

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

- ◇ 2013年「新春賀詞交歓会」
- ◇ 日本語とコールセンター
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ NTT ソルコが CCWA で金賞を受賞
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013、協会日誌
- ◇ 鹿児島市広告関連企画

2013年「新春賀詞交歓会」

2012年1月15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、200名を超える皆様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

船津 康次 会長 挨拶

新年あけましておめでとうございます。

今年は、新政権誕生などもあり、さらなる成長を目指していこうという気運が高まっています。ヨーロッパ経済危機や近隣諸国との関係悪化などの課題もありますが、明るいスタートを切れたのではないでしょう



か。我々を取り巻く環境では、ICTの急速な変革が続き、新しいスマートデバイスの登場やLTEなど高速モバイル通信の整備などが進んでいます。それに伴うソーシャルメディアの普及などへの対応がより重要になります。

当協会としては、昨年未だに27社の企業に新規入会いただきましたことを、お礼申し上げます。2013年も、各理事や委員会メンバー、事務局など力を合わせて事業を推進していきます。引き続きご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。

経済産業省 商務流通保安グループ
消費経済企画室 室長

島上 聖司 氏 祝辞

本日はお招きいただきありがとうございました。私自身、何度かご挨拶させていただいていますが、毎回、皆様から非常に勢いのある雰囲気を感じています。業界も右肩上がり成長しており、協会としても昨年の新規入会会員が27社と増加しているとお話でしたが、それが現れてるのではないのでしょうか。



何よりもこういう雰囲気は大切だと思います。この勢いをぜひチャンスに変えて、ますます飛躍していただきたい、已年ですので脱皮していただきたいと思います。

顧客志向の経営とよく言われますが、経営の本質というのは顧客起点にあると感じています。それが実践できることが、皆様方の強みだと理解しています。協会でも、人材育成や海外視察、交流会などに取り組んでいるとのことですので、それらをさらに進めていただくことで、より一層の発展を期待しております。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政課 課長補佐

鎌田 俊介 氏 祝辞

お招きいただきありがとうございます。総務省には、「実はここにも総務省」というキャッチフレーズがありますが、その中で私は情報通信の担当として、インターネットや携帯電話などの事業者がサービスを展開するにあたって、利用者の視点を踏まえて安心・安全に利用できるように行政の立場から助言なりを



させていただいています。

行政を進めていく上でも、利用者の視点を踏まえることは重要です。当課にも、消費者相談センターというコールセンターがあり、消費者からのご相談などを受けています。最近では、スマートフォンや、光ファイバーに関する苦情・相談が非常に増えています。その声を生かしていくためにも、事業者の方と連携しながら、利用者の視点に立ったサービスを提供できるように進めているところですので、今後ともご協力をよろしくお願いいたします。

～ CCAJ スクール講師に聞く～

あなたのセンターの日本語は大丈夫？

文化庁では、毎年「国語に関する世論調査」を発表していますが、その結果を見ると、日本人の日本語に対する意識は年々高まっている傾向にあるようです。そこで、CCAJ スクール講師のお二人のコメントを中心に、コールセンターと日本語についてレポートします。

言葉遣いは気になるが会話力は低下

文化庁では、「国語に関する世論調査」を実施し、日本人の国語に関する意識や理解の現状について調査しています。昨年9月には平成23年度の調査結果がまとめられ、概要が発表されました。

それによると、「他の人の言葉遣いなどが気になるか」という問いに対して、75.7%の人が「気になる」と答えていて、平成19年の調査と比べて5ポイント上昇しています。また、77.9%が「自分自身の言葉の使い方に気を使っている」と回答。平成16年から7ポイント上昇しています。さらに、日本人の日本語能力に関する設問では、69.9%が「話す力が低下している」、62.1%が「聞く力が低下している」と答えています。これも平成13年度調査から、「話す力」で10ポイント、「聞く力」で5ポイント上昇という結果になっています。

つまり、多くの日本人が日本語に対して高い意識を持っている一方で、実際には「話す力」「聞く力」という会話力が低下していると感じているようです。

このような調査結果は、コールセンターのスタッフにも影響があるものと思われます。そこで、CCAJ スクール講師であり、日頃からコールセンターで研修や指導などを行っている黒田真紀子さんと後藤啓子さんのお二人にお話を伺いました。

