

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を開催します
- ◇CCAJ スクール講師インタビュー
2012年度にスタートした新講座のご紹介
- ◇コンタクトセンター見学会 開催報告
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇スーパーバイザー interview vol.48
- ◇協会日誌

コールセンター基礎講座を開催します

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、6月21日に開催いたします。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：2013年6月21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

※お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。

定員：100名(定員になり次第締め切らせていただきます)

●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

- ・コールセンター概要について上手くまとまっていて、資料も分かりやすく、知らなかった用語を学ぶことができて良かった。
- ・コールセンターのトレンドを知り、他社の取組などを学ぶことができて勉強になりました。
- ・今までマナーだと思っていたことが、法律に則って行っていたということが分かり、目から鱗でした。事例も教えていただき、分かりやすかったです。

基礎講座を大阪でも開催します

コールセンター基礎講座の大阪開催が決定しました。

日時：2013年7月24日(水)13:30～17:20

会場：新大阪丸ビル別館 5-1 教室

詳細は、決定次第、本誌及び協会のサイトでご案内します。

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：コンタクトセンター専門アドバイザー 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。
「コールセンターの最新トレンドと成功事例」
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。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
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いけないルールは？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 スクール講師インタビュー～

2012 年度にスタートした新講座のご紹介

CCAJ スクールでは、2012 年度から 3 つの新講座がスタートしました。1 年が経過し、いずれも好評を博しています。そこで、CCAJ スクールの方針や体系を再確認するとともに、新講座を担当するお二人の講師に講座のご案内と受講者へのメッセージをいただき、ご紹介します。

CCAJ スクールについて

CCAJ スクールは、「受講者のステップアップ」と「コールセンター全体の価値の向上」を目標として、さまざまなカリキュラムをご提供しています。

どの講座を受講すればスキルアップにつながるのかを分かりやすくするために、2012 年度からコールセンターにおけるそれぞれの職位を「職務定義」として明確化するとともに、それに合わせて「ベーシック」と「専門」の 2 つのコースを設けています。

職位ごとに分けられた「ベーシックコース」では、それぞれの業務に必要なスキルや知識を網羅的に学ぶことができます。一方の「専門コース」は、コールセンターの改善に役立つテー

