CCAJ News

VOL. 202　2014 年 1 月号

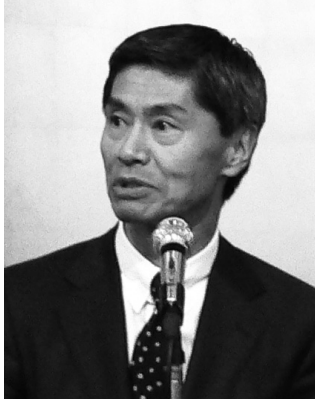
一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

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

◇新春会長挨拶
◇ 2014 年「年頭所感」
◇協会日誌、CCAJ メールニュース

新年のご祝詞を申し上げます



一般社団法人日本コールセンター協会 会長　船津 康次

新年あけましておめでとうございます。昨年は、新政権のもとアベノミクス効果、そして 2020 年の東京オリンピック誘致決定などの明るい話題もあり、久々に経済活動が活発化し始めてきました。本年もこの勢いを継続させていきたいものと思います。

コールセンター業界の動向ですが、日本流通産業新聞の「コールセンター売上高調査（2012 年度）」によれば、「業界上位 30 社の合計売上高は 7,575 億 5,500 万円と対前年 1.7％増、2013 年の 1 ～ 3 月からは通販や金融分野の業務拡大により市場成長を維持した」とあり、引き続き成長の流れが続いています。

一方、ICT 環境の急速な変化を背景に、スマートフォン、タブレットなどの新しい情報デバイスが次々と登場し、その多様なデバイス上で展開されるサービスも進化しています。その結果、消費者の情報収集力は大幅にアップ、消費行動パターンも大きく変化してきています。コールセンターはこうした変化や多様性を的確にとらえ、時代にマッチした付加価値のある「顧客満足」を実現していくことが重要なテーマになっています。当協会も市場トレンドをしっかりと理解し、会員の皆様とともに切磋琢磨していきたいと存じます。

昨年の主な活動を振り返りますと、CCAJ コンタクトセンター・セミナーには延べ 340 名近い方が参加され、恒例になりました地方開催は大阪で行い、120 名の方が参加、「災害時 BCP 対策」「モチベーション向上につながる組織風土」「メール･SNS への対応」について情報交換、プレゼンテーションをいただきました。新人マネージャー勉強会は 5 回実施し、センター運営に欠かせない人材育成への取り組みについて討議してきました。CCAJ スクールには年度内に約 800 名の方が受講される見込みです。

また海外研修には 14 社 18 名がカンザスシティ、ダラスの 2 都市 7 社を訪問し、コールセンター事業の本場・米国から様々な学びを得ました。秋には、昨年に続き「会員交流会」を開催し、勉強会そして懇親パーティに約 130 名の参加をいただきました。

協会活動には、①研修・勉強会、②会員各社の情報交換・交流、という二つの側面がありますが、引き続きそれぞれの内容について、各委員会そして事務局の活動を通じてブラッシュアップを図って参ります。新しい年、2014 年におきましても、会員各社の積極的なご参加、ご支援を賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。最後になりますが、皆様のご多幸を心より祈念申し上げ年始のご挨拶とさせていただきます。

新春特別企画

2014 年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参りますので、よろしくお願いいたします。
2014 年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2014 年 年頭所感出稿企業（到着順）

- ASC ジャパン株式会社
- 株式会社サウンズグッド
- アイビーシステム株式会社
- 東京ガステレマーケティング株式会社
- 株式会社セントメディア
- トランスコスモス株式会社
- 株式会社プロエントコミュニケーションズ
- アルファコム株式会社
- 株式会社 もしもしホットライン
- 岡田電機株式会社
- 株式会社リージェンシー
- 株式会社グッドクロス
- 株式会社ベルウェール渋谷
- 株式会社プロフェッショナルアカデミー
- 三機テクノサポート株式会社
- 株式会社アイ・エム・プレス
- 株式会社 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- 株式会社ネオキャリア
- 株式会社創企社
- 株式会社 東京都民銀行
- アドバンス・コンサルティング株式会社
- 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
- 富士通コミュニケーションサービス株式会社
- 株式会社 TMJ
- 株式会社ジー・エフ
- NTT コミュニケーションズ株式会社
- 株式会社テレワーク
- 岩崎通信機株式会社
- 日本ユニシス株式会社
- グローバル・タンク株式会社
- ログイット株式会社
- GN ネットコムジャパン株式会社
- ファーストコンタクト株式会社
- 株式会社ブレイブ
- NTT ソフトウェア株式会社
- 日本アバイア株式会社
- 株式会社ネットマークス
- ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
- PC テクノロジー株式会社
- 株式会社 ジェイ エスキューブ
- 株式会社 ベルテック
- 株式会社ツーウェイシステム
- 株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- 株式会社リンク
- ヒューマンリソシア株式会社
- 株式会社ディノス・セシール コミュニケーションズ
- 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
- ビーウィズ株式会社

ヨーロッパ最先端ソリューション NEO シリーズの発売により「VoC 基盤の雄」に

ASC ジャパン株式会社
代表取締役社長
古賀 剛

輝かしい新春を迎え、皆様の御健勝をお祈りいたします。

関係者の皆様のご尽力により、ASC ジャパンもコールセンター業界の中で通話録音装置メーカーとして、確実に認知度が向上しています。本年は NEO シリーズ発売します。このヨーロッパでの最先端の技術を糧に更なる飛躍の年にし、最終的には「VoC 基盤の雄」として認めて頂けるように、努力してまいります。まだまだ若い会社で御座いますので、至らぬ所も多々御座いますが、社員一同も高い意思を持って取り組んでまいりますので、お客様のご期待にお答え出来るもの確信しております。今後とも、皆様の御支援とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

コールセンターサポート SOUNDS GOOD

株式会社サウンズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新年明けましておめでとうございます。

総合人材サービスのサウンズグッドは、協会のサポート企業として、キャリアアップを目指す求職者と人材をお探しの企業様を結びつけるスペシャリストです。札幌・仙台・首都圏 11 ケ所・京都・大阪・福岡に拠点があり名古屋・沖縄も出店を予定しており、全国対応を進めております。

