

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

- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪を開催しました
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ コールセンター基礎講座 2013 年下期開催日程
- ◇ 「今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会報告書」について、新入会員のご紹介
- ◇ 協会日誌

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪を開催しました

2013年8月26日(月)、大阪府大阪市東淀川区の「新大阪丸ビル別館」で「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪」を開催しました。当日は、120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 セッションともに大盛況となりました。本稿では、当日の様態の一部をお伝えします。



◎ 会長挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 船津 康次 会長



「このセミナーは、これまで東京で10回、コールセンターの集積地である沖縄・札幌・仙台・福岡の各地で開催してきました。今回は東京に次ぐ商業都市であり、当協会の多くの会員が拠点を構える大阪で開催することができましたが、CCAJの会員で構成されている大阪協議会15社のご協力のおかげです。本当にありがとうございます。

本日の内容ですが、基調講演では大阪府が対応しておられる危機管理についてお話いただきます。それを受けて、コールセンターにおけるBCP、センターにおけるモチベーションアップ、メールやSNS対応をどうしていけばいいのかという3つのテーマでセッションを開催いたします。長丁場になりますが、なにがしかのお役に立てるようヒントをつかんでいただければと思います」

◎ 基調講演

『大地震のための身近でできる防災対策』

● 講演者 大阪府危機管理室 防災計画課 課長補佐 富田 和博 氏

大地震が起きた時、第一は自分の身を守ることです。そのため、建物の耐震化や什器・家具の固定など、身の回りの安全確保が大切です。企業では1日も早い事業再開が必要です、

家庭では安否確認方法を決めるなど、日頃から防災減災を考えておくことが重要です。そこで、今回の基調講演では、大阪府における防災対策などについてお話いただきました。



まず、大阪府の危機管理室の体制と役割をご紹介いただくとともに、想定される南海トラフ巨大地震とそれに伴う津波などによる被害規模の説明がありました。また、それに対する大阪府での対策や、住民に呼びかけている心構え、企業としての対応や業務再開のための取り組み、BCPの必要性や目的、計画策定などについて解説がありました。

さらに、大阪府の具体的な取り組みとして、津波・高潮ステーションや市立阿倍野防災センター、おおさか防災情報メールなどが紹介されました。最後に、耐震補強や什器や家具の耐震固定の重要性などがよく理解できる動画が示され、防災対策の重要性が示されました。

生活への影響(大阪府)			
避難者	1日後	1週間後	1か月後
避難所	約7万人	約7万人	約4万人
避難所以外	約4万人	約7万人	約5万人
合計	約120万人	約150万人	約130万人
帰宅困難者	約120万人～150万人		
災害廃棄物	津波堆積物	合計	
約4300トン	約80万トン～約200万トン	約4400万トン～約4500万トン	
その他	食料や飲料水等の物資の不足、医療機関の機能が低下する中で医療需要の急増		

(国の最終報告による) 11

◎ CCAJ セッション ①

『コンタクトセンターを運営する企業として必要な BCP ～災害時もインフラとして機能し続けるために～』

- モデレーター (株)ベルシステム 24 関西・中部エリア統括部 CSG グループ長 土井 将弘 氏
- スピーカー (株)もしもしホットライン 公共・ライフライン本部 ライフライン事業部 ブースマネージャー 黒澤 裕之 氏
- スピーカー (株)TMJ 第2事業本部第4BU 第5センター プログラムマネージャー 平松 由美 氏

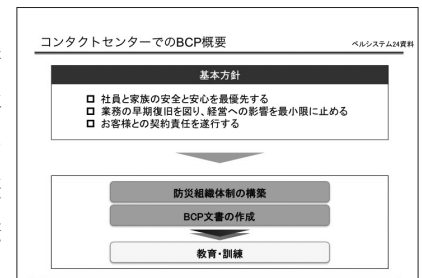
コンタクトセンターが一般化し、社会的インフラとして機能している昨今、お客様からは「いつでも繋がる」ことが当たり前とされ、その要求は災害発生時ほど高まることが予想されます。そこで、本セッションでは、コンタクトセンター運営企業として必要な BCP について、コンタクトセンター専門ベンダーの取り組み事例を交え議論しました。

