

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

- ◇ 2012 年度 協会事業活動 報告
- ◇ コールセンター基礎講座を開催します
- ◇ イベント情報
新入会員のご紹介
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザー interview vol.49
- ◇ 協会日誌

2012 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2012 年度協会事業活動計画に基づいて、「公益目的財産の適切な処理」、「協会会員に対するサービスに基軸を置いた協会活動の展開」、「財務基盤の確立」、「消費者に配慮した活動」を積極的に推進するとともに、①倫理の確立と綱領の普及・啓発、②調査・研究、情報の収集・提供、③人材の育成、④苦情の解決についての相談・調査、⑤関連機関との交流・協力、⑥本会の目的を達成するために必要な活動、等を推進しました。

● CCAJ 第 1 回 通常総会 開催

2012 年 6 月 12 日 (火)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人日本コールセンター協会 2012 年度定時総会」を開催し、2011 年度事業報告と収支決算報告、理事並びに監事選任について承認されました。

通常総会及び理事会終了後には懇親パーティーを開催。170 名を超える多くの来賓や会員が参加しました。



● コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会が主催するコンタクトセンター見学会を、福岡および横浜で開催しました。

◎ 福岡でセンター見学会を実施

2012 年 9 月 13 日 (木)～14 日 (金)、福岡でコンタクトセンター見学会を開催し、株式会社ジャパネットコミュニケーションズと株式会社タカギ コミュニケーションセンターを見学しました。見学会には、11 社 13 名の会員が参加し、相互の意見交換の場となりました。

また、1 日目の見学終了後に懇親会を開催し、こちらにも多くの方に参加いただきました。

◎ WOWOW コミュニケーションズセンター見学会を実施

2013 年 2 月 22 日 (金)、(株)WOWOW コミュニケーシ

ョウズのコンタクトセンターの見学会を実施しました。

9 社 13 名の会員が参加しました。見学会終了後には懇親会を開催し、交流と意見交換の場となりました。



● 福岡と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡

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。福岡市の後援と会員企業の連携によって開催を実現することができ、100 名を超えるコールセンター関係者が参加されました。

◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 を開催

2013 年 2 月 14 日 (木)、15 日 (金) の両日、東京都千代田区のアールネット 神田カンファレンスで、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013』を開催しました。

10 回目となる今回は、「特別セッション」と



して、CCAJ スタディーツアー参加者が、日本と米国のセンター運営の違いや特徴など、実際に目の当たりにした情報をもとにディスカッションを行いました。2日間で5コマのCCAJセッションを開催しました。

また、すべて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しました。

●「SVによる意見・情報交換会」および「センターマネージャーによる意見・情報交換会」を開催

人材育成委員会主催の「SVによる意見・情報交換会」と「センターマネージャーによる意見・情報交換会」を開催しました。

◎ SVによる意見・情報交換会

開催日	開催場所	参加者
テーマ		
2012/6/6	大阪・森下仁丹 ヘルスコミュニケーションズ	7名
子育て中の女性 SV がコールセンターで活躍できるためのポイント		
2012/6/20	東京・CCAJ 事務局	7名
新人・若手 SV ができること、新人・若手 SV だからできること		
2012/7/25	東京・CCAJ 事務局	6名
アウトバウンド業務でのテレコミュニケーターモチベーション管理		
2012/8/8	大阪・情報工房	8名
メール対応の品質向上		
2012/8/23	東京・CCAJ 事務局	7名
コールセンターの品質向上		
2012/9/26	東京・CCAJ 事務局	5名
トレーニングで困っていること研究		
2012/10/3	大阪・JBM コンサルタント	5名
新人スーパーバイザーの課題		
2012/10/26	東京・CCAJ 事務局	6名
アウトバウンド業務での数値管理の工夫		
2013/1/18	東京・CCAJ 事務局	6名
モチベーションの維持・向上		

※6月6日、8月8日、10月3日開催分は、会場の「森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ」、「情報工房」、「JBM コンサルタント」各社のコールセンター見学会が併催されました。