コールセンター経験豊富な SV・オペレーターを多数抱えており、インバウンド、アウトバウンド、スポット案件、垂直立上等、ブース請負、多様化・高度化する様々なニーズにお応えしております。

また、オペレーターのきめ細やかな研修・実務指導を徹底し、オペレーションスキル・品質の向上を図ります。

本年もよろしく御願い致します。

次なる 30 年に向けて

アイビーシステム株式会社
代表取締役社長
湯沢 政彦

新年、明けましておめでとうございます。

当社は昨年の 9 月に創立 30 周年を迎えることができました。

これまでの長きにわたり、会社を継続、成長できたのは社員ひとり一人の、また当社と取引をしてくださるクライアント、そして電話の向こうにいる全国のお客様のお陰と感謝いたしております。

この 30 年間、当社を取り巻く事業環境、特に通信・IT 分野において劇的な革新の時代でありました。

この先もより激しい変革の時代が続いていくことでしょうが、当社は創業時からの企業理念＜ I・B・S ＞を掲げ、これからも Intelligence な Business System を追い求めてチャレンジして参りたいと考えております。

今後ともご指導ご鞭撻のほど、お願い申し上げます。

お客さまに寄り添えるコールセンターを目指します。

東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長
龍﨑 恭一

あけましておめでとうございます。平素は大変お世話になっております。

弊社は、公益事業として多くのお客さまとの幅広い接点を持ち続けてきた東京ガスの豊富な経験とノウハウ、そして先進の技術力をベースに、「東京ガスお客さまセンター」を運営しております。「安心・安全・信頼」を基本理念に、ライフラインを堅守するとともに、お客さまの暮らしをサポートさせていただくべく、今年も、「お客さまに寄り添えるコールセンター」を目指してまいりますので、引き続きご指導賜りますようお願い申し上げます。

日本コールセンター協会と加盟各社様のご発展を心より祈念申しあげます。

国内コールセンター派遣事業 No.1 を目指して

株式会社セントメディア
取締役 兼 CC 事業部長
坂本 竜

新年あけましておめでとうございます。

クライアント企業様におかれましては、旧年来のご愛顧、誠に有難うございます。コールセンターに特化した人材派遣事業に関しては、引続き派遣スタッフの『定着率』『出勤率』等、基本となる KPI 管理強化を図ります。

また、稼働スタッフへの CS 向上プロジェクトを強化、より働き易い環境整備、様々な企業とのコラボレーション企画を打ち出し、派遣先クライアント様への安定稼働を果たしたいと考えます。

高知 CRM センターを主とするアウトソーシング事業では、『SNS×Call』をトータルマネージメントするサービス開発を中心に、更なるサービス力向上に精進致します。

本年も宜しくお願い申し上げます。

お客様の成長を支援できるパートナーを目指して

トランスコスモス株式会社
取締役副社長
石見 浩一

新年明けましておめでとうございます。

昨年はアベノミクスの 3 本の矢の実行による経済成長への明るさが見え、企業はコスト削減から次なる成長へと歩んでいます。お客様の電話、Web、対面マルチ顧客接点を活用し、リアルと Web が一体となったオムニチャネルでデータの分析、活用した実行が重要となります。弊社は、EC サイト構築・運営、倉庫管理・配送、カスタマーケアを担う EC ワンストップサービスの展開を実践し、より企業様が消費者とダイレクトに繋がり、その中で販売やマーケティング実践できるソリューションを提供できるパートナーとして企業様の売上拡大、成長に貢献します。本年も宜しくお願い致します。

明るく幸せに働くコールセンター従業者創りを目指します

株式会社プロエントコミュニケーションズ
代表取締役
柴山 順子

新年あけましておめでとうございます。

コールセンターのストレスマネジメント研究を 2008 年から実施して参りました内容を株式会社日本法令から「明日から始めるコールセンターストレスマネジメント」として出版致しました。研究にご協力いただいております協会会員様を始めとする皆様方のご協力、ご支援に心より感謝申し上げます。

今年は、職業ストレスと上手につきあって、明るく働くコールセンター従業者創りを推進して参ります。また、初めての資格障害者を対象としたコルセンター就業支援講座に取組み、業界ノーマライゼーションの貢献に努めてまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

MFB シリーズ、LG CNS 社、Voistore の 3 本の柱でコンタクトセンター事業拡大

アルファコム株式会社
代表取締役社長
野 龍次

明けましておめでとうございます。

本年度も弊社は、通話録音システム “Voistore”（ボイストア）、LG CNS 社コンタクトセンター向けソリューション、MobileFirstBox® シリーズの 3 本の柱を中心に事業を展開して参ります。

Voistore では、音声認識によるテキスト化をオプション機能としてリリース後、「録音から活用へ」を合言葉に、引き続き「音声データ」を企業戦略に活かして頂けるよう取り組んでおります。

また、LG CNS 社ソリューション及び MobileFirstBox® シリーズ等、複数のソリューション提案を通じ、応対品質や顧客満足向上を実現するお手伝いができればと考えております。

本年もお客様と現場によりそったソリューションの提供と提案に努めて参ります。何卒宜しくお願い申し上げます。

お客さま企業の「頼れるパートナー」を目指して

株式会社 もしもしホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

あけましておめでとうございます。

当社グループは、“ビジネス・ソリューション・パートナー” として、多様なお客さまニーズに対応するため、顧客チャネルの充実、強化を継続的に推進しております。昨年は海外 BPO 拠点強化の実施、野村総合研究所様との共同営業の開始、Web サイト上で効果的なサービスを行うためのソリューション、「バーチャルエージェント」の提供を本格的に開始するなど新たな取組みを行いました。本年は、IT を活用した自動化ソリューション、国内外での BPO 体制などをより強化し、お客さまニーズに柔軟に対応できる体制を構築してまいりますので、引き続きご愛顧のほど宜しくお願いいたします。