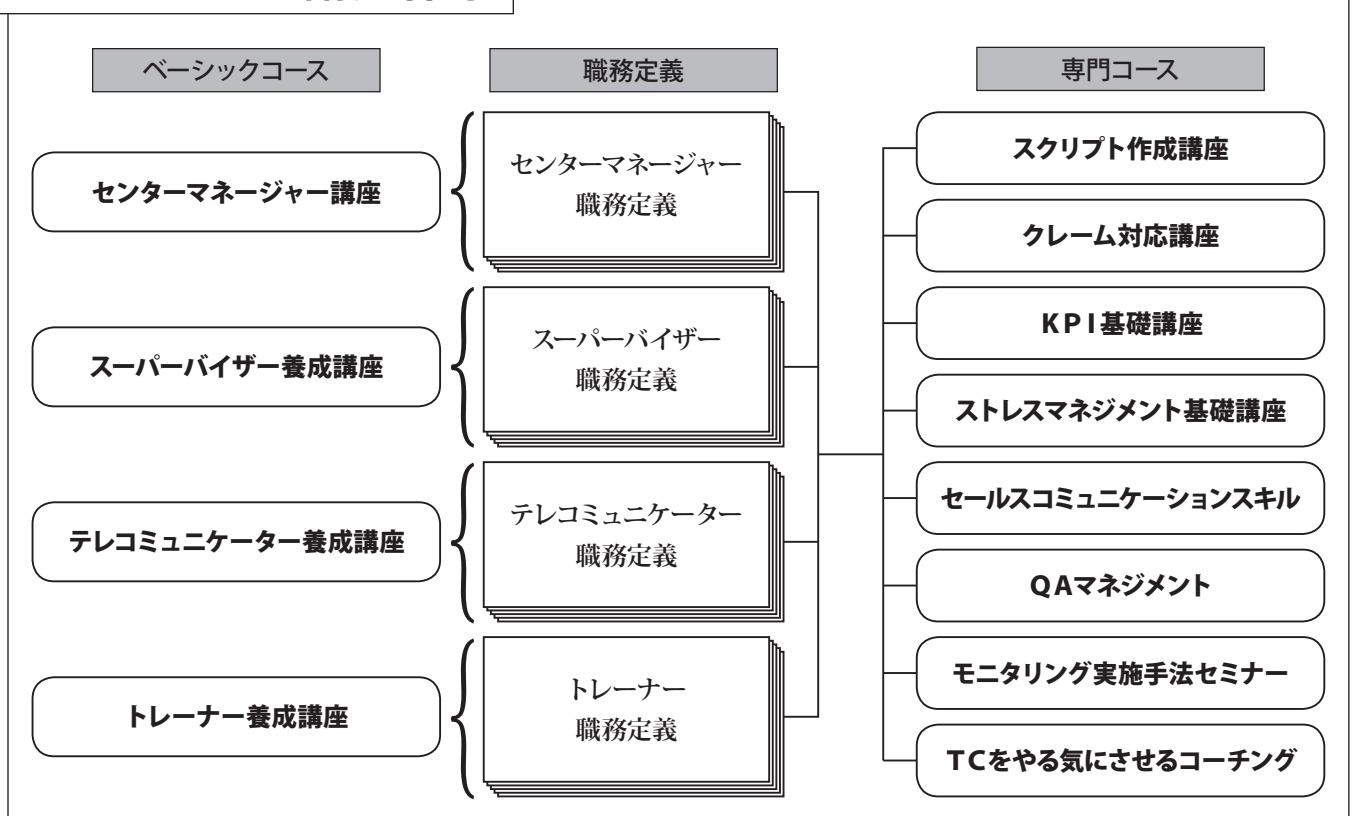
マや課題ごとに、専門的なスキルや知識を習得できるように構成しました。

CCAJ スクールの特徴の一つに、「実践的な内容」があります。講義だけでなく、ロールプレイングやグループワークといった実習を活用することで、実践に即したスキルを体験的に身につけることができるようになっています。

もう一つのメリットが公開講座であるということ。実習を通じて、普段はあまり接することがない他業種や他社の方々と交流することができます。それによって、自分のレベルを把握するとともに、同じ課題や悩みを持つ仲間と出会うことでのモチベーションアップにもつながります。

すべての講座が、これらの方針に則って運営されています。

CCAJ スクール講座体系



新講座の概要

2012年度からスタートしたのは、「お客様志向のセールスコミュニケーション」「QA マネジメント」「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」の3つの講座で、いずれも専門コースになります。まず、各講座の概要についてご紹介しましょう。

「お客様志向のセールスコミュニケーション」

この講座では、「お客様に喜ばれるセールス」へとつなげるためのコミュニケーションスキルを身につけます。まず、どのようにお客様にアプローチしていくかをプロセスに沿って、オープニングからクロージングまで、ステップごとにポイントを理解します。そして、実際にモデル音声聞き、肌感覚で理解し、総合演習でトークを考え、グループディスカッションやロールプレイングを行うことで実践力を磨きます。

【対象者】インバウンド、アウトバウンドを問わず、サービスや商品を提供する目的でお客様と電話でのコミュニケーションをとる役割を担う方(テレコミュニケーター)、またはその管理・指導の役割を担う方

【本年度の開催予定】2013年8月7日、2014年1月22日

「QA マネジメント」

コールセンターのクオリティ・アシュアランス(QA)は、コールモニタリングを通してセンター全体の品質の維持と向上をマネジメントする部署です。この講座では、独立したQAチームとしての役割や体制の構築、モニタリングスキルの確認、また、スーパーバイザーと連携を図るためのカリブレーション・セッションや、テレコミュニケーターの課題の発見から改善への取り組みまでの具体的なノウハウを学んでいただきます。

【対象者】コールセンターの対応品質管理(QA)担当者、トレーナーやSVでモニタリング&フィードバックを行っている方など

【本年度の開催予定】2013年8月21日、2014年1月15日

「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」

これからのコールセンターには、マニュアル依存型のオペレーションではなく、一人ひとりのお客様に向き合った顧客対応が求められます。本講座では、そのために必要不可欠である、「自立型テレコミュニケーター」の育成について学びます。自らの可能性を最大限に発揮する「やる気」を育てるコーチングとは一体どういうものか、ロールプレイングやグループワークなどの体験学習を通して実践的なスキルが身につきます。