◎センターマネージャーによる意見・情報交換会

開催日	開催場所	参加者
テーマ		
2012/11/14	東京・CCAJ 事務局	6名
スーパーバイザーの登用と育成		

●春秋の2回、コールセンター基礎講座を開催

2012年6月20日(水)、東京の日本マンパワーで「コールセンター基礎講座」を開催しました。「コールセンター基礎知識」「コールセンターの最新トレンドと成功事例」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説。89名の方が受講されました。

さらに、11月30日(金)に、東京のエッサム神田で、6月

開催と同じカリキュラムの「コールセンター基礎講座」を開催し、96名が受講されました。



●2013年度「新春賀詞交歓会」を開催

2013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」を開催しました。当日は、200名を超える皆様が参加されました。



●第1回会員交流会を開催

2012年11月6日(火)、東京・九段下のホテルグランドパレスで、第1回会員交流会を開催。講演会および懇親パーティーに120名近い方々が参加されました。



●CCAJ スクールを開催

2012年度は47回のCCAJスクールを開催し、900名を超える方が参加されました。

■2012年度受講状況

受講者数 931名 / 参加企業数 130社 / 講座数 47回

■開催地別受講者数(開催回数/人数)

東京: 38回 776名 / 大阪: 7回 107名 / 札幌: 1回 16名
沖縄: 1回 12名

■講座別受講者数

センターマネージャー講座	63名
スーパーバイザー養成講座	314名
テレコミュニケーター養成講座	58名
トレーナー養成講座	101名
スクリプト作成講座	33名
クレーム対応講座	88名
KPI基礎講座	43名
ストレスマネジメント基礎講座	51名
お客様志向のセールスコミュニケーション	34名
QAマネジメント	41名
モニタリング実施手法セミナー	59名
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	46名
参加者合計	931名

●第 24 回 CCAJ スタディーツアー

2012 年 10 月 14 日(日)～10 月 20 日(土)の日程で、第 24 回「CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」を開催しました。



今回は、アメリカのラスベガスとサンフランシスコを訪問し、先進的な取り組みを続けている 6 社を視察することができました。

●テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査を実施

情報調査委員会では、2012 年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施しました。対象企業 85 社のうち、47 社 (55.3%) から回答をいただきました。なお、調査結果については 11 月中旬に発行した「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.22」に掲載するとともに、協会報「CCAJ NEWS」や協会ホームページでも公開しました。

●情報の収集・提供

協会報「CCAJ News」の発行

協会報を毎月発行し、協会活動の PR・報告をはじめ、「SV インタビュー」「コンタクトセンター Q&A」などの連載、「各自治体のコールセンター支援制度一覧」や特集記事などを掲載しました。

CCAJ メールニュースを配信

協会のメールニュースとして、「CCAJ メールニュース」を配信しました。「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「監督官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を、全 19 回にわたり配信しました。配信数は、2012 年 3 月時点で 5,023 名になります。

『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.22』を発行

2012 年 11 月に「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.22」を発行しました。主な内容としては、(1) 特集 / 「顧客対応におけるソーシャルメディアの活用」、(2) CCAJ 委員長座談会 / 「希少な情報や交流の場、教育プログラムなどの提供を通して協会・業界のポジショニング強化に貢献」、(3) インタビュー / CCAJ スクール受講企業に聞く「コールセンターにおける人材活性化のポイント」(4) How to 記事 / 「コールセンターにおけるクラウド・コンピューティング導入のメリットと留意点」、(5) 2012 年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査報告、(6) CCAJ の活動状況 (2011 年 10 月～2012 年 9 月)、(7) CCAJ 会員企業一覧などを掲載しました。11,000 部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体等に頒布するとともに、関連イベント等での配付を行いました。

CCAJ の Facebook ページ立ち上げ

2012 年 7 月に、協会の Facebook ページを立ち上げました。

<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan>

会員専用ページ立ち上げ

協会のウェブ・サイトに会員専用ページを立ち上げました。

CCAJ の PR 広告を掲載

2012 年 6 月 28 日付の日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に協会の PR 広告を出稿し、CCAJ 会員が信頼されるテレマーケティング活動を行っていることを PR しました。