浮揚から飛躍の年へ

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。

昨年はアベノミクスや 2020 年の東京オリンピック開催決定など、我が国の経済に浮揚の兆しがあったように感じられました。しかし、それと同時に台風の被害など天災の危険に改めて直面する年ともなりました。

当社は 40 年以上、社会・企業 IT インフラを基幹業務としてきた会社として、皆様の不測の事態に耐えうる下支えをし、浮揚感を更なる飛躍へとつなげる一助となりたい―と願っております。

昨年リリースした電話監督もコンタクトセンターにおける“ソリューション”として皆様により一層のご愛顧頂けるよう、システムとしても体制としても強化していく所存です。

本年も何卒宜しくお願い致します。

2014 年 リージェンシー × コールセンター = 拡大発展∞

株式会社リージェンシー
代表取締役社長
神野 彰史

新年あけましておめでとうございます。

総合人材サービスの株式会社リージェンシーでございます。

弊社は全国 17 拠点体制にて、コールセンタースタッフの派遣・紹介サービスを多くの企業様にご利用いただいております。

本年は拠点網を背景にした大人数の派遣スタッフのご提供に加え、昨年から取り組んでおりますスタッフ研修制度の充実を図るとともに、当社内コーディネーターのマッチング精度を向上させ、お客様の要望に最も相応しい人材を全国でご提供して参ります。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

2014 年も 24 時間『支え』続けます

株式会社グッドクロス
営業部 部長
石井 通明

新年のお慶びを申し上げます。

コールセンター代行サービスのグッドクロスは、“24 時間 365 日お客様と同じ志を持つ” BeeCall コンタクトセンター事業と、“名刺 WEB 注文のパイオニア” でお馴染みのビジネス名刺印刷所で印刷事業を手掛けております。

本年も社員一同、すべてのサービスに於いて『つなぐ』そして『支える』という思いのもと、創意工夫を邁進していく所存でございます。

弊社が持つ利点を最大限に発揮することで活きる“通販事業者様のセールス向上施策”を更に強化すると共に、新たな取組みを挑戦的に行い、当業界において大きな役割を果して行きたいと考えております。

本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

【新型クラウド CTI システム】で更なる価値創造の向上を！

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年明けましておめでとうございます。本年の皆様の益々のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

お陰様でベルウェールグループは、本年創業 40 年を迎えます。これもひとえに皆様方のご支援の賜物と、心より御礼申し上げます。

昨年 12 月に【新型クラウド CTI】を立ち上げ、各拠点の連携強化を実現しました。又、ソーシャルメディアを活用し、コールセンターとの連動で、更なる包括的なサービスをご提供いたします。本年も引き続き、クライアント企業様の、経営の効率化と収益の拡大に貢献できるサービスのご提供に注力し、「常に進化し、様々な価値を創造し続ける企業」を目指し邁進してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

サービス品質の更なる向上へ向けて

株式会社プロフェッショナルアカデミー
代表取締役
角脇 さつき

新年あけましておめでとうございます。

弊社は、CCAJ スクールにおけるテレコミュニケーター、スーパーバイザー育成をはじめ、お客さま接点における応対品質と生産性を向上させるためのトレーニングサービスに特化して取り組んでまいりました。本年度は、さらなるサービス品質向上のために、業界や職務内容にカスタマイズし、最適化したトレーニングプログラムをご提供できるようスタッフ一同取り組んでまいります。ご指導・ご鞭撻賜りますようなにとぞよろしくお願い申し上げます。

2014 年わが社の抱負

三機テクノサポート株式会社
常務取締役 IT サービス本部長
宮崎 正司

新年あけましておめでとうございます。

昨年は「三機テクノサポート」として再スタートをさせていただきました。

皆様には「より身近に」「より細かく」をモットーとして、IT ソリューションおよびネットワークなど、長年培ってきた経験とお付き合いを大事に引き続きお力になれればと活動してまいります。

本年も皆様に「！」とご納得いただけるご提案と運用支援において、皆様との信頼関係ネットワークを大切にしてお役に立てるよう努めてまいります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

2014年をコールセンター飛躍の年に！

株式会社アイ・エム・プレス
代表取締役
西村 道子

新年明けましておめでとうございます。

もしもCRMの世界の流行語大賞があったなら、私は昨年度の流行語に「オムニチャネル」「ビッグデータ」「カスタマー・エクスペリエンス」の３つを掲げたいと思います。コールセンターは、歴史ある顧客接点のひとつであり、そこにはソーシャルメディアなんて存在しない頃からたくさんのお客さま情報が集まり、そしてお客さまのブランド体験を大きく左右し続けてきました。

私どもでは、月刊『アイ・エム・プレス』や『コールセンター年鑑』の発刊を通じて、20年近く前からコールセンターの可能性を見据えてきました。新しい年が、貴社のコールセンター飛躍の年になることを、心から祈っております。

ありがとうが溢れるコンタクトセンターの原点に立ち返って

株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
代表取締役
武貞 文隆

新年明けましておめでとうございます。

昨年、弊社はシステムを一新いたしました。高度なシステム化が進む中、人と人とのコミュニケーションはさらに重要で、より高い品質レベルが求められております。新時代へのより高いレベルのコンタクトセンターを目指すとともに、私たちの原点である「ありがとうが溢れるコンタクトセンター」に立ち戻って本年も着実に業務運営を進めてまいります。

本年もご指導を賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

2014年 飛躍の年へ

株式会社ネオキャリア
派遣事業本部 本部長
平賀 直人

新年のお慶びを申し上げます。2013年は弊社の強みである動員力で、コールセンター業界に携わる皆様のご発展にご貢献できたことが、一番の慶びでございます。ただ同時に課題も浮き彫りとなった一年でもあり、品質・クオリティーをはじめ離職率の悪化などサービス内容はまだまだ至らない点が多々ございました。本年は課題改善に向けた取り組みに特化し全国出店を再加速させ業界の皆様をはじめ多くの方々に喜んで頂ける体制を構築致します。コールセンター業界各社様からはもちろんの事、稼動されるオペレーターの方からも、心から『ありがとう』といわれる企業として、そして私達自身も、常に感謝の気持ちを忘れず、皆様の期待を超える付加価値をご提供できるよう、世の中に必要不可欠な派遣会社を目指します。引き続き皆様の一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