幅広い表現力を身につけることが重要

最初に、コールセンターにおける日本語の現状について伺いました。黒田さんは「日本語の乱れよりも、スクリプトが整い過ぎていることで、言葉がパターン化されやすい傾向にあることが気になります。敬語の正確さなどはもちろん大切ですが、お客様のご要望にきちんと応えるためのコミュニケーション能力の育成を、もっと重視すべきだと思います。言葉遣いが正しいかどうかはお客様が決めることです」

後藤さんも「対応が一つしかないということが、お客様の信用を失う要因になる場合があります。相手の状況や要望を把握

せずに、ただ一方的な丁寧さが全面に出ている対応が気になります。マニュアルやスクリプトに頼るのではなく、会話力(コミュニケーション能力)を身につけることが大切です」

お二人とも、日本語の正誤よりも、言葉遣いや表現の乏しさが気になるとのこと。それは、指導する側にも問題があるようです。

研修などで、スーパーバイザー(以下、SV)やトレーナーから「正しい受け答えはどれですか」という質問を受けることがあるという黒田さんですが、その質問自体に疑問を感じています。「会話で、この言い回しだけが正解ということはありません。むしろ、いろいろな表現を使えて、生の声でお客様と対応できるテレコミュニケーターを育てることが大切です。基本となるスクリプトを覚えたら、その後はあまり制約をせずに、一人ひとりの持ち味を伸ばすような指導をしましょうと答えています」

それだけ柔軟な指導を行うには、SVやトレーナーにも豊富な知識や高いスキルが求められます。しかし、後藤さんは「SVやトレーナーには、さらに日本語に関する知識を学んで欲しいと感じています。世論調査でもわかるように、年代によって言葉に対する価値観が異なります。もしセンターの顧客が年齢の高い層であるとしたら、その年齢層に合わせた会話(言葉づかいや会話の展開の仕方など)が必要になります。少し古い言い回しなども知っておくと便利かもしれません。言葉は文化だと思っています。異なった年代、異なった地域、異なった経験、異なった環境で言葉は育まれています。コールセンターで働くということは、そのような様々な文化に接していることではないでしょうか。正しい敬語は何かを考えるだけではなく、もっと日本語という言葉にこだわって指導していただきたいと思います。そうすることでお客さまを真に理解できるのではないのでしょうか」

今回の世論調査でも、同じ言葉をまったく違う使い方している例が挙げられています。例えば、「うがった見方をする」という慣用句では、「物事の本質を捉えた見方をする」という本来の意味で使っていると答えた26.4%に対して、「疑って掛かるような見方をする」という意味の、いわば誤用が48.2%と上回っています。それを年代で見ると、年齢が上がるほど正しく使っ

ている割合が増える傾向が見えます。同じ言葉でも、人によって意味合いが違うのです。相手がどのように使っているのかを見極めるには、それなりの知識とスキルが必要ということになるでしょう。

言葉遣いとは言葉と声の組み合わせ

もう一つのポイントは、コールセンターが使うのはあくまで「話し言葉」であるということです。

黒田さんは「対応の時には、言葉の使い方も大事ですが、音声も大切です。言葉遣いというのは、言葉と音が組み合わさってできるものです。それが文字だけに頼って言っている状況になってしまうと、人が対応するというコールセンターのメリットが消えてしまいます」

後藤さんも「回答だけが求められる内容であれば、音声応答やメールでよいと思います。人が対応するコールセンターの評価は、回答だけではなく対応、すなわち、どのような人がどのような声で、どのような言葉を使って対応してくれたのかということだと思います」

そのための取り組みとして黒田さんは、「まず、語彙を増やすことですね。そのためには本を読んだり、社内だけでなくいろいろな人と会話をしたりして、言葉の抽斗ひきだしや言い換えの抽斗ひきだしをたくさん作りましょう」

具体的な方法の一つとして、「国語に関する世論調査」の利用法を後藤さんが教授して下さいました。報告書の中に「気配りなどを表す言葉のうち、使うことがあると思う言い方はどれか」という設問があります。回答としては「久しぶりで連絡する