日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「日本コールセンター協会電話相談室」を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しています。

●消費者団体等との情報交換

日本司法支援センター東京地方協議会 (2013 年 1 月) に参加し情報交換を行いました。

●各種イベントへの後援・協賛 (抜粋)

【後援】

◎ネット & モバイル通販 ソリューションフェア 2012 in 大阪

主催：UBM ジャパン (株)

◎コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2012 in 大阪

(第 5 回)

主催：(株) リックテレコム、UBM ジャパン (株)

◎JDMA ビジネストレンドセミナー

～「個の時代」のダイレクトマーケティング戦略～

主催：(社) 日本ダイレクト・メール協会

◎第 15 回コンタクトセンター 総合大会

主催：(社) 企業情報化協会

◎ダイレクトメールを再検証する講座シリーズ Vol.2

「成功事例分析セミナー」

主催：(社) 日本ダイレクト・メール協会

◎コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2012 in 東京

(第 13 回)

主催：UBM ジャパン (株)

◎第 51 回電話対応コンクール全国大会・第 16 回企業電話対応コンテスト

主催：(財) 日本電信電話ユーザ協会

◎第 8 回みやぎコールセンターオペレータコンテスト

主催：みやぎコールセンター協議会

◎ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2013 in 東京

主催：UBM ジャパン (株)

【協賛】

◎リテールテック JAPAN2013

主催：日本経済新聞社

コールセンター基礎講座を開催します

今春は、東京・大阪の2カ所で、コールセンター基礎講座を開催いたします。新入社員を中心とするコールセンタースタッフや、異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。身近で便利な場所で受けられる各講座を、ぜひ活用ください。なお詳細は、協会のWebサイトでもご確認いただけます。

大阪

7月24日
開催!!

●概要

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

住所：大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-22

※お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。

定員：60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。

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行 氏
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「3年後のコールセンター予報」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか? 予測してみました。
「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。

東京

6月21日
開催!!

●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た、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。実例も教えていただき、分かりやすかったです。



【テーマと講師】

「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
「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

イベント情報

当協会が後援するイベントが、福岡と大阪で開催されます。お近くの方はぜひお立ち寄り下さい。
 なお、詳細は各 Web サイトでご確認下さい。

◆コンタクトセンター サミット in 福岡

九州地域で唯一の“顧客戦略”＝コンタクトセンターの専門展です。ソリューション/サービスが一堂に会する展示会と、主要テーマを網羅した各種セミナーを実施します。

《概要》

- 【日程】2013年5月28日(火)・29日(水)
- 【時間】10:30～17:30(受付開始9:30)
- 【会場】FFB ホール(福岡・博多)
- 【主催】リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」
- 【Web サイト】<http://www.callcenter-japan.com/contactcenter/fukuoka/>

◆ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2013 in 大阪

ネット&モバイル通販にフォーカスしたソリューションを紹介する、西日本最大の専門展示会/セミナーです。

《概要》

- 【日程】2013年6月12日(水)・13日(木)
- 【時間】10:00～17:30
- 【会場】マイドームおおさか 3F
- 【主催】UBM ジャパン株式会社
- 【Web サイト】<http://www.tsuhan-fair-osaka.com/>
- 《併催》コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2013 in 大阪
- 【Web サイト】<http://www.callcenter-japan.com/osaka/>