【対象者】コールセンターで人材育成、OJT(On the Job Training)を担当されている方、スーパーバイザーの方、QA担当者、テレコミュニケーターの育成に従事されている方など

【本年度の開催予定】2013年7月17日、12月11日

新講座の講師から皆さんへ

ここで、講師と各講座のご紹介、担当講師からのメッセージをお届けします。

「QA マネジメント」

◎講師のご紹介



本講座をご担当いただいているのは、(有)クウォーターワン代表取締役の窪田尚子さんです。コールセンターだけでなく、幅広い分野の企業において、コミュニケーション力を中心とする人材育成に携わっています。CCAJスクールの講師としてだけでなく、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が開催している電話対応コンクールの審査員や、「きくスキル研究会」の主要メンバーとしてご存じの方も多いことでしょう。

◎講座について

本講座の特徴について、窪田さんに伺いました。

「コールセンターでは、QAやQAマネジメントに対する認識や役割が次第に高くなってきていますが、その中で疑問を抱えている担当者も多いようです。そこでこの講座では、“QAとは何か”をきちんと整理するとともに、センターの対応品質をどのようにマネジメントしていけば良いのかという“実践的な答え”を見つけていただけるようなカリキュラムになっています。QAに関する客観的な説明やアドバイス、さまざまな改善策などに加えて、チームによるディスカッションやグループワーク、受講者による発表などを通じた活発な討議を行っていただきます。すでに取り組みが進んでいるセンターも、これからのセンターも、それぞれの立場から忌憚のない意見交換を通じて、“等身大のヒント”を持ち帰ってください」

◎みなさんへのメッセージ

「お客様の満足のためにどのように取り組んでいけば良いのか、QAの立場での具体的なノウハウを学べます。もしQA業務の中で“迷い”や“とまどい”があるなら、ぜひご参加ください。本講座受講後には、それが“安心”に変わるでしょう」

「お客様志向のセールスコミュニケーション」

「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」

◎講師のご紹介

新講座のうち、「セールスコミュニケーション」と「コーチング」の2つをご担当いただいているのが、(株)ラーニングイトのビジョントレーナーである瀬崎節子さんです。瀬崎さんは、エー



ジェンシー勤務時代に、アメリカのコンサルティング会社と共同で独自の研修プログラムを開発。テレマーケティング先進国アメリカのノウハウを日本に導入した経験をお持ちです。現在は、従業員の心を動かすコミュニケーションをベースとする人材育成を続けています。

◎講座について

最初に、瀬崎さんの講義の特徴を伺いました。

「それぞれの講座に共通しているのは、AsIs（ありがちな）とToBe（あるべき）という2つの事例を使って、現状と理想を明確化していることです。陥りがちな良くないAsIs事例と、目指すべき理想的なToBe事例を明示することで、実際の業務に近い環境をシミュレーションしながら学べるようになっています。また、事前アンケートを行うことで、受講者のみなさんの希望や疑問も取り入れています」

次に、それぞれの講座について伺いました。

・「お客様志向のセールスコミュニケーション」

「フィールドでの営業経験者が陥りがちな落とし穴など、コールセンターならではのコツやポイントに重点を置いて講義を進めます。実際の会話に近い音声事例を教材として活用することで、肌感覚で理解していただけるようになっています。原理原則だけでなく、グループワークを中心に“こんな時にはどうすれば良いのか”という具体的な応答を、お客様の立場から考えます。さらに、AsIs事例とToBe事例の両方を体験することで、どこがスキルアップのポイントかも明確になります」

・「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」

「コーチングの基本は、自己実現の支援です。個人の目標と企業やコールセンターの目標とを一致させるためのコーチングを行うことで、“やる気”につなげることができ、自立型のテレコミュニケーターの育成を実現します。講座では、コーチングの定義や基本スキルなどの講義に加えて、動画事例を使ったワークショップを行います。日々のコミュニケーションに重点を置くことで時間をかけずに行える。コールセンターならではのコーチングのコツを学ぶことができるようになっています」

◎みなさんへのメッセージ

「大切な時間を利用して講座を受けるのですから、疑問や悩みを積極的に解決してください。各講座とも、セールス力やコーチング力を身につけたいという方たちが集まっていますので、より前向きに取り組むというシナジー効果も出ています。それも吸収して帰ってください」