時」や「頼みを断る時」などの慣用句が挙げられています。その答えを見ながら、他の表現はないか、特定の状況の時のもっとふさわしい言い方はないかを、シミュレーションするのだそうです。「勉強と考えずに、実際のお客さまとの会話を例題にとって、違う表現の仕方を皆で考えるといったOJTを頻繁に実施していただくだけでよいのです。違う言い回しが増えることで会話は豊かになっていきます。コールセンターは日本語を大切に守っていける素敵な職場だと思います」

黒田さんも「日本語の大切な表現が減っていつているように感じています。自動音声でなく人が受ける良さ、意味を考えたコールセンターであって欲しいと思います」

日本語に関する知識は持っていた方が絶対にプラスですが、それにこだわらないこと。あくまでコミュニケーションの手段であると捉えて、スキルを上げていくことが重要だということでしょう。

《取材協力》

■黒田 真紀子 氏

株式会社 コミュニケーション・アカデミー 代表取締役
CCAJ スクール
スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～ 講師

■後藤 啓子 氏

有限会社 キャリア・ネットワーク 代表取締役
CCAJ スクール
トレーナー養成講座、モニタリング実施手法セミナー 講師
※各年度の「国語に関する世論調査(概要)」は以下のサイトで閲覧できます。

http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/yoronchousa/

『平成23年度「国語に関する世論調査」の結果の概要』から

問：自分自身の言葉の使い方について、どの程度気を使っているか

気を使っている(計)		気を使っていない(計)		分からない
77.9%【70.6%】〔67.3%〕		21.9%【29.3%】〔32.6%〕		
非常に気を使っている 9.8%	ある程度気を使っている 68.1%	余り気を使っていない 19.3%	全く気を使っていない 2.7%	

【 】内は平成16年度調査、〔 〕内は平成9年度調査

問：ほかの人の言葉遣いなどが気になるか、気にならないか

気になる(計)		気にならない(計)		分からない
75.7%【71.0%】		24.2%【28.9%】		
非常に気になる 14.8%	ある程度気になる 60.9%	余り気にならない 21.3%	全く気にならない 2.9%	

【 】内は平成19年度調査

問：日常生活で、どの程度敬語を使っているか

使っている(計)		使っていない(計)		分からない
76.3%		23.6%		
いつも使っている 12.9%	ある程度使っている 63.4%	余り気使っていない 20.8%	全く使っていない 2.8%	

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 ストレスという言葉は便利ですが、漠然と使用して何でもストレスとしてしまうと、対処が見出しにくくなります。ストレスもコールセンター運営上のマネジメント項目のひとつと考え、まず言葉を定義して、組織の共通認識にしましょう。

◇2つの認識

1. 「ストレッサ(ストレス原因)」と「ストレス反応」をわけて考える。
2. ストレッサがそのままストレス反応として出るのではない。コーピング(ストレスに対処する心のはたらき)を重要視する。

ストレッサとして、多くのコールセンターに共通するのは、クレーム対応や同時入力、時間に追われて仕事をする、仕事のミス、電話やシステムの不都合です。これらのストレッサはコールセンター業務と結びついており、完全になくすのは不可能です。

ストレスという言葉は工学用語に由来し、負荷(外的な圧力)と言い換えることができます。負荷がかかること自体が悪いわけではありません。システムに負荷テストを行うように、組織や人に負荷がかかることで、ストレス耐性の向上、ストレス対処方法の発見につながります。もし、コールセンターにストレスが全くないとすれば、組織や従業員が進化し、生き延びて行く力も培われないでしょう。

Q ストレスケアの必要性は感じていますが、着手はこれからです。コールセンターのストレスマネジメントへの取り組みはどのように進めて行けば良いのでしょうか。

回答者 柴山 順子 氏

(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役
CCAJ スクール ストレスマネジメント基礎講座 講師

コールセンターのストレスマネジメントを推進する上では、従業員全体にも同じ考え方を共有してもらいましょう。

◇2つの原則

1. コールセンターのストレスマネジメントは、「ストレッサ」をなくすことではなく、ストレスと上手に付き合う方法の共有を目的とする。
2. 従業員どうしのコミュニケーションを増やす機会として「コーピング(ストレス対処方法)」を学ぶ。