チャレンジ精神を発揮して

株式会社創企社
代表取締役社長
太田 淳

新年あけましておめでとうございます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

日本経済は大企業を中心に収益改善の傾向が見られるなど緩やかな回復に向かっています。私共も次なる成長に向け様々な変化にも怯むことなく、新しいことに果敢にチャレンジしていく１年にしたいと思っております。

全社員一丸となって明るく元気に頑張ってまいります。

本年も変わらぬお引き立てのほど、よろしくお願い申し上げます。

皆様のご健勝とご発展をお祈り申し上げます。

人材確保のお役にたてます

株式会社 東京都民銀行
参与 前給事業部長
中条 聖実

新年明けましておめでとうございます。協会員の皆様におかれましては、BPO業務の拡大等により、人材の需要は、今後更に高まると推測されます。そのような情勢下、人材募集時の時給は上昇傾向にありますが、時給を上げることなく、募集効果を増強させる方法の１つとして、給与を週払い等にすることが注目されております。

弊社商品「前給」は、月払いの給与支払いを変えずに週払い等を可能にするシステムで、導入された企業様からは、「採用に効果があった」「定着率が向上した」との声を頂いております。スタッフの方の福利厚生制度として、是非ともご検討頂ければ幸いでございます。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

革新的なコンタクトセンターの構築と運用のご支援を目指して

アドバンス・コンサルティング株式会社
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

弊社では、コンタクトセンターの構築・運用、分析・診断による品質向上・課題改善、付加価値向上等のご提案・ご支援や、コンタクトセンターソリューションの選定・導入、効果的な運用のご支援等、幅広い視点に立って明日から具体的にどうしていけばよいかがより明解にわかるお客様本位のコンサルティングサービスをご提供しています。

これまでにお仕事をさせていただいたお客様や協会の皆様方のお力添えに支えられて、おかげさまで創業10周年を迎えることができました。微力ではございますが、本年も皆様方のコンタクトセンターの革新に少しでも多くの貢献をさせていただけるように、より一層の努力を行う所存です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

新たな価値あるサービスで信頼されるビジネスパートナーへ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
井上 陽二郎

新年あけましておめでとうございます。

著しい技術革新にともなう社会の変化はますます激しくなっていますが、WOWOW コミュニケーションズは、こうした変化に対応し、本年もマルチチャネルに対応した高品質のカスタマーセンターサービスを提供してまいります。

具体的には、これまで取り組んできたソーシャルメディアやビッグデータ分析、サービスサイエンスを軸としたモニタリングセンターサービスなどを充実してまいります。

これにより、お客様企業のビジネスを戦略的にサポートいたします。これからも信頼されるビジネスパートナーとして飛躍してまいりますので、本年もよろしくお願い申し上げます。

顧客経験価値の向上を支援する、お客様の「真のパートナー」へ

富士通コミュニケーションサービス株式会社
代表取締役社長
乙黒 淳

近年、企業を取り巻く状況はソーシャルメディア等の浸透を受け、顧客の継続維持が更に複雑化の様相を呈しています。

こうした中で当社は、顧客接点における運用サービスを「顧客接点 BPO」と定義、人と ICT が高度に融合する卓越したサービスの提供を目指しています。

昨年発売した『お客様接点改善サービス』は、顧客接点 BPO の中心サービスで、コンタクトセンターにおける顧客の声や、ソーシャルメディア上の情報などを統合的に分析し、改善を支援いたします。

本年、当社は創立 20 周年を迎えます。

長年に渡る経験を活かし、お客様のビジネスへ貢献すべく、更なるサービスの拡充・強化を図ってまいります。

本年もよろしくお願いいたします。

昨年は国内・海外共に拡大の１年となりました。

株式会社ＴＭＪ
代表取締役社長
林 純一

お陰様で多くの業務のご依頼をいただき、拡大の一年となりました。ありがとうございます。昨年末には、従来の国内、および中国でのセンターに加え、フィリピンでの日本語オフショアセンター、インドネシアの現地向け BPO にも事業領域を拡張しました。生産性や顧客満足を向上する、様々なコンタクトセンターの新技術の開発・実用化も進んでおります。今年も「Client　Value」をコンセプトに、クライアント様の事業課題の解決をコンタクトセンターと、バックオフィスの領域で貢献して参ります。本年も、よろしくお願いいたします。

セカンドコールセンターとしての充実を目指して

株式会社ジー・エフ
代表取締役社長
岡田 博之

明けましておめでとうございます。昨年秋に事務所移転を行い、正に新たなスタートの年を迎えました。お陰様で取り組んで参りました、「自動音声催告サービス」の認知が広がり始め、またアウトバウンド IVR の特徴を生かした「安否確認サービス」や DM・TSR の業務を補完する「音声リマインドサービス」を本業の付加価値サービスとして導入頂く展開も始まりました。本年３月には新システムのリリースを予定しており、TSR の手が回らない業務を補完する『皆様のセカンドコールセンター』としてご活用頂きやすいソリューションの開発に一層邁進する所存でございます。本年も、ご指導ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

クラウドを活用した新しいコンタクトセンタの形をご提案

NTT コミュニケーションズ株式会社
取締役 ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部長
丸岡 亨

新年明けましておめでとうございます。

スマートデバイスや SNS の普及が進みコンタクトセンタを運営する企業にとってもその変化に柔軟に対応することが求められています。

弊社では 2014 年春にクラウド型コンタクトセンタソリューションとして PBX・IVR・通話録音や顧客データベースと連携したコールの振り分けといったコンタクトセンタ機能を全てクラウド上で提供する新サービスをリリース予定です。フリーダイヤル・ナビダイヤルといった従来のサービスと組み合わせてより細やかに企業のニーズに応えられるよう努めてまいります。