◎受講者アンケート

2012年度に各講座を受講した皆さんに「満足度」について伺っていますので、その一部をご紹介します。

【QAMネジメント】

- ・グループワーク等により他のセンターの課題や解決策も具体的に聞くことができ、非常に参考になった。
- ・非常に満足です。研修の進め方、参加者の積極的な発表もスムーズで、今まで受講した中で一番あつという間に感じられました。
- ・センターの品質上の問題点・課題の抽出から原因の特定、改善の取り組みまでの流れをつくることで一歩ずつ進めていこうと思った。

【お客様志向のセールスコミュニケーション】

- ・お客様志向は今や当たり前のことだが、やってみるつもりでも出来ているのかは疑問だった。そうしたことを見直すきっかけになりました。とても有意義な研修でした。
- ・ロープレや音声事例を使ってくださって一方的な講義で終了せず、他の受講者と共同作業をしつつ学べたのが良かった。他社の方の状況も共有できたので勉強になった。
- ・企業と顧客両方の利益を追求する姿勢を持っていないといけないと基本的なことを再確認いたしました。アウトバウンド、インバウンドを問わず、受講すると大変有益だと感じた。

【テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング】

- ・多様な価値観を認め、センターのモチベーションが維持できるように上手く活用していきたいと考えます。
- ・今まで、いくつかの研修を受講させていただきましたが、一番心に残る講座でした。正直、今の業務を辛く感じていましたが、頑張ってみようという気持ちになりました。
- ・褒め言葉の具体例の資料もあり、とても参考になりました。
- ・他社のSVの方々との交流も楽しかったです。ピンチをチャンスととらえ、また頑張ります。

最後に、CCAJスクールの受講を希望される方、検討中の方へのメッセージをお願いしました。

「コールセンターの業務は常に多忙です。時には、立ち止まって考える時間も必要でしょう。そのためにも、CCAJスクールを活用してはいかがでしょうか。客観的な立場での学習や、他社の方々との交流の中から、新しいヒントややる気は生まれてくると思います」（窪田さん）

「過去と他人は変えられませんが、自分を変えられます。自分自身の価値を高める良い機会ですので、ぜひ積極的にご参加ください。公開講座のCCAJスクールは、他社の人と出会える場でもあります。前向きに取り組む方々と一緒に、悩みや疑問を解決してください」（瀬崎さん）

皆さんのコールセンターでも、ぜひCCAJスクールをご活用ください。

WOWOW コミュニケーションズ コンタクトセンター見学会 開催報告

去る2月22日(金)、情報調査委員会では、(株)WOWOW コミュニケーションズ様のご厚意で、コンタクトセンターの見学会を実施しました。

見学会終了後には懇親会を開催。交流と意見交換の場となりました。

見学会の様様と、参加者からいただいた感想をご紹介します。

(株)WOWOW コミュニケーションズは、有料衛星放送WOWOWのカスタマーセンターを運営している会社です。WOWOWの約250万人の顧客に対して、新規のご加入のご案内、テクニカルサポート、番組のご案内、視聴継続のご提案等、営業機能から顧客サポート機能まで重要な役割を担っております。

(株)WOWOW コミュニケーションズ様は、横浜をはじめ、札幌・大阪・沖縄にセンターがあります。その中でも横浜センターは、コマンドセンターとしての役割を担っており、横浜・札幌・大阪・沖縄のセンターの業務監視・数値管理・各種サポートを行うことにより、現場各部門と連携を図っています。

また、「(株)WOWOW コミュニケーションズの品質ポリシー“おもてなしの心”を体現する人材を育成することによりサービス品質の向上に貢献する」というミッションを実現するための組織WOWCOM Collegeについて、詳細にわたりご説明いただきました。

これらのご説明のあと、実際のセンター内を見学させていただきました。

今回の見学会には、9社13名の会員が参加しました。WOWCOM Collegeなどの説明に当たっては各担当者から丁寧に説明いただき、そのあとのセンター見学でも、実際のセンターの中まで見学させていただくことができました。

見学終了後の懇親会には、見学会でご説明に当たられた(株)