すぐにできる取組として、ストレス反応が高く出ないように「リラクゼーション」を学び実施することや、ストレス耐性を高めるための「健康習慣」情報の提供等があります。ストレス反応が出てしまった場合の対処方法としては、ストレス物質を消費するために、歩く、ヨガや太極拳、水泳などの有酸素運動の推奨が効果的です。笑う、歌う、趣味に没頭する等既に行っている対処方法を認識するのも良いでしょう。いずれも講義形式ではなく、ペアで行う腹式呼吸練習や、「コーピング」を出し合うグループワーク等、自主的な参加感のある雰囲気で行います。

難しく考えずにできることから実施しましょう。既存の研修に5分のプログラムを足すだけでも良いのです。ストレスと上手に付き合える従業員を増やすことは、組織・個人・契約先顧客のメリットになります。

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
2/7(木)～2/8(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	日本マンパワー(東京都)
2/7(木)～2/8(金)	センターマネージャー講座(追加開催)	鈴木 誠 氏	日本マンパワー(東京都)
2/21(木)～2/22(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子 氏	新大阪丸ビル新館
2/27(水)～2/28(木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
3/6(水)～3/7(木)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
3/14(木)～3/15(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子 氏	日本マンパワー(東京都)

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

NTT ソルコが コンタクトセンターワールドアワード 2012 世界大会 「Best Mid-sized Contact Center-Outsourced 部門」で 金賞を受賞しました

2012年10月29日～11月2日にアメリカ・ラスベガスで開催された「The Contact Center World Awards 2012」世界大会に、アジア・パシフィック地区代表として出場した当協会会員の株式会社NTT ソルコが、Best Contact Center」部門（51～249席アウトソーサー部門）で、最優秀賞である金賞を受賞しました。

今回のエントリーに当たっては、2010年度の「全社業務改善活動発表会」における優秀賞の受賞、また、「104全国大会」《NTT番号情報(株)主催(現.NTTタウンページ(株))》において最優秀賞を受賞するなどの実績を高く評価したとのことです。

2011年の11月頃からエントリーに向けての準備を進め、一次審査を2012年2月に通過し、7月にシンガポールで行われたアジア・パシフィック大会での優勝を経てアジア・パシフィック地区代表として世界大会への出場が決まりました。

エントリーに当たっては、トレーニングだけではなく、コンタクトセンターのマネジメント全体が評価される「Best Contact Center」部門にエントリーを行い、業務改善活動発表会で行ったトレーニングに関するに加えて、運用全体を盛り込んだ内容に変更したとのこと。

今回アジア・パシフィック大会、世界大会で発表に当たられた同社サテライト浦和 スーパーバイザーの福嶋智子さんにお話を伺いました。「サテライト浦和では、NTTの104(番号案内)の仕事を行っています。ご存知のように104に電話をかけてこられる方は、年齢層や環境も様々な方々です。お客様が仰る以外の情報をいかに聴き出すか、またその情報を元にごのように検索するかがとても重要になります。このスキルは一朝一夕に身に付くものではなく、豊富な経験と高いスキルが必要です。したがって、オペレーターに長期に渡って業務に従事していただくことが大きな課題になります。今回のプレゼンで

がら、離職率を可能な限り低く抑えつつサービス品質・生産性も向上するという取り組みについてお話ししました」

1通話にかかる時間は34秒以内が目標でしたが、トレーニングを行う前は35秒以上かかっていたとのこと。「タイピングトレーナーを活用することで、33.5秒まで短縮することができ、年間で4,100万円のコストダウンを図ることができました。」

トレーニングが奏功したのはもちろんですが、働きやすい環境作りにも注力していることも大きいと福嶋さんは話します。「ストレス軽減のためのサポート体制を整えたり、オペレーターのライフスタイルを重視した36パターンのシフト体制を充実したりしています。また、オペレーターの声に耳を傾けることも重要です。例えそれを実現することが難しくても理由を添えてフィードバックすることで納得してくれます」

「このような体制を整えることで、離職率は1%以内、10年以上勤務している方が90%以上、平均年齢が51歳であることなども発表したのですが、プレゼンテーションを聴いてくださっている方々が、一つひとつのことに反応してくださったことに感動しました」

プレゼンテーションの資料作成に当たった開発本部 ビジネス・インテグレーション部門 担当部長の生沢雄一さんは「来場者や審査員は実際にコンタクトセンターを運用している方ばかりなので、自分たちの参考になるかどうかという視点で評価をされます。世界共通の課題への解決策を示せたことが高評価を得て金賞につながったのだと思います」