議題の背景として、起こりうる災害に対応するための、コールセンター向け BCP が不可欠であるとの認識を確認。地震等の天災地変に対応する BCP 対策を行うことが重要であるとともに、他のリスクへの流用が可能であるとの指摘がありました。

具体的な事例として、東日本大震災関連のアンケート結果を中心に、コンタクトセンターにおける問題点と実際に発動した BCP 対策を紹介するとともに、そこから見えた課題を確認しました。それを受けて、コンタクトセンターが取り組むべき BCP について、人、インフラ、運営の各方向から議論が進められました。



最後に、セッションのまとめとして、判断基準の精査などの事前準備、業務内容や規模などに合わせた優先順位の設定、実際に緊急事態が発生した場合に確実に BCP が実行できるような日ごろの教育と訓練が重要であるとのまとめがありました。



◎ CCAJ セッション ②

『コールセンタースタッフ向けの社内イベントの実情、 モチベーション向上に繋がる組織風土の醸成について』

- モデレーター (株)かんでん CS フォーラム コンタクトセンター事業部 営業開発グループ グループマネージャー 平田 和義 氏
- スピーカー (株)NTT マーケティングアクト コンタクトセンタ部 センタマネジメント担当課長 手嶋 智則 氏
- スピーカー トランスコスモス(株) コールセンターサービス西日本本部 第二ユニット・マネージャー 山崎 将史 氏

スタッフのモチベーション向上や満足度向上を図るために、コールセンター事業者ならではの社内イベントや全社的な取り組みを実施されている企業も多いことでしょう。そういった組

織風土の醸成に対する取り組みは、コールセンターにおいても重要なポイントとなっています。

そこで本セッションでは、CS ウィーク、クレド、社内コンク

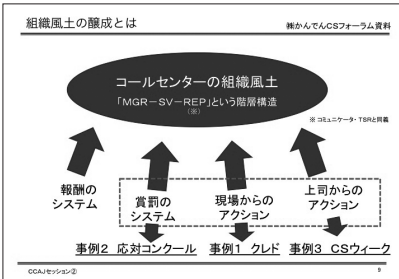


活性化、望ましい組織風土の形成に繋がっていくのかを議論しました。

まず、組織風土を「組織の構成員に知覚された組織の特性(価値観・思考様式・行動原理等)である。個人の特性・心理的風土が集まって平均化され、その組織の特性となったもの」と定義。コールセンターにおける組織風土熟成の重要性が解説されました。

次に、各社の取り組みとして、自分たちの思いや理想、ありたい姿を自分たちの言葉でまとめたクレド(信条)の構築、ベストコミュニケーターコンクールと銘打った表彰制度の実施、スタッフに対して日頃の努力に報い感謝するCSウィークの導入などの具体的な事例が紹介されました。

最後のまとめとして、それぞれの事例を効果を中心に、組織風土の醸成の有用性が示されました。



ル等の事例を紹介しながら、社内イベントや全社的な活動が、コールセンター内でのマネジメントにどのような影響を与え、どのようにセンター組織の

◎ CCAJ セッション ③

『コンタクトセンターにおけるメール・SNS 対応について ～運用事例とそこから見える課題や改善活動～』

- モデレーター ビーウィズ(株)オペレーション本部第2事業部第3ユニットアソシエイトマネージャー 山下 秀仁 氏
- スピーカー 情報工房(株)ビジネスコンサルティング部門ダイレクトマーケティングコンサルタント 河本 健吾 氏
- スピーカー (株)テレワークオペレーション部GTオペレーション課センター長 原田 幸雄 氏

従来の電話中心コールセンターから、メール・SNSといった新たなチャネルを選択することで、より円滑な顧客とのコミュニケーションを図ろうとするコンタクトセンターが増えつつあります。そこで本セッションでは、各社のメール・SNS対応の運用事例を交え、そこから見えた課題やアクションについて議論を交わしました。



