトのオペレーターとして入社しました。「仕事の上で競い合ってみたかったし、毎日の変化が多く、結果が分かりやすいということで入社を決めました」

とはいえ入社当初はうまく営業できず、辞めようと思ったこともあったとか。そこに劇的な変化が起きた、それは「初成約」です。「とにかく嬉しくて、そこから本当に仕事が好きになりました」

自らを「好きなことはとことんやるタイプ」と評する阿部さん。どうすればお客様に満足いただき契約をいただけるのかを常に考え、努力を続けることで社内トップの営業マンに成長します。「仕事が面白かったし、なにより“あり

がとう」という言葉が励みになりましたね。「ありがとう」はどのコールセンタースタッフにとっても宝物ですが、特に保険関係のアウトバウンドでは、お客様と良い関係が築けないと決して聞けない言葉です。よりいっそうの感慨があったようです。

その実績を認められSVに就任。「やはりとことんやる性格のせいでしょうか、お客様にお電話した時からご契約後のこともずっと一緒に考えていきたいと思っていたので、その目標の一部が実現しました」

今後はもっと深いつながりを持つために、お客様とオペレーターとお互いの顔が分かるような仕組みができないかと模索中とのこと。

「個人的にはもっと広い知識を身につけたいですね。世の中の社会情勢にしてみてもどういう歴史があって今という時代になったのか、そして未来はどうなっていくのか、日本だけでなく世界の情勢を知りたいのです。保険以外にもいろいろと幅広く知ること、もっと深いご提案ができるのではないかと考えています」。電話を通じてお客様の人生に関わる仕事であり、それに誇りを持っていることが伝わってくる取材でした。

## 企業情報

### 株式会社ベンチャーアソシエイツ

代表取締役社長：榎良尚

本社：東京都豊島区池袋2-53-5 トーセン池袋ビル9F

ホームページ：http://venture-a.co.jp/

プロフィール「仲間とともに未来を切り拓く」ベンチャーアソシエイツにかかわるすべての人が安心できる未来であること。私たちはこの思いを実現するため、普遍の理念のもとに考え活動し続けます。

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。

## 協会日誌

### 8/20 事業委員会

#### ① CCAJ ガイドブック

・ソーシャルメディア特集、協会活動報告などの企画および表紙について検討した。

#### ② CCAJ スクール

・スーパーバイザーの認定制度に関して、ニーズを把握するためのアンケート案を次回の委員会で討議することとなった。

#### ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー

・セミナーの受講者層を実務者(マネージャー、SV等)に定め、今後、集客を期待できるセミナーの形式等を検討していくこととなった。

### 8/23 人材育成委員会

#### ① スーパーバイザー意見交換会およびマネージャー意見交換会

・ワールドカフェ形式の意見交換会は、次年度開催を検討することとなった。  
・仙台での開催については、2013年度の

開催に向けて、今後検討していくこととなった。

・マネージャー意見交換会は、日程調整のうえ今年度開催することとなった。

### 8/28 情報調査委員会

#### ① テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

・集計結果に基づき、各項目のコメント等を検討した。

### 9/5 広報委員会

#### ① 会員ニュースの Web での公開状況

・会員から寄せられたニュースリリースの Web での掲載状況について報告した。

#### ② CCAJ News の発行

・10月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡の開催報告、コールセンター基礎講座の開催案内等を掲載することとなった。

・11月号：CCAJ ガイドブックの発行案内、アウトソーシング企業実態調査概要等を掲載することを承認した。

## コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2012 in 東京

当協会が後援しているコールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2012 in 東京 (第13回) が、2012年11月15日(木)～16日(金)に開催されます。国内最大のコールセンター・CRM 業界の一大イベントであり、170の企業・団体が参加予定です。会場は東京・池袋のサンシャインシティ・コンベンションセンターです。当協会のブースも設置されますので、ぜひご来場ください。

### ●開催概要

会期：2012年11月15日(木)・

16日(金)10:00～17:30(予定)

会場：東京・池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、UBM ジャパン株式会社



**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)

### 身近なところでも CCAJ スクールが

CCAJ スクールは、大阪、札幌の各都市でも開催しています。  
身近で便利な場所で受けられる各講座を、ぜひご活用ください。

**CCAJ スクール 検索**

### 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.164 (2012年9月5日配信)**  
**配信数: 4,839名**  
**【協会からのご案内】**

1. CCAJ News VOL.186(2012年9月号)を協会 Web サイトにアップ
2. コールセンター基礎講座 下期の開催が2012年11月30日(金)に決定!
3. 協会 Web サイト「会員ニュース」の掲載状況
4. CCAJ ガイドブック 広告のお申込を受け付けています
- 【関連動向・情報】
5. セクシャルハラスメント対策に取り組む事業主の方へ(厚生労働省)
6. 改正労働者派遣法のサイト開設、改正労働契約法のリーフレット(厚生労働省)
7. 労働組合が講ずべき個人情報保護措置に関するガイドライン(厚生労働省)
8. 平成23年 パートタイム労働者総合実態調査(個人調査)、パートタイム労働法のあらまし(厚生労働省)
9. パーソナル情報保護とIT技術の調査(情報処理推進機構)
10. 国民生活に関する世論調査(内閣府)
11. 平成23年度 消費者相談受付対応概要(プライバシーマーク事務局)
12. 2011年度 通販市場売上高調査(日本通信販売協会)

### 次号予告

「CCAJ News」Vol.188では、「『テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査』について」、連載「SVインタビュー」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