福嶋さんはインタビューの最後に「自分のセンターの取組が、世界で認められたことがとても嬉しかったです」と締めくくってくださいました。



は、オペレーターが『聞く』『話す』『タイピング』という3つの作業を同時に行えるようにするためのトレーニング『タイピングトレーナー』や、オペレーターをサポートしたり、モチベーションを高めな

まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013

『CCAJ コンタクトセンター・セミナー』は、センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、センター運営のエキスパートがパネルディスカッション形式で、改善のヒントを提供・共有することを目的に開催しています。10回目となる今回は、「現場から学ぶ！ コンタクトセンターの課題解決策と最新動向」をテーマに、2月14日(木)・15日(金)の2日間にわたり開催いたします。

1日目には、“特別セッション”として CCAJ スタディーツアー（米国視察）のご参加者が、日本と米国のセンター運営の違いや特徴、「米国で成功している運用手法は日本でも活用できるのか」など実際に目の当たりにした情報をもとに、センターの現場を知る方ならではの視点でディスカッションします。また、毎回好評を博している“CCAJ セッション”では、「モチベーション管理」、「品質向上・維持」、「SV 登用・育成」、「CS 向上」という人気のテーマに加え、今、話題の「ソーシャルメディア対応」もご用意しました。

2日目のセッション終了後には、出演者の方々も参加する“交流会”も開催します。

同じ立場の方々の取り組みから学び、交流を深めることで、自社のセンター運営に活かす絶好の機会です。

皆様のご参加を心よりお待ちしております。

■会期：2013年2月14日(木)10:30～16:15(セミナー)
2013年2月15日(金)10:30～16:15(セミナー)
16:30～18:00(交流会)

■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)

■受講料金(税込み)

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ 会員(事前申込)	15,000円	6,000円
一般(事前申込)	20,000円	7,000円
当日券	—	10,000円

詳細や申込はこちらの URL をご覧ください。 http://ccaj.or.jp/event/contact_20130214.html

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 2013年2月14日(木)	
10:30 12:00	<p>特別セッション『アメリカのユニークなコンタクトセンター運営モデルを分析～日本とアメリカのセンター運営の違いや活用できる運用手法～』</p> <p>出演者 東京ガステレマーケティング(株)取締役 人材・品質マネジメント部長 平松 忠男 氏 (株)Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美 氏 (株)もしもしホットライン 九州支店 支店長 坂口 謙祐 氏 (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College 課長 小川 範芳 氏</p> <p>本セッションでは、CCAJ スタディーツアー(2012年10月・米国視察)のご参加者が、ザッポス、ベガスドットコムなど特徴的なセンターを視察した情報をもとに、センター運営の現場を知るものならではの視点から、日本とアメリカのセンター運営の違いや優劣、日本で活用できる運用手法について、ディスカッションしてまいります。</p>
13:00 14:30	<p>CCAJ セッション①『従業員の幸せは、事業成長の原動力か?～従業員のストレスを減らし、モチベーションを高める～』</p> <p>M(株)ディー・クリエイト CRM 事業本部 総合計画室 チームマネジャー 山崎 崇 氏 S(株)オークローンマーケティング コールセンター管理ディヴィジョン 名古屋センター長 水谷 洋 氏 S(株)スクロール 業務部お客様サービス課コンタクトセンターチーム チーム長 坪田 広昭 氏</p> <p>本セッションでは、コールセンターにおける従業員のモチベーション管理やストレス対策をしっかりと行うことが、職場環境の快適性を増し離職率が低減すること、経験の積み重ねにより個々のスキルが向上し、顧客リテンションの向上、ひいては事業成長の原動力ともなりうる可能性があることを、モチベーション(ストレス)管理の事例を交えて、センターマネジメントの視点から提示してまいります。</p>
14:45 16:15	<p>CCAJ セッション②『センター全体の品質向上に向けた電話対応品質向上策と人材育成について』</p> <p>M(株)KDDIエボルバ 中央支社運用2本部 マーケティングソリューション2部運用2グループ 金子 則子 氏 S 日東燃料工業(株) お客様サービスセンター センター長 森奥 明美 氏 S SMBCコンシューマーファイナンス(株) 東日本お客様サービスセンター 企画教育ユニットグループ長 溝口 真由美 氏</p> <p>本セッションでは“電話対応品質”にスポットをあて、その向上に有効な手段である「モニタリング」と「人材育成」について考えていきます。モニタリングを行う本来の目的、テレコミュニケーターが抱く抵抗感の緩和、評価基準・項目の設定、評価者のカリブレーション・トレーニングなど、センターで起こりがちな課題・問題点について、実際の取り組みに基づき、ディスカッションしてまいります。</p>