最初に、インターネットの利用状況や利用目的などに関する

今後の課題

- ・作業の標準化が困難
→対応事例数を増やすには皆が同じ品質になるわけではない
→同じ作業手順を実現するような仕掛けが必要
- ・アクティブサポートで何か売上が上がるわけではない
→短期的な成果は見いだし難い
- ・メール、ソーシャルの教育は道半ば
→コールほど体系化されたスキルの研修・教育方法が定まらない
- ・コミュニケーターに求める職域が拡大
→コール、メール、ソーシャル対応と拡大して行っている

解説がありました。続いて、具体的な事例として、メール対応の課題・取り組み事例について紹介がありました。メールサポートにおいて顧客満足度を低

下させる要因が挙げられるとともに、改善のためのカテゴリ設計などが紹介されました。また、SNS対応の課題・取り組みについては、アクティブサポートを中心にリスクと有用性に関する解説がありました。さらに、メールVOCやペルソナなどマーケティング情報としてのメール・SNSデータの活用について紹介がありました。最後に、専任スタッフの採用や教育に関する具体的な取り組み、今後の課題と方策について議論しました。

CCAJ 会員 大阪協議会 (社名 50 音順)

- ・(株)NTTマーケティングアクト
- ・関西ビジネスインフォメーション(株)
- ・(株)JBMコンサルタント
- ・(株)TMJ
- ・トランスコスモス(株)
- ・ビーウィズ(株)
- ・(株)ベルシステム24

- ・(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- ・(株)かんでんCSフォーラム
- ・(株)KDDIエボルバ
- ・情報工房(株)
- ・(株)テレワーク
- ・パナソニックエクセルスタッフ(株)
- ・(株)プロエントコミュニケーションズ
- ・(株)もしもしホットライン 以上15社

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 まず、現在、取得している KPI 項目はどのような目的を持って取得することに決めたのでしょうか？それが明確ならその数値から何を読み取るべきかは自ずと分かるはずですが、もし目的がはっきりしていないなら、極論すればその KPI 項目の取得はやめてもかまわないことになります。

例えば、取扱手数時間（通話時間＋後処理時間）は、多くのセンターで取得している KPI 項目の一つだと思いますが、一般的には、(1) 呼当りの対応に必要な平均時間を把握し、受付呼数の時間帯分布と合わせて必要な稼働人員数を推定 / 算出する、(2) テレコミュニケーターごとのバラツキをチェックし、全体平均より長い / 短か過ぎるなどの異常値を見つけ出し、そのテレコミュニケーターに應對上の問題がないか確認するきっかけとする、などの活用を行っているはずですが。

ここで、取扱手数時間を KPI として取得しようと考えた目的が明確ならば、どちらの活用 / 考察を重点 / 優先的に実施すべきかは決まります。

KPI の活用方法には、コンタクトセンター / 業務のアクティビティや各業務の進捗状況を把握・監視するために定期的にチェックを行うべき基礎的活用方法（例えば前記 (1)）と、当該業務の課題を分析して改善方法を具体化したり効果を検証するために、適宜、チェックを行えばよい応用的活用方法（例えば前記 (2)）とがあります。

Q コンタクトセンターをマネジメントする立場で、KPI の取得を行っているものの、数値から何を読み取り、何が課題で、どのような対処を実施していくべきかがよく分からずに困っています。

回答者 有山 裕孝 氏

アドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役
CCAJ スクール コンタクトセンター KPI 基礎講座 講師

どちらの活用方法でも、KPI として選定した目的 / 理由を明確に意識しておくことが重要です。自分で決めた場合は当然意識できますが、前任者から（後任者へ）業務を引き継ぐ場合は、目的 / 理由も確認しておく（伝えておく）ことが大切です。できれば当該業務で取得すべき KPI 項目と目的や活用方法をドキュメント化しておけば、引き継ぎもスムーズで確実ですし、KPI マネジメントの関係者の意識も統一できて効果的です。

KPI 数値から課題を見つけ出す方法としては、(a) 時系列的な変化に注目し、変動が見られた場合にはその原因を推定し、因果関係を考察する、(b) 前記 (2) の方法、(c) テレコミュニケーター（/ グループ / 業務）ごとの時系列的な変化に注目し、変動要因を考察する、などが有効です。