WOWOW コミュニケーションズ様の方々も参加くださり、参加者とのより深いコミュニケーションの場となりました。

※ 参加者からの感想

- ・社内見学の際は、スタッフの方々に大変丁寧なあいさつをしていただき、自分の日常を反省いたしました。また、質疑応答のやり取りでは、弊社内でも解決できていない問題への解決方法になるだろう話や当社では施行していない制度など、とても参考になりました。
- ・「サービスサイエンス」の理論に基づいた品質管理について、多数参考にさせていただくことができました。
- ・今回の見学会のために十分な準備をいただいております、また、コールセンターは顧客接点の重要なポジション、という点が伝わってくる見学会でした。
- ・見学会後の懇親会では、皆さんの本音ベースでのお話など伺え大変勉強になりました。

見学を受け入れてくださった(株)WOWOW コミュニケーションズ様、そしてご多忙にも関わらず懇切丁寧にご説明くださった皆様に心よりお礼申し上げます。

2013年度は、大阪でのコンタクトセンター見学会を予定しています。開催日程や見学先などの詳細は、あらためて当協会会員の担当責任者・責任者にご案内いたします。

『CCAJ News』に広告を掲載しませんか？

毎月、コールセンターに関する情報をお届けしている機関誌『CCAJ News』では、広告を募集しています。本誌は、会員の皆様への頒布に加えて、各種イベントやCCAJスクールでの配付、協会ホームページでのPDFファイル公開も行っています。会員企業を中心とするコールセンター業界関係者へのアピールの場として、ぜひ広告の投稿をご検討くださいますようお願い申し上げます。詳細に関しては、協会事務局までお気軽にお問い合わせください。

【お問い合わせ先】TEL：03-5289-8891 e-mail：office@ccaj.or.jp

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 メールに対するフィードバックは、内容面と表記面の両面から評価を伝えます。

内容は、「的確性」と「正確性」を評価します。「的確性」とは、質問や問合せの内容と回答が合致しているかと、回答の件数に漏れがないかです。テンプレートを使って回答を作成するときは、受け取ったメール文に最適化（カスタマイズ）して返信しているかをしっかりチェックする必要があります。「正確性」とは、回答の内容そのものに間違いがないかです。

表記については、文章表記とレイアウトを評価します。文章表記では、「正確性」と「わかりやすさ」が重要なポイントです。表記の「正確性」とは、回答文が文法的に正しく書かれているか、用字と用語に間違いがないかをチェックします。「わかりやすさ」とを評価する際は、簡潔に短い文で書かれているか、結論が明確か、根拠は示されているか、難しい言葉を使っていないか、あいまいでわかりにくい表現がないかなどを確認します。また、はじめに結論を述べる、箇条書きやナンバリングを使うなどわかりやすく伝える工夫をしているかも、チェックしましょう。

レイアウト面では、1段落の長さや記号を使って見やすく画面を構成することなど、メール文特有のチェックポイント

Q メール対応チームのスーパーバイザーをしています。オペレーターに対し、どのようにフィードバックすれば分かりやすく伝わるのか悩んでいます。

回答者 角脇 さつき 氏

(株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
CCAJ スクール スーパーバイザー養成講座
テレコミュニケーター養成講座 講師

があります。

これらの基本的な項目に加えて、メールの内容によって確認すべきこともあるでしょう。例えば、謝罪メールでは、謝罪すべきどのような「事実」があったのかと、そのことがお客様にどのような「影響」を与えてしまったのかを明確に伝えることが大切です。「ご迷惑をおかけしました」など、結果を謝るだけでなく、その原因となった自らの過ちを明確に言葉にすることが確認項目のひとつとして挙げられます。さらに、そのような事態を招いたことをどのように受け止めているのか（認識と反省）を述べ、同じことを繰り返さないためにどのような改善に取り組むのかが述べられているかを確認します。

このような多岐にわたる項目をもれなく評価するために、チェックリストを作成するとよいでしょう。また、評価結果だけでなく、実際のメール文を添削して、正しく、わかりやすい書き方の見本を示すことも大切です。チェックリストで全体を示し、原文の添削で詳細を伝えてくださるとわかりやすいフィードバックになります。

漢字の使い方や送り仮名、用字や用語については、センターとしての基準を作成して標準化しましょう。

5・6月の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
5/14(火)～5/15(水)	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)
5/16(木)～5/17(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー(東京都)
5/23(木)～5/24(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)
6/5(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)
6/6(木)～6/7(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
6/13(木)～6/14(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー(東京都)
6/19(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー(東京都)
6/27(木)～6/28(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)