本年も、どうぞよろしくお願い申し上げます。

おかげさまで 30 周年を迎えました

株式会社テレワーク
代表取締役社長
八瀬 誠

新年、明けましておめでとうございます。

30 周年を迎えた本年は、アトラス情報サービスグループとしてのシナジーを活かした事業展開を加速していきます。お客さまの顕在化したニーズにお応えするのはもちろんのこと、中長期的視点でグループとしてご提案できるサービスを増やし、更に多くのお客さまに喜んでいただくよう努めてまいります。

また、品質の更なる向上を目指し、お客さまの満足度向上につながる不断の努力をおこない、急激な変化の中、「困ったなぁ」「大変だなぁ」という時、「テレワークに相談しよう」「そうそう、これなんだよな」と言っていただける会社でありたいと思っております。

本年も宜しくお願いいたします。

2014年飛躍への挑戦

岩崎通信機株式会社
ITソリューション事業部 ソリューション営業部長
大川 毅裕

新年明けましておめでとうございます。2013年弊社は創業75周年という節目の年でした。自社ブランドのアプリケーションIWシリーズのラインアップ拡張やスマートデバイスを活用するビデオ・音声ソリューションで大変ご好評を頂くことができました。これもひとえに皆様のご支援の賜物であると、深く感謝申し上げます。2014年弊社はクラウドサービスの拡充などサービスメニューの拡大を視野に、より一層お客様のビジネスにきめ細かく対応できるソリューションのご提供に努めていく所存です。昨年に引き続き「IWシリーズ」も益々充実させてまいります。本年もご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

「顧客視点」のコールセンター運営に貢献するために

日本ユニシス株式会社
代表取締役専務執行役員
平岡 昭良

新年あけましておめでとうございます。

顧客ニーズとコンタクト手段の多様化に伴ってコールセンターの役割が益々重要度を増す中、弊社は2012年8月に大日本印刷株式会社との業務提携により、コールセンター／CRM分野においてもソリューションサービスを強化して参りました。2013年11月には、コールセンターソリューション「UCCAP（ユーキャップ）」で収集した「顧客の声」を、市場の声分析ソリューション「TopicStation（トピックステーション）」により分析・共有し、業務と経営に活かす仕組みを構築したユーザ事例を発表致しました。今後も皆様の「顧客視点」のコールセンター運営に貢献することを目指して参ります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

IP化するコールセンターの通信回線を全力でサポート

グローバル・タンク株式会社
ICTソリューション事業本部 本部長
坂本 聡

皆様、あけましておめでとうございます。

本年コールセンターを取り巻く技術はダイナミックに変革する過程でよりIP化し、クラウド上で提供される方式に加速的に移行していくものと思われます。

弊社は、「コールセンターに電話回線はもういらない！」を主要戦略として掲げ、回線リソースをIPネットワーク経由で提供する事業に注力しております。コールセンターを運営されている皆様には、「必要な回線を、必要な時に、必要なだけ、必要な期間提供できる」体制を強化していく所存です。

また、サポート会員の皆様とはより一層協業関係を深めさせていただき、業界全体の技術革新に寄与していきたと考えております。

今後ともさらなるご支援ご愛顧を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

宝の山であるコールセンターから宝を探すお手伝いをします。

ログイット株式会社
代表取締役社長
小宮 泰喜

あけましておめでとうございます。

弊社はこれまでコンプライアンス目的を中心としてNICE Systems社製通話録音システムを国内で提供して参りました。近年、欧米では録音したお客様の声を分析し、サービスや売上の向上に活かすことが当たり前となり、コールセンターは宝の山となっております。ここに来て日本でも先進的なコールセンター様がお客様の声を活用する方向性を目指し、弊社へのお問合せも急増しております。

弊社では音声認識や音声による感情解析システムの技術も有しており、これら技術も活かした宝探しのご提案を今年も積極的に行っていきます。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様、何卒宜しくお願い申し上げます。

大切な最後の1m

GNネットコムジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

大きなコストを費やしシステムを導入しても、大切なお客様との通話中に、隣の声が聞こえてしまっては、システムの価値、そして会社のブランド価値を傷つけてしまいます。アベノミクスにて推進するテレワークにおいても、大切な通話中に外での車の騒音などが聞こえては、ビジネスになりません。

昨年末発表したJabra BIZ 2300は、ノイズキャンセルの機能を向上させ、周囲の雑音を極力削減します。このような製品を使用し、皆様のビジネスの価値向上のサポートができること願っております。お試し品も用意しておりますので、いつでもご連絡いただき、より良い品質のものをご活用ください。Jabraは皆様のお手元の端末の”質”にこだわっております。

お客様と共に、成長・進化し続けます！

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

新年明けましておめでとうございます。

当社は、CTCグループの一員で、「コンタクトセンター・サービスデスク」のサービスを核に、「バックオフィス」、「マニュアル作成・研修」、「アウトバウンド」等々をサービス展開している会社です。

本年も「お客様と共に考え、共に成長し、常にお客様の成果への貢献を考える会社であること」を目指して参ります。

本年も引き続き宜しくお願い申し上げます。

2014年を飛躍の年に！コールセンター人材サービス

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、株高等による国内企業の業績回復により需要が急増し、求人倍率もリーマンショック前と同水準となり、各社様人材不足感が否めなかったのではないかと思います。

ブレイブでは、コールセンターに特化したオフィスサポート事業部と医療・介護分野のメディカル事業部の２本柱で、SV・オペレーターの人材派遣・人材紹介サービスをご提供しております。中でも、SVの紹介予定派遣サービスに関しましては