(a) の例として、ある時から応答率が下がった場合、ほぼ同じ時期から着信呼数が増加していないか、平均取扱手数時間が伸びていないか、出勤率 / 着席率が低下していないかなどを調べればどこに原因があるか絞り込んでいけます。

(b) では平均値に近いことが必ずしも良いとは限りません。平均値自体が目標値から乖離している場合もあり、その場合には目標値に近い人と離れている人との差異の原因を分析します。

このように変動や差異の生じる原因を解明し、その原因を取り除く方法を考察し、具体的な対処を実施していけば改善に繋がるはずですが。

11 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
11/7(木)～11/8(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	かでの 2・7(札幌市)
11/15(金)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー(東京都)
11/21(木)～11/22(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)
11/26(火)～11/27(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	福岡朝日ビル(福岡市)
12/4(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)

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

コールセンター基礎講座 2013 年下期の開催日程が決定しました

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、2013 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 サイトでもご確認くださいませ。

● 概要

日時：2013 年 11 月 29 日（金）13：30～17：20

会場：エッサム神田ホール 3 階 大会議室

住所：東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2

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

● 受講者の声

・用語をはじめコンタクトセンターの仕組みなど、今まで曖昧だったものがクリアになりました。

- ・他社の事例からコールセンターのトレンドを知り、センター運営の改善に活かせる素晴らしい実践例が大変ためになりました。
- ・分かりづらい法律事例を分かりやすく解説していただき、禁止されている事項、気をつけなくてはいけない事項が把握できました。



【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。

「今後の労働者派遣制度の 在り方に関する研究会報告書」について

CCAJ メールニュースでもお知らせしましたが、厚生労働省では「今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会報告書」の取りまとめを行いました。当業界にも関連が深い今後の労働者派遣制度に関する内容となっていますので、その概要をお伝えします。

◆報告書について

昭和 60 年に制度化された労働者派遣制度では、職業安定法で禁止されている労働者供給事業の中から派遣元事業主が労働者を雇用する形態のものを分離し、業務の専門性や雇管理の特殊性などから常用労働者との代替のおそれが少ない業務のみを派遣対象業務とするとしています。この常用労働者の代替防止という考え方は、その後も継続し、平成 11 年に派遣対象業務が原則自由化された際にも、派遣可能期間は 1 年に制限されました。さらに、派遣可能期間の上限が 3 年に延長されるとともに、製造業務への派遣も解禁されました。その後、いわゆる「派遣切り」が社会的な問題になるなど、労働者派遣制度を巡る問題が顕在化したこともあって、制度に関する考え方が整理されるとともに、平成 24 年には法改正が行われました（労働者派遣法改正法に関しては CCAJ News Vol.183 でご紹介していますので、そちらもご覧ください）。

改正法審議の際、衆参両院において、登録型派遣・製造業務派遣や特定労働者派遣のあり方について、論点を整理した上で労働政策審議会での議論を開始すること、また期間制限について見直しの検討を開始することなどを内容とする附帯決議が付されています。それを受けて設置された「今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会」によってまとめられたものが今回の報告書になります。同研究会では労働者派遣制度を取り巻く諸課題について議論を行うとともに、関係者に対するヒアリングも実施しています。

なお、この報告書および参考資料の PDF データは、厚生労働省のホームページでダウンロードできます。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000016029.html>

◆報告書概要

報告書の一部をご紹介します。

第1 制度の在り方の検討に当たっての基本的な考え方

- 制度の検討に当たっては、
 - ①労働者派遣制度の労働力需給調整における役割を評価しながら、派遣労働者の保護及び雇用の安定等を積極的に図ること
 - ②派遣労働者のキャリアアップを推進すること
 - ③労使双方にとってわかりやすい制度とすること

を基本的な視点として持つことが適当。

第2 登録型派遣・製造業務派遣の在り方

- 登録型派遣は労働力の需給調整の仕組みとして有効に機能しており、仮に禁止した場合、経済活動や雇用への影響が懸念される。
- 登録型派遣については、雇用の不安定性への対応が必要であり、後述の雇用安定措置を講じていくことが考えられる。
- 製造業務派遣について指摘されている問題は、製造業務の有期雇用労働者一般に関係する事項であり、労働者派遣制度の中で対応すべき理由に乏しい。雇用の不安定性については、登録型派遣をめぐる雇用の不安定性の議論の中で検討すべき。