時間	講演概要 (M:モデレーター、S:スピーカー)
2日目 2013年2月15日(金)	
CCAJセッション③『スーパーバイザー(SV)の登用と育成～SVがもっと輝くためにできること～』	
10:30 12:00	<p>M(株)もしもしホットライン 金融第二事業部 担当課長 水越 英之氏</p> <p>S あいおいニッセイ同和損害保険(株) コンタクトセンター事業部 業務開発グループ長 兼 品質管理グループ長 根岸 純氏</p> <p>S(株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College トレーナー 嶋田 敦子氏</p> <p>資質のあるSVをどう見極め発掘し、どのように登用しているか。登用後の指導・育成プラン、フォロー体制やその後のキャリアプランをどのように設定しているのか。各社の具体例やディスカッションを通じて成功のポイントを考えていきます。また、アメリカなどを中心に広がる“顧客接点価値”を重視し、オペレーターに裁量を持たせる動きに注目し、日本での拡がりへの展望を、SVの役割・期待の変化などを踏まえて意見交換してまいります。</p>
CCAJセッション④『2つの視点からCSを高めるヒントとは?～クライアント企業、アウトソーサーのそれぞれの考察～』	
13:00 14:30	<p>M 三井情報(株) プラットフォームソリューション事業本部 第一技術部 コンサルタント 島崎 陽一氏</p> <p>S(株)NTTソルコ COE本部センターイノベーション部門 品質推進担当 竹下 裕久氏</p> <p>S ドクタープログラム(株) カスタマーコミュニケーション部 部長 山野 和幸氏</p> <p>本セッションでは、クライアント企業とアウトソーサーという異なる立場から、取り組み事例を交えつつ、CSを向上させるコールセンターについて考えてまいります。</p>
CCAJセッション⑤『ソーシャルメディアって本当に役立つ?』	
14:45 16:15	<p>M トランスコスモス(株) コールセンターサービス 統括ソーシャルメディアサービス部 部長 所 年雄氏</p> <p>S(株)ニッセン お客様相談室 室長 井上 勝之氏</p> <p>S(株)ファンケル 顧客視点推進部 部長 佐藤 由奈氏</p> <p>本セッションでは、今さら聞けないソーシャルメディアの基本から本当に企業活動としてソーシャルメディアは必要なのか? 必要だとするとリスクや対策はどうすれば? といった内容を、実際にソーシャルメディアを活用している担当者の皆様とディスカッションを通じ考えてまいります。</p>
交流会 (会場:アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A)	
16:30 18:00	<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>

協会日誌

12/11 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 (詳細は本号6ページをご覧ください)
- ・ 会員PRの機会としての方策を決定した。
- ・ 関連メディアへの協力依頼策を決定した。
- ② CCAJ ガイドブック VOL.22
- ・ CCAJ ガイドブックの掲載記事の満足度等に関するWebアンケートを実施することを決定した。
- ・ VOL.22の収支報告を行った。

③ CCAJ スクール

- ・ SV認定制度に関して、今後も継続して検討していくこととなった。

12/12 理事会

- ① 業務執行状況および収支
- ・ 2012年度第2四半期の業務執行状況および2012年度上期収支決算を承認した。
- ② 役員を選任方法等
- ・ 常任理事の廃止および新役員の選任について討議した。
- ③ 今後の委員会運営
- ・ 委員会の統合および副委員長制の導入等について検討した。

正会員数：200社

(2013年1月現在)

④ 入退会

- ・ 2012年9月12日の理事会以降の入退会社を承認した。

12/18 人材育成委員会

- ① 今後の活動
- ・ 新たな活動について委員会で討議を深め、次回の委員会で次年度の活動を決定することとなった。

次号予告

「CCAJ News」Vol.192では、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 開催報告」、「2013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

◎ 次号は、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013」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。

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)