前記の人材不足感も合わさり、多数のご用命を頂き誠にありがとうございました。

本年も、横浜、名古屋、福岡等新規出店を積極的に実施し、飛躍するコールセンター業界の皆様へ、人材供給力の向上に努めてまいります。

本年も何卒、宜しくお願い致します。

お客様と共に課題解決に取り組み、ITの力で貢献します！

NTTソフトウェア株式会社
代表取締役社長
山田 伸一

明けましておめでとうございます。

当社では、クラウドサービスメニューの拡充を進めておりますが、昨年はワークフォースマネジメント（WFM）のクラウドサービス「CTBASE®/WFM Cloud powered by ArtFront」の提供を開始しました。このサービスにより、多くのコールセンターの運営の最適化、業務品質の向上といった課題に対して、最適な導入方法をご提案し、課題解決にお客様と共に取り組んでおります。

本年も、クラウド化や課題解決支援を充実することで、導入が容易で効果が高いソリューションを提供し、お客様の戦略的パートナーとして貢献して参ります。本年も何とぞよろしくお願い申し上げます。

2014年わが社の抱負

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
井上 公夫

カスタマーエクスペリエンスは企業が業績の推進力として強く認識するまでになっています。

日本の細やかな気づかいをカスタマーエクスペリエンスに反映する優れたサービスの提供がますます重要となります。

アバイアは多様化する顧客から企業への問い合わせ方法（チャネル）の変化に対応して、従来からの資産を活かしながら柔軟に対応します。

カスタマーエクスペリエンスを複数のチャネル間でシームレスに統合され、顧客の視点に立ったカスタマーサービスの提供を可能にする先進のコンタクトセンター・ソリューションで企業のカスタマーエクスペリエンス管理を支援します。

世界の文化と人々の交流を支えるコールセンタービジネス

株式会社ネットマークス
取締役常務執行役員
上山 広三

新年明けましておめでとうございます。2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、日本と世界をつなぐ世紀のイベントを多くの人々が心待ちにしています。このような機会は世界の様々な文化や人々の交流を促進させますが、それを支えるインフラのひとつとしてコールセンタービジネスが果たす役割も大きなものがあると確信します。コールセンタービジネスも国境を越えたグローバル化が加速する中、弊社は長年培ってきたネットワーク技術力を活かし、先進のコールセンターソリューションのご提供やコールセンター事業及びBPO事業をサービス展開される各社様とのコラボレーションにも引き続き力を入れてまいります。本年もどうぞよろしくお引き立てくださいますようお願い申し上げます。

コンタクトセンターパッケージの新たな選択

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、コンタクトセンタの見える化を追求し、CEP（CC Enhanced Package)2.0をリリース致しました。

このパッケージは、弊社SIPサーバのUC Server-P、コンタクトセンタパッケージ、CTIミドルウェアTelephonyX、IVR、通話録音機能を統合した製品です。

今後、弊社製品ロードマップを軸に、更なる機能強化を行う予定です。

今まで以上に高い利便性と満足度を提供できるよう、コンタクトセンターソリューションを展開していきたいと考えております。

皆様には一層のご愛顧いただけますよう、今年も宜しくお願い申し上げます。

すべては、お客様の満足のために…

PCテクノロジー株式会社
代表取締役社長
野口 政夫

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

弊社は、パーソナルコンピュータが産声を上げてから三十余年、お客様の満足の為に、サービス・サポートを行ってまいりました。

年々、移り変わるコンピュータの機能・コンピュータの普及と共に、お客様のお問い合わせ・お客様の層も変化がございました。

そのような移り変わりの中で我々は、一人でも多くのお客様にご満足いただけるよう、様々な努力や工夫を行ってまいりました。すべては、お客様の「満足」の為に。弊社は、さらなる研鑽を続けて参ります。

本年は、その蓄積したノウハウを業界に還元し、業界を盛り上げて行く所存でございます。本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

情報技術と人材を一つにしたサービスでお客様の企業価値向上に貢献

株式会社 ジェイ エスキューブ
執行役員 事業部門 部門長
佐藤 美孝

新年明けましておめでとうございます。

当社はトッパンフォームズグループの情報の出力分野の強みを新たに加え循環型入出力業務を一括で一貫したDPOサービスをご提供出来るようになりました。

多様化する様々なお客様のニーズにフロントオフィスからバックオフィス迄業務の標準化を図り、最適なコストと業務効率で高品質な業務処理をそして経験豊富なCRM業務を活かした独自のアウトソーシングサービスをご提供してまいります。

又派遣オペレーターは各業界、業種の各種研修・実務指導を充実してより専門性を高めクオリティの高い人材をご提供してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

マーケティングセンターを目指して

株式会社 ベルテック
常務取締役
松岡 光恵

新年明けましておめでとうございます。

回復基調の日本経済ではありますが、どちらの企業もお客様の新規開拓には苦労されており、最前線のコンタクトセンターに、既存のお客様の購入単価向上のための「クロスセル」「アップセル」が求められることが増えてきました。

そこで今年は、クライアント様のイメージを保ちつつ、お客様の心を捉え、心に響くような会話力や文章力を磨き、売上貢献のできる「マーケティングセンター」へと変革していく年にしてまいります。

又、電話中心の運営から、WEB、メール、SNSの分野やBPOをはじめとしたバックヤード業務の分野へも積極的に取り組んでまいります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

更なる挑戦（CRM東京コンタクトセンター拡大）

株式会社ツーウェイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

お客様ニーズの多様化、企業の顧客志向は高度化する時代の中、顧客接点となるコンタクトセンターはより重要な役割を求められます。

2014年、当社は更なる挑戦の1年をテーマとし、次ぎなる成長のためCRM東京コンタクトセンターを現状の約3倍に拡大、最先端センターとして、弊社が最重要視しておりますご注文成約結果を追求する「営業型センター」を更に改革・追及し、お客様のご信頼・ご期待に応えて参ります。

今後共、引続きご指導ご厚誼賜ります様、宜しくお願い申し上げます。

新しいこの年が皆様にとりまして素晴らしい一年になります様、お祈り申し上げます。

創業14年目の海外進出

株式会社アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
小金澤 健司

2000年の創業より多くの皆様のお力添えを頂き創業14年目の本年は、海外進出の第一歩としてベトナム・ホーチミン市に進出することと致しました。創業当初からの人材を人財と置き換えた育成を基本理念とし、この意義・本質を本年は海外も含め追求して参ります。又、災害やエネルギー問題をはじめ、社会状況変化への対応としてBCP対策コールセンターの設置も適い一層のニーズに応えられる体制強化を図り、更なるサービルレベルの向上に努めて参ります。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