新入会員のご紹介

株式会社第一広栄社

Agency

代表取締役 平井 健一

東京都中央区八丁堀 4-8-2 秀和第 2 桜橋ビル 3 階

<http://www.daiichikoeisha.co.jp/>

●人材総合サービス事業

リクルートを中心とした全国の求人メディアを取り扱っております。媒体選定、原稿作成、メディアプランのご提案などワンストップで行っております。

●コールセンター事業

大手流通小売チェーンを中心とした求人広告の出稿管理、効果測定やデータ分析、応募受付の代行、請求業務までを一括してコールセンターにて行っています。

●販売促進・アウトソーシング事業

美容室・ヘアサロンへの販促提案、テレマーケティングによる顧客の販売促進代行や、店頭リサーチによる市場調査などを行っています。

新入会員のご紹介

GlobalTaNK グローバル・タンク株式会社

Support

代表取締役社長 田中 治幸

東京都千代田区内幸町 1-1-1 帝国ホテルタワー 8F

<http://www.globaltank.jp/>

当社は、設立から 20 年間、複数の大手通信キャリアのホールセラーとして大量の回線を販売してきました。

2011 年、主要キャリアの回線を常設した IaaS 型回線サービスをコールセンター向けに提供開始しました。必要なキャリア回線をチャンネル単位、月単位で利用でき、コールセンターの回線リソースを有効に活用します。繁忙期と閑散期のチャンネル数増減に柔軟に対応し、回線固定費と通話料の大幅な削減を実現します。

SIP トランキングや SIP と TDM の相互交換により、安定した音声ネットワークを提供。さらに、海外キャリアとの連携によるグローバルネットワーク構築の実績を生かし、コールセンターの海外進出を積極的にお手伝いします。

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 メール対応要員の育成は、以下の5段階に分けて実施するとよいでしょう。

第1段階 ビジネス文書の基本を学ぶ

日本語文法の基本と用字・用語などの基礎を学びます。現場で多く見受けられる誤った文例を集め、正しく書き直させる手法を使って、主語と述語の一致や「てにをは」の使い方、修飾語の位置、敬語の使い方、明快な表現法などを修得させます。基本教材で学んだあと、ひとりで復習できるよう問題集などを用意するとよいでしょう。また、理解度の確認と学習ゴールを明確にするために、合格基準を設け、筆記試験に取り組んでもらう工夫も有効です。この場合、合格するまで自己学習をすることを義務づけてください。「ビジネス文書検定」など外部の認定制度と学習教材を利用する方法もあります。

第2段階 基本の文型を学ぶ

代表的な回答文例をまるごと何度も書き写す練習を通じて、基本の文型を学びます。見本を見なくてもすらすら書けるようになるまで練習を続けます。

第3段階 基本文型をカスタマイズする

基本の文型を、受信内容に合わせて書き換える応用練習をします。この段階では、書くスキルに加えて、用件を読み取る「読解力」が求められます。回答すべき用件が何件

Q メール対応の専門チームを編成する予定があります。メール対応スタッフの育成法について教えてください。

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

あり、何をどこまで回答すべきかを判断する力を身につけます。また、過去の事例や技術資料、データベースなどから、回答文を作成するために必要な情報を探し出す力も習得します。

第4段階 実践研修 (OJT)

実際の回答文を作成させながら、実践的な指導を重ねます。研修対象のスタッフが作成したメールを査読し、改善ポイントを指摘して、本人に書き直させます。合格基準を満たしてひとりで対応させ始めた後も、一定期間は業務終了時にその日に作成した回答文の内容を確認するとよいでしょう。

第5段階 継続指導

研修期間を終え、業務に携わっているスタッフのスキルレベルを揃えるために、全員に同じ課題を与えて回答を作成させ、完成度を競うコンテストを定期的に行います。この段階で再訓練すべき課題が発見されたスタッフには、フィードバックと共に課題に応じた訓練を再受講する機会を与えます。

以上のような指導を実施するためには、適切な教材と資料を整備することと、的確なスキル診断と指導ができる指導者を育てることが求められます。

6月以降の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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)
7/2(火)～7/3(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー (東京都)
7/4(木)～7/5(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)

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.49

CTC グループのエージェンシーであるファーストコンタクト株式会社。企業の情報システム部門が担うヘルプデスクなどのアウトソーシング業務をコアに、教育・研修、バックオフィス、マニュアル作成、アウトバウンドなどのソリューションを提供しています。

ファーストコンタクト株式会社
サービス運営本部サービス運営 1 部
スーパーバイザー

山本 崇司 さん

相模原のご出身で「丹沢山系が見えるところで育った」という山本さんは、現在も森林浴をしながらの山登りがストレス解消の一つ。「外界から閉ざされたような濃い自然が残っている場所が好きです。次は、夫婦で屋久島に登ってみたいですね」とのことです。