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

スーパーバイザー interview vol.48

今回のSVインタビューは、本来は印刷事業での就業を希望して入社したはずが、会社の方針で自社のコールセンターに配属。SVとして研鑽を続けるうちに才能を発揮し、コールセンター業務に生きがいを見つけるまでになったという方をご紹介します。

株式会社ナチュラル ガーデン
テレマーケティング部インバウンドセンター
サブマネージャー

青山 功希 さん

学生時代から映画好きという青山さん。社会人になってからは映画館に向くことが増えたとのこと。「大きなスクリーンでの臨場感を楽しみながら、ポップコーンとコーラを味わうのが良いストレス解消になっています」



今回訪問した株式会社ナチュラルガーデンの前身は、情報・印刷事業とダイレクト・マーケティング事業を行っていた株式会社ウイルコ(現:株式会社ウイルコホールディングス)。昨年5月、17年以上の歴史を有する通信販売業務を承継しつつ、分割して設立された新会社です。

現在は、株式会社山田養蜂場グループの一員として、ヘアケアや化粧品、美容・健康補助食品などの通信販売を行っています。

インタビューをお願いした青山功希さんは、テレマーケティング部インバウンドセンターのサブマネージャーです。新卒入社4年目という若手ながら、センター長に次ぐポジションでセンター運営全般に関わっています。

入社後の青山さんの経歴をご紹介します。まず研修の一環として約3ヵ月間、テレコミュニケーター(以下、同社の呼称のベルアテンダント)業務を経験。続いて、1年半のアウトバウンド部門、9ヵ月のサービス部門勤務に続いて、2011年11月の異動でインバウンドセンターに配属されました。現在は、同センターに所属している約60名のベルアテンダントを、センター長を中心に青山さんを含めた8名の社員SVで管理・運営しています。

「SVの中に私以外にもう一人男性がいますが、それ以外はすべて女性です。また、ベルアテンダントさんのほとんどが主婦の方で、平均年齢は50歳前後になります」とのこと。これは、同社が扱う商品に合わせた構成であり、同社のコールセンターの特徴とも言えるでしょう。

「ベルアテンダントさんは、人生経験も

スキルも私より上の方ばかりです。それを忘れずに、話し方や言葉遣いにも気を付けるようにしています」

若手のSVにとって、年長者への指導やアドバイス、注意などは、もっとも気を遣うポイントであるようです。

コミュニケーションが生きがいに

同社のビジネスモデルの中心となるのは、中高年をターゲットとして、美容や健康など体に役立つ商品を提供するというもの。育毛剤や染毛剤、美容ドリンクなどを中心に、プラセンタやなたまめなどの定番商品をはじめ、これまでにない新商品の提案を続けています。ネット通販にも対応していますが、主としては新聞の折り込みチラシや、地方紙への広告を利用して新規顧客を獲得するとともに、コールセンター機能を活用することでアップセルやリピーター獲得を行っています。

「商品が多岐にわたるため、その知識だけでも吸収するのは大変ですが、それに加えて、電話をいただくお客様の多くがカウンセリングやアドバイスといった付加価値を求めているらしいです。自社の商品知識だけでなく、他社製品との比較や健康に関する情報など、幅広い内容の会話も必要になります。それだけ、ベルアテンダントさんの負担は大きいのですが、今後は、今以上にお客様の立場に立った対応ができるように教育環境の整備に力を入れたしていきたいと思っています」

そういった教育関連業務に加えて、人員の募集や配置などのシフト管理、フィードバック、エスカレーションによるクレーム対応、関連資料作り、セン

ター全体の環境改善など、多くの業務を抱えて多忙な日々を送っている青山さん。入社時は、印刷業務が希望でした。テレマーケティング関連に配属された時に思ったのは、「どんな業種や企業であれ、最低3年はやってみよう」ということでした。その間、ベルアテンダントをはじめとする多くのスタッフとのコミュニケーションが深まるうちに、大きなやりがいにつながっていったとのこと。

「センターの皆さんは温かくていい人ばかりです。そんな人たちに頼りにされると、もっとがんばろうという気持ちが強くなります」と目を輝かせます。

さらに、「今のセンターは、お客様の生の声が一番届くところ。それをサービスや商品開発、センター運営などに活かしていきたいと思っています」

インバウンドならではのVOC活用に意欲を燃やす青山さん。今後のさらなる活躍が期待できそうです。

企業情報

株式会社ナチュラル ガーデン

代表取締役社長: 松浦 昌宏

本社: 千葉県浦安市入船1丁目5番2号

ホームページ: <http://www.n-garden.com/>

設立: 2012年5月(創業1974年4月)