クラウドからOTTの時代へ。ビジネス機会創出をサポートします。

株式会社リンク
BIZTEL事業部 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。

2013年はBIZTELコールセンターサービスがサービス開始以来最も発展した一年となりました。本年はこの伸びを更に加速させ、お客様のビジネス機会を創り出し、お客様のワークスタイルをより柔軟なものとすることを目標としております。クラウドサービスはOTT（Over The Top）という言葉に表される通り、お客様がネットワークを通してサービスを利用し、状況に応じてコストを上下でき、使う機能を常に選択できるサービスである必要があります。BIZTELはそのOTTとしての強さをより進化させ、結果としてお客様のビジネスの発展を下支えできる存在を目指していく所存です。

本年の皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

人材確保・活用の最適化―を全力でサポートいたします。

ヒューマンリソシア株式会社
代表取締役
御旅屋 貢

新年あけましておめでとうございます。

2014年多くのお客様が、人材確保・活用というテーマにおいて心新たに様々な課題に取組むのではないかと考えられます。お客様の期待を超えるサービスをご提供できるよう、既成概念に囚われずサービスを進化させていくことが私たちには求められていると考えております。効果的な人材確保の方策、女性やシニア層など潜在的な有能人材の活用方策、グローバル化へのお手伝いなど社員一人ひとりが常に考え、行動し、そして安心してお任せいただけるよう不断の努力を重ねて参ります。本年もよろしくお願い申し上げます。

感動と心地良さを届けます。「お・も・て・な・し」

株式会社ディノス・セシール
コミュニケーションズ
代表取締役社長
金城 健秀

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

本年も「お客様満足度の向上」「サービスレベルの向上」を第一優先に考え、常に安定したオペレーションをご提供させて頂けるよう努めて参ります。ネットビジネスが日進月歩の勢いで進化する昨今ではありますが、人と人が直接コミュニケーションするコールセンターの役割は、これからもお客様が望まれる究極のサービスであると確信しております。

また、本年はコールセンター事業に加え、バックオフィスを含む BPO 分野においても事業を拡大出来るような飛躍の年にしたいと考えております。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

2014 年わが社の抱負

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
代表取締役社長
武藤 弘和

皆様に新年のご挨拶を申し上げます。

顧客接点のマルチチャネル化の動きへの対応や BPO の本格提供を進めるため、当社は昨年、ビジネス戦略を一新して組織を見直し、顧客別に対応を行う従来のアカウント営業機能に加え、BPO やソーシャルなどの商品・サービスを専門的に担当するプロダクト営業・開発組織を新たに立ち上げ、コンタクトセンター業務を伴わない案件も積極的に取り込む体制を築くとともに、アライアンスの強化を通じた業務・サービスの拡大を図りました。2014 年は拡大した事業領域をベースとして、お客さまの業務改善・効率化を支援する本格的なソリューションの分野に踏み出していく所存です。

May your customers BE WITH you all the time.

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。

当社は、ここ数年「コンタクトセンターの質的強化」と「BPO 事業に向けての業態変革」に取り組んでおり、その一環として、企業のグローバル化の流れに対応すべく昨年 9 月よりオフショアサービスの提供を開始しました。また、BPO 事業に関しては、コンタクトセンター運営にて培った業務ノウハウを元に、業務分析から設計・構築、運用・改善までを繋げたサービスとして提供しており、引き続き顧客企業への付加価値向上に努めて参ります。

本年も事業理念である「洞察を通じた社会への貢献」を心に刻み、顧客企業に最適なサービスの提供を目指して参ります。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

コールセンター基礎講座を開催

11 月 29 日、コールセンターの機能や役割、成功事例、関連するルールなど、コールセンターに関する基礎知識を習得していただくことを目的に、コールセンター基礎講座を開催しました。

本講座は、毎年、上期・下期に開催しており、新入社員や新たにコールセンターに配属された方など、毎回多くの方に受講いただいています。今回は

51 名の方が受講しました。

2014 年度も開催を計画しています。

（受講者の感想）

- コールセンター用語から法律、最新のトレンドまで、幅広い知識を吸収でき、明日から活かせる内容が身についた。
- 事例を挙げて説明していただいたので、分かりやすく、なるほどと思うことができました。納得して聞くことができました。
- 様々な企業の取り組みを例に話していただけたので、大変分かりやすかった。モチベーションを上げるための取り組み等、参考になりました。
- 普段耳にしていても、意味をきちんと把握していなかった用語も、本日の講義で知ることができました。

2 月の『 CCAJ スクール 』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
2/6(木) ～ 2/7(金)	スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～	黒田 眞紀子 氏	新大阪丸ビル新館
2/20(木) ～ 2/21(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)
2/25(火)	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)
2/26(水) ～ 2/27(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)

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

まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014

～「お・も・て・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る！～

『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。

11 回目となる今回は、定番の人気テーマ「応対品質向上」「SV の登用・育成」「スタッフが気持ちよく働けるための環境づくり」に加え、「キャリアマネジメント（コールセンターで働く人のキャリア形成）」「センターマネージャーの役割」「VOC の有効活用」という新たなテーマによるセッションを行います。実際に行われているセンターでの取り組みや考え方は、自社のセンター運営のヒントを得る絶好の機会です。

さらに、出演者の方々も参加する“交流会”では、同じ立場の方々とも交流を深めることができますので、皆様のご参加を心よりお待ちしております。

「お・も・て・な・し」はコンタクトセンターの心です。

■会期：2014 年 2 月 13 日 (木) 10：30 ～ 16：15 (セミナー)
2014 年 2 月 14 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