今回ご登場いただいたファーストコンタクト株式会社の山本崇司さんは、東京・渋谷にある同社のコールセンターで、スーパーバイザー（以下、SV）を務めています。

山本さんは、2006年に新卒で入社。2年間の営業経験を経て、現在のSV業務へと異動になります。営業時代には、CTCグループによる大規模な全国展開プロジェクトや、トータルでの連携など多くのプロジェクトを経験。さまざまな立場の人たちとともに業務を遂行する充実感を知ることになります。山本さんご自身も、コールセンター関連だけでなく、顧客向けのマニュアル作成などの業務を担当しました。「その時の経験は、今も役に立っています。例えばマニュアル作りでは、お客様が自己完結できるようなわかりやすさや、検索性の高さなどが求められます。それは、オペレーター向けの資料にも反映されています」

現在、山本さんが所属する1課には約30名の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、山本さんを含めた3名のSVで運営しています。「当課で担当している案件は15件ほどです。プロジェクトごとにある程度の担当制になっていますが、マルチ対応できる体制になっています。業務内容としては、CTCグループからシステムを導入いただいたり、クラウドサービスをご利用いただいているお客様向けのサポートサービスがメインで、情報システム部門などの専門部署からのお問い合わせに対応しています。その他に、当社が直接契約しているお客様もあります」とのこと。比率的には、7～80%がCTCグループ連携ビジネスで、2～30%が独自プロジェクトとのことです。

メリハリのある環境作り

SVとして特に気を遣っている点を伺うと「オペレーターのナレッジの標準化とモチベーションの維持」という答えが返ってきました。業務システムの運用に関する問い合わせや、クラウドサービスの障害対応など、山本さんの部署が担当するヘルプデスクは技術的な高い知識とスキルが求められています。「まず、対応するオペレーターのスキルを統一することで、属人化しない教育が求められます。次が、緊張感の持続ですね。例えば、クラウドサービスのヘルプデスクでは、情報システム部門様とやり取りをすることがほとんどです。お問合せの内容は緊急を要する場合も多く、オペレーターには、迅速で正確な対応が求められます。しかし、システムが安定的に稼働していれば、緊急度の高い問い合わせもあまり発生しませんので、どうやってオペレーターにモチベーションを維持してもらうかが重要になります」とのこと。オペレーターの年齢層は20代前半から30代後半と比較的若いこともあり、緊張感の維持も大変です。

「いつ緊張すべきかをオペレーター自身で判断してもらえよう、システムの利用背景の理解に重きを置いた研修、OJTを行っています。システムを利用できない事象だけではなく、その事象が顧客のビジネスへどう影響するのかを理解してもらうことで、オペレーター自身の責任感も強まります。その一方で、抜けるところは抜くというメリハリのある環境作りも心がけています。そういった取り組みもあり、離職率も低いとのことです。

独自プロジェクトで新境地

山本さんの部署は、CTCグループ連携以外にもさまざまな案件を担当しています。「大手調剤メーカー様向けのスマートデバイスの導入支援と運用というプロジェクトがあります。既存の調剤システムに、タブレット型端末を使った情報システムを加えることで、在宅患者への訪問サービスを強化しようという取り組みです。クライアントの情報システム部門と協力しながら、MDMの選定からiPadの管理方法の検討、アプリケーションの動作確認、キャリアとの連携などを担当し、2011年から4ヵ月かけてヘルプデスクを構築しました。現在は、ヘルプデスクでのユーザー対応に加えて、端末の調達やキitting、発送、端末管理などを担当しています」

Sierに近いような取り組みに見えますが、山本さんは「コールセンターが核ではありますが、“お客様のためになるのであれば何でもやる”というスタンスで対応しています」とのこと。CTCグループという技術的なバックボーンもあるのですが、コールセンター起点のビジネスとして独自性を感じさせるプロジェクトではないでしょうか。

企業情報

ファーストコンタクト株式会社

代表取締役社長：宮脇 茂雄
本社：東京都渋谷区道玄坂 1-9-5 渋谷スクエア A
ホームページ：<http://www.firstcontact.co.jp/>
設立：2000年4月
従業員数：200名
経営理念：私達は、お客様とビジネスを結ぶ「ファーストコンタクト」機能をサービスの原点としてプロ意識ある職場作り邁進し、安心と信頼を提供し続ける企業を目指します。