従業員数: 247名

プロフィール: 当社の強みは原料の仕入、研究・商品開発、製造、販売、発送まで、全てを社内で一貫して行うことです。また、ご購入時・お届け後のお客様との直接対話では「顔が見えない」からこそ、親身にお話しを伺い、お応えいたします。どんなに小さなことでもご遠慮なくご相談ください。社員ひとりひとりが責任を果たし、より多くのお客様に感動していただけるよう、一丸となって努めてまいります。

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

2/19 事業委員会

① CCAJ スクール

・スーパーバイザー認定制度の本格検討着手に向けて、理事会への提案書について討議した。

② CCAJ スタディーツアー(海外視察)

・2013年度の海外視察は、10月に実施することを決定した。
・企画の検討にあたり Web アンケートを実施し、意向を伺うこととなった。

③ コールセンター基礎講座

・2013年度は、大阪でも開催することを決定した。

2/20 人材育成委員会

① 2013年度の活動

・2013年度は、以下の活動を行うことを決定した。

①スーパーバイザーによる意見・情報交換会を実施する。

②コールセンター・テレマーケティング用語集に関しては、ソーシャルメディアに関連する用語の追加等を検討する。

③センタースタッフの勉強、研修の材料となるようなコールセンター基礎力問題集

を作成する。

④新人マネージャーの勉強会を実施する。

3/6 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況

・2013年2月の会員ニュースのWeb上での掲載状況を報告した。

② CCAJ メールニュース

・VOL.173の情報収集状況を報告した。

③ CCAJ News

・4月号：2012年度より CCAJ スクールの講師を務めていただいている方へのインタビュー、センター見学会の開催報告等を掲載することを承認した。

・5月号：2012年度協会活動報告、労働法改正関連の記事等を掲載することを承認した。

④ 今後の記事等について

・自治体によるコールセンター誘致助成制度特集を掲載する8月・9月の合併号に向けて、各自治体に広告の募集を行うことを承認した。

・5月号以降の記事案について討議した。

⑤ 協会広告の出稿

・関連媒体への広告の出稿の是非等について討議した。

身近なところでも CCAJ スクールが

2013年度の CCAJ スクールは、沖縄、札幌、福岡の各都市でも開催します。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.173 (2013年3月12日配信)

配信数 : 5,022 名

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座のご案内～今年度は大阪での開催も決定!
2. CCAJ スクール 5月開催のご案内
3. CCAJ News 2013年3月号を協会 Web サイトにアップ
4. 新サービス・製品の発表、プライベートセミナーの開催案内など貴社のニュースリリースを、協会 Web サイトで紹介します。《会員限定》

【関連動向・情報】

5. 環境省花粉情報サイト
6. 電気通信サービスの加入契約数等の状況(総務省)
7. 求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
8. 今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会 資料(厚生労働省)
9. 労働力調査 2013年1月分(統計局)
10. 未婚男性の結婚と家族形成に関する意識について非正社員に焦点を当てた実証分析(内閣府)
11. 「均衡待遇・正社員化推進奨励金」の正社員転換制度、短時間正社員制度に関するお知らせ(厚生労働省)
12. 「障害者の法定雇用率引き上げ」に関するパンフレット(厚生労働省)

特集「各自治体のコールセンター支援制度一覧」を合併号でお届けすることになりました

CCAJ News では、毎年、各自治体に取り組んでいるコールセンター誘致に関する助成制度の特集を組んでいます。昨年度は、105の自治体情報を8月号・9月号の2号にわたって掲載することができ、読者から好評を博しています。その一方で、2号にまたがった特集ということで、情報提供に若干のタイムラグが生じるという問題も発生していました。そこで、2013年度に関しては、8月号・9月号を合併号として大幅な増ページを図ることで、すべての自治体情報を一度にご提供できることになりました。ご期待ください。

また、合併号の広告も募集しています。ぜひ、ご検討ください。

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)

次号予告

「CCAJ News」Vol.194では、「2012年度協会事業活動報告」について、「大阪開催のコールセンター基礎講座」、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