時間	講演概要　（Ⓜ：モデレーター、Ⓢ：スピーカー）
1 日目　2014 年 2 月 13 日 (木)	
10:30 ｜ 12:00	CCAJ セッション 1『応対品質の向上に向けた取り組み』 Ⓜ(株)C プロデュース クオリティアシュアランスマネージャー　井崎 美和子 氏 Ⓢ タイムズレスキュー (株) オペレーション部 品質管理グループ チーフトレーナー　片岡 麻由美 氏 Ⓢ 日本マイクロソフト (株) カスタマー&パートナーサポートサービス　佐藤 友紀 氏
13:00 ｜ 14:30	CCAJ セッション 2『キャリアマネジメント (コールセンターで働く人のキャリア形成)』 Ⓜ きゃりあす 代表　奥 富美子 氏 Ⓢ プラス (株) ジョインテックスカンパニー CRM 部 部長　藤田 京子 氏 Ⓢ メットライフアリコ生命保険 (株) 顧客サービス統括部長 兼 カスタマーサービス部長　永倉 俊幸 氏
14:45 ｜ 16:15	CCAJ セッション 3『センターマネージャーの役割』 Ⓜ ヒューマン K プラット 代表　加藤 章雄 氏 Ⓢ ジュピターショップチャンネル (株) 東京コールセンター長　水野 緑 氏 Ⓢ 大和証券 (株) コールセンター運営部長 岡口 雅信 氏
2 日目　2014 年 2 月 14 日 (金)	
10:30 ｜ 12:00	CCAJ セッション 4『スーパーバイザーの登用と育成』 Ⓜ(株) ラーニングイット ビジョントレーナー 瀬崎　節子 氏 Ⓢ ヤフー（株）CS 本部 人財開発部 T&S　山口 大輔 氏 Ⓢ トランスコスモス（株）コールセンターコンサルティンググループ シニアマネージャー　富澤 美奈子 氏
13:00 ｜ 14:30	CCAJ セッション 5『ストレス軽減とモチベーション向上策』 Ⓜ(株) 感性労働研究所 代表取締役　宮竹 直子 氏 Ⓢ(株)AGI 代表取締役社長　光吉 俊二 氏 Ⓢ シックスセカンズジャパン (株) 代表取締役　田辺 康広 氏
14:45 ｜ 16:15	CCAJ セッション 6『VOC の分析活用』 Ⓜ アドバンス・コンサルティング (株) 代表取締役　有山 裕孝 氏 Ⓢ(株)NTT ドコモ 情報システム部 顧客システム担当 担当課長　市瀬 眞 氏 Ⓢ(株)WOWOW コミュニケーションズ WOWCOM College トレーナー　川端 裕子 氏
16:30 ｜ 18:00	交流会 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。

CCAJ News TOPICS

正会員数：199 社

（2013 年 12 月現在）

協会日誌

11/12 広報委員会

1 会員ニュースの公開状況
・10 月に会員より寄せられたニュースリリースの協会 Web サイトでの公開状況を報告した。
2 CCAJ メールニュースの情報収集状況
・VOL.189 の情報収集状況を報告した。
3 CCAJ News
・11 月号：協会報 200 号記念プレゼントの応募状況を報告した。
・12 月号:10 月に開催した海外視察ツアーのレポートを掲載することを承認した。
・2014 年 1 月号：会長の年頭のあいさつ、会員の年頭所感を掲載することを承認した。

12/4 事業委員会

1 CCAJ スクール
・受講企業数を増やす施策を、今後も検討していくこととなった。
2 CCAJ コンタクト・センターセミナー
・パンフレットの作成および Web での公開に向けて、セミナーのサブタイトル・キャッチコピーを決定した（セミナー概要は、本誌 11 ページをご覧ください）。
3 CCAJ ガイドブック
・次年度の参考とするため、「会員の責任者・担当者」および「メルマガ読者」に対し実施するアンケートの質問項目等を決定した。

200 号記念プレゼント抽選会を開催しました

CCAJ News200 号で実施した「200 号記念プレゼントクイズ」に、たくさんの皆さんからご応募いただきました。答えは①の「一般社団法人 日本コールセンター協会」でした。締切後に山田雅康広報委員長による抽選会を行い、正解者の中からプレゼントの当選者を選びました。すでに協会からメールによる確認を行い、景品を発送しています。

今回、ご応募いただいた皆さん、ご協力いただいた会員会社の皆さん、ありがとうございました。

CCAJ スクール センターマネージャー講座 好評につき追加開催決定！

2014 年 1 月 23 日 (木) ～ 24 日 (金) 開催のセンターマネージャー講座は多くのキャンセル待ちの方がいらっしゃる状況のため、追加開催が決定しました。

皆様からのお申し込みをお待ちしています。

日程：2014 年 2 月 18 日 (火) ～ 19 日 (水)　両日とも 10:00 ～ 17:00
会場：日本マンパワー (東京都千代田区)
講師：鈴木誠氏

詳細やお申し込み方法は、CCAJ スクールホームページでご確認ください。

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）

2014 年も CCAJ スクールを

CCAJ スクールでは受講者のレベルや課題に合わせたコンテンツをご用意しています。

今年も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.189(2013 年 12 月 2 日配信)
配信数 :5,141 名

◇目次◇

【協会からのご案内】
1.CCAJ News 12 月号を協会 Web サイトにアップ
2.CCAJ スクール 直近開催のご案内
3.CCAJ ガイドブック VOL.23 11 月中旬発行！ 好評頒布中！
4. 協会 Web サイト「会員ニュース」への情報掲載のご案内【会員限定】

【関連動向・情報】
5. 平成 24 年 情報処理実態調査の結果 (経済産業省)
6. 多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会報告書 (総務省)
7. 平成 25 年版 労働経済の分析～構造変化の中での雇用・人材と働き方～ (厚生労働省)
8. 高齢者の消費者被害 (国民生活センター)
9. 国民生活 11 月号 (国民生活センター)
10.2013 年労働者派遣事業統計調査 (第 3 四半期)(日本人材派遣協会)
11.Statistical Notes of Japan 2013(統計局)

次号予告

CCAJ News Vol.203 では、「2014 年 新春賀詞交歓会」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