第3 特定労働者派遣事業の在り方

- 特定労働者派遣事業には有期雇用を反復更新している者も含まれており、それらの者の雇用が必ずしも安定していない状況。
- 「常時雇用される」を「期間の定めのない」ものと再整理することで、特定労働者派遣事業はすべての派遣労働者を無期雇用する派遣元に限定することが適当。

第4 期間制限の在り方等

- (1) 26 業務という区分に基づく規制の在り方について
 - 「専門性」は時代とともに変化するため、判断基準を明確に定義するのは困難。
 - 26 業務の該当の有無をめぐる関係者間で解釈の違いが生じるケースが発生。いわゆる付随的な業務についても、該当の有無の判断が難しいという意見。
 - 現行の 26 業務という区分に基づく規制の廃止を含め、労働政策審議会でも議論していくことが適当。
- (2) 現行の常用代替防止策の課題
 - 常用代替防止は派遣労働者の保護や雇用の安定と必ずしも両立しない。
 - 正規雇用労働者と同様の待遇の派遣労働者まで一律に抑制の対象とすることは適当でない。
 - 期間制限の存在が派遣労働者の雇用の不安定性の一因に。
 - 派遣労働者の所属する単位を変更すれば、同一の派遣労働者の受入れを長期間続けることができる仕組みとなっている。

(3) 常用代替防止の再構成

- 有期雇用派遣は、間接雇用かつ有期雇用であるため、派遣労働者の雇用の不安定性、キャリアアップの機会が乏しい、派遣先での望ましくない派遣利用の可能性、拡大しやすい性質といった特徴があることから、一定の制約を設け、無限定な拡大を抑制していくことが望ましい。
- 常用代替防止の考え方は、今後、対象を有期雇用派遣に再整理した上で、個人が特定の仕事に有期雇用派遣として固定されない、また労働市場全体で有期雇用派遣が無限定に拡大しないという個人レベルの常用代替防止派遣先の常用労働者が有期雇用派遣に代替されないことという派遣先レベルの常用代替防止の2つを組み合わせた考え方に再構成。
- 無期雇用派遣は常用代替防止の対象から外すが、無期雇用の労働者にふさわしい良好な雇用の質の確保を図っていくことが望まれる。

(4) 今後の制度について

- 今後の常用代替防止のための制度については、有期雇用派遣を対象とし、
 - ①労働者個人単位で同一の派遣先への派遣期間の上限を設定する
 - ②①により派遣労働者を交代することで有期雇用派遣を続けることが可能となる点に対しては、派遣先の労使がチェックする仕組みを考えるとすることを中心に検討していくことが望まれる。
- 派遣の継続性については、判断基準となる範囲の設定によって様々な案が考えられる。
- 労使のチェックの仕組みについても、様々な案が考えられる。
- 個人単位の派遣期間の上限に達した有期雇用派遣労働者には、派遣元が雇用の安定のための措置を講じることが適当。その他、「第5 派遣先の責任の在り方（派遣先の団体交渉応諾義務について）」、「第6 派遣労働者の待遇」、「第7 派遣労働者のキャリアアップ措置」などにも触れられています。

新入会員のご紹介

Inhouse

ピー・シー・エー株式会社



代表取締役社長 水谷 学
東京都千代田区富士見 1-2-21 PCA ビル

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

PCA が創業した 1980 年、業務をソフトウェアで管理する概念が一般的でなかった時代に、中小企業にも導入可能なパソコン用パッケージソフトウェアの開発を目指して数名の会計士が集まり生まれたのが PCA です。

業務管理はソフトウェアに任せて、人的資源はより競争力の必要な部門に投入することが求められる時代。「カスタマ・ファースト」の企業理念の下、業務管理ソフトウェアを通じてお客様の社業の発展に貢献することが私たちの使命です。