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

3/12 理事会

- ① 業務執行状況
 - ・2012年度第3四半期の業務執行状況を承認した。
- ② 2012年度収支決算
 - ・2012年度の収支決算見込を承認した。
- ③ 2013年度コンタクトセンター・セミナーの地域開催
 - ・大阪において、7～8月頃に開催することを承認した。
- ④ 第2回会員交流会
 - ・10月頃、東京都内のホテルにおいて開催することを決定した。
- ⑤ スーパーバイザー認定制度の本格検討について
 - ・スーパーバイザー認定制度の本格検討は実施しないことを決定した。
- ⑥ 2013年度事業活動計画と収支予算案
 - ・会員交流会実施に伴う支出を修正するほか、他の内容に関して承認した。
- ⑦ 入退会
 - ・2012年12月12日開催の理事会以降の入退会社を承認した。

3/14 事業委員会

- ① CCAJ スタディーツアー (海外視察)
 - ・2013年10月にアメリカ合衆国での視察を企画することが決定した。次回の委員会で旅行会社各社の提案を審査する。
- ② CCAJ スクール
 - ・3月12日の理事会での決定通り、スーパーバイザー認定制度の検討は見送ることとするが、今後もCCAJスクールの改善活動は行っていくことを決定した。
- ③ CCAJ ガイドブック
 - ・2012年12月に実施したCCAJガイドブックに関するアンケート結果で浮上

た課題等について今後の委員会で討議していくこととなった。

- ④ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
 - ・次回の開催は2014年2月とし、例年よりも早期に準備を開始することとなった。

3/15 情報調査委員会

- ① センター見学会
 - ・2月22日に開催した(株)WOWOWコミュニケーションズのセンター見学会参加者アンケート結果等を報告した。

3/21 人材育成委員会

- ① 新人マネージャー勉強会
 - ・全5回のシリーズとして開催することを決定した。
- ② スーパーバイザーによる意見・情報交換会
 - ・東京で5回、大阪で4回実施することを決定した。
- ③ コールセンター基礎力問題集
 - ・コールセンターに従事するうえで必要とされる基礎的な知識を確認するための問題集を作成することとなった。

4/9 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2013年3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.176の情報収集状況を報告した。
- ③ CCAJ News
 - ・5月号:2012年度協会活動報告、コールセンター基礎講座大阪開催の告知等を掲載することを承認した。
- ④ 今後の記事等について
 - ・コールセンターの運営に関わる技術等の特集を組むことを討議した。

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.176 (2013年4月16日配信)
配信数 :4,985名

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座 2013年度は大阪でも開催
2. CCAJ スクール 2013年5月からスタート申込受付中!
3. CCAJ News 自治体によるコールセンター誘致 助成制度特集号について
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 サイトで紹介いたします。【会員限定】

【関連動向・情報】

5. スマートフォンの情報セキュリティに関する最新動向と今後の方向性 (総務省)
 6. テレワークセキュリティガイドライン (第3版)(案) に対する意見募集の結果 (総務省)
 7. 「よくある『ことば』の質問」特設サイトに、新たな Q&A が追加 (国立国語研究所)
 8. 平成 25 年版 Q&A でわかる求人・雇用の基礎知識 (全国求人情報協会)
 9. スマートフォンの安全な利活用のすすめ～スマートフォン利用ガイドライン～ (日本ネットワークセキュリティ協会)
 10. 平成 24 年度テレワーク人口実態調査の結果 (国土交通省)
 11. インターネット取引に係る消費者トラブルの実態調査報告書 (消費者庁)
 12. 国民のための情報セキュリティサイトのリニューアル (総務省)
- 【後援・協賛イベントのご案内】
13. 第9回 DM マーケティングエキスパート研修会 申込受付中! (日本ダイレクトメール協会)

次号予告

「CCAJ News」Vol.195 では、特集「ソリューション最前線」、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

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)