物を売って完結するのではなく、お客様との長いおつきあいの中で質の高いサービスやサポートを提供するビジネススタイルをより強化すること。

次世代製品を時代に提供し続けることで、業界No.1を目指すこと。この業界にイノベーションのある限り、PCA はチャレンジを続けます。

新入会員のご紹介

Agency

アイビーシステム株式会社



代表取締役社長 湯沢 政彦
長野県諏訪市高島 1-26-2 M&K ビル

<http://www.ibsystem.ne.jp/>

私たちは、ダイレクトマーケティングのコールセンター業務を中心に、お客様とのコミュニケーション活動の担い手として、「感謝」の気持ちをもって「笑顔」の対応を 30 年間続けて参りました。コミュニケーションツールの変化と共にコミュニケーション手段も多様化する時代の変化の中でも、「感謝」の気持ちと「笑顔」を忘れずに、お客様に感動を与えるサービスを提供し続けて参ります。

また、今夏より在宅コールセンター業務の運営を本格的に開始しました。ワークライフ・バランスのとれた働く新時代を切り開いて行きたいと思っております。

協会日誌

7/19 情報調査委員会

- ① コンタクトセンター見学会
 - ・大阪でのセンター見学会に向けて、見学会の申し込み手順等について検討した。
- ② テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
 - ・2013年度の調査に向けて、新たな設問を増やすか否かについて討議し、2012年度同様の設問とすることを決定した。

8/7 理事会

- ① 業務遂行状況
 - ・2013年度第1四半期の業務遂行状況を承認した。
- ② インハウス企業の会員拡大に向けた施策
 - ・理事社を中心としたインハウスの紹介、入会パンフレット等の積極的な配付、入会書類申請企業への訪問説明の強化といった活動を当面行うことを承認した。
- ③ 入退会
 - ・6月11日の理事会以降の入退会社を承認した。

8/20 人材育成委員会

- ① コールセンター基礎力問題集
 - ・検討中の問題案を5つのカテゴリーに再設定し、次回の委員会で問題の数や種類の過不足、活用法などを討議することとなった。
 - ・2014年3月に完成させ、会員に提供することを決定した。
- ② スーパーバイザー意見・情報交換会
 - ・今後の集客状況や参加者のアンケートを注視し、新たな取り組みを検討することとなった。

8/21 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック
 - ・各編集企画の進捗状況を報告した。
 - ・広告の投稿状況を報告し、2012年度の出稿企業や理事社に再度出稿依頼をすることとなった。
- ② CCAJ スクール
 - ・CCAJ スクールの既存受講企業に対し、アンケートを9月に実施することを決定した。
- ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
 - ・セミナーの形態やテーマの選定、出演者の選出方法を継続的に検討することとなった。

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

VOL.185(2013年9月13日配信)
配信数:5,041名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ スクール 10月・11月開催のご案内(11月は札幌・福岡でも開催します)
- 2.コールセンター基礎講座 下期の開催が2013年11月29日(金)に決定!
- 3.協会Webサイト「会員ニュース」への情報提供のご案内【会員限定】

【関連動向・情報】

- 4.平成24年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要(総務省)
- 5.2012年度通販売上高(速報値)(日本通信販売協会)
- 6.消費者白書 電子書籍版(消費者庁)
- 7.2013年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第2回調査結果(サービス産業生産性協議会)
- 8.平成25年版労働経済の分析(通称:労働経済白書)(厚生労働省)
- 9.組織における内部不正防止ガイドライン(情報処理推進機構)
- 10.電子商取引及び情報財取引等に関する準則の改定(経済産業省)
- 11.平成24年 派遣労働者実態調査の結果(厚生労働省)
- 12.「電気通信事業分野における競争状況の評価2012」及び「競争評価データブック2012」(総務省)
- 13.スマートフォン安心安全戦略(総務省)

コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2013 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 2013 in 東京(第14回)が、2013年11月14日(木)～15日(金)、東京・池袋で開催されます。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、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：2013年11月14日(木)・15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)

次号予告

「CCAJ News」Vol.200では、「CCAJ News200号記念特集」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