

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 2014
- ◇ スーパーバイザーによる意見・情報交換会
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ from Mail News 「労働者派遣制度の改正」「顧客から預かる情報の取扱い」
会員ニュースの募集
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014

2月13日(木)、14日(金)の両日、東京都千代田区のアーバン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2014』を開催しました。『「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!』をテーマに、2日間にわたって6コマのCCAJセッションを行いました。いずれも数多くの受講者が参加し、熱気あふれるセミナーとなりました。

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。有益な情報交換の場となりました。

◎ CCAJ セッション 1

『 応対品質の向上に向けた取り組み

～センターの「あるべき姿」の実現に向けて、応対品質を維持するための仕組みづくり～

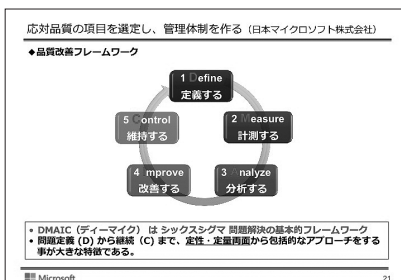
- モデレーター (株)Cプロデュース クオリティアシュアランスマネージャー 井崎 美和子 氏 (写真右)
- スピーカー タイムズレスキュー (株)オペレーション部 品質管理グループチーフトレーナー 片岡 麻由美 氏 (写真中)
- 日本マイクロソフト (株)カスタマー&パートナーサポートサービス 佐藤 友紀 氏 (写真左)



センターが提供すべき「品質」とは何か、各社の事例や失敗談なども交えながらディスカッションが進められました。

自己紹介とスピーカー2社のセンターの紹介に続いて、日本マイクロソフトにおけるセンターミッションと4つのゴール、タイムズレスキューのセンターゴールに関する説明がありました。

次に、「応対品質の項目を選定し、管理体制をつくる」というテーマで、両社における応対品質の項目設定と管理体



制に関する紹介がありました。品質の項目数と内容といったKPIの概要をはじめ、応対品質の実際の分類や項目内容について解説があ



りました。さらにモデレーターからの質問に応じる形で、KPIや品質項目の設定など、より詳しい説明がありました。

また、それを実現するための応対品質管理について、それぞれの体制と特徴が紹介されました。実際のセンター運営における問題点や課題、それに対する施策が紹介されるとともに、品質改善のためのフレームワークであるDMAIC (ディー・マイク) 活用の提案と、会議体の管理手順に関する解説がありました。続いて「失敗からの気づき」「試みからの成果」という2つの観点から、測定した結果の使い方に関する事例が紹介されました。最後に今後の課題や取り組みの紹介と、本セッションのまとめが行われました。

◎ 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を考える～』

- モデレーター きやりあす代表 奥 富美子氏 (写真右)
- スピーカー 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 (写真中)
メットライフアリコ生命保険(株)顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸氏 (写真左)



「コールセンターで働くこと」を通して個人がどうキャリア形成していくのか、また、組織はどう支援していくかについて討論が行われました。

出席者の自己紹介とセンターの紹介に続いて、キャリアコンサルタントという立場にあるモデレーターから、「キャリアとは何か」という基本的な説明がありました。

まず、履歴書に記載するような客観的な「外的キャリア」の側面から、キャリアパス、教育研修、評価・処遇などに関する取り組みについて紹介がありました。具体的には、「時間を生み出す」「情報発信」「人材を育てる」という観点から

の事例として、「独自の現場主導型育成手法」「キャリアアップ」「現場主導型改善活動と評価」「コンテストへの挑戦」などが紹介されました。

さらに、外的キャリアを充実させることの重要性も示されました。

次に、心理的な状態を指す主観的な「内的キャリア」に関する工夫や取り組みとして、手書きのお詫び文、スタッフの表彰、ありがとうコール、心の報奨制度といった具体的な事例が紹介されました。さらに、一般的な社員教育も含めた、コールセンター以外のポジションでも生かせるようなキャリア育成の重要性が示されました。最後にキャリア形成支援に関する両社の具体的な取り組みの紹介がありました。

外的キャリアと内的キャリア

外的キャリア (客観的側面)
仕事内容、実績、組織内の地位など、履歴書に記載するようなもの

内的キャリア (主観的側面)
仕事に対する動機づけや意味づけ、満たされた価値観といった心理的な状態

エドガー・H・シャイン (米・組織心理学者)

◎ CCAJ セッション 3

『センターマネージャー(センター責任者)に求められる「役割」・「スキル」、そして…「覚悟」』

- モデレーター ヒューマンKプラット代表 加藤 章雄氏 (写真右)
- スピーカー ジュピターショップチャンネル(株)受注オペレーション部長 兼 東京コールセンター長 水野 緑氏 (写真中)
大和証券(株)コールセンター運営部 部長 岡口 雅信氏 (写真左)



コンタクトセンターのトップに求められる「役割」や「スキル」、さらに最終的な意志決定を行う「覚悟」について、現役のセンター長とセンター責任者という立場から考察しました。

まず、センターマネージャーの「役割」について、「コールセンター全体管理」「人材育成」「情報管理」の重要性と、現状分析が示されました。また、「会社が期待すること」「現場スタッフが期待すること」という2つの側面から、センターのあり方を考え、「より多くのおみなさまに満足していただくこと」が本質的なミッションであるという認識のもと、それを

実現するのが役割であるとの定義がありました。次に、センターマネージャーに必要な「スキル」として「仕組みづくり」「人材育成」「モニタリング」があり、具体的には「状況や環境に応じた見直し」「研修体制の抜本的な見直し」「現場を見ること」が重要であるとの解説がありました。さらに、人物像として「カリスマ性」や「緩み」も大切であるとの指摘がありました。センターマネージャーとしての「覚悟」については、センター長であることの誇りと自覚を持つことが大切である。また、ビジネスリーダーであり、コールセンターの舵取り役と社内外に対する広報マンとしての役割を担う必要があるとの解説がありました。



◎ CCAJ セッション 4

『スーパーバイザー (SV) の登用と育成 ～SV が育つ環境をつくる!～』

- モデレーター (株)ラーニングイットビジョントレーナー 瀬崎 節子氏 (写真右)
- スピーカー ヤフー (株)CS 本部 人財開発部 T&S 山口大輔氏 (写真中)
トランスコスモス (株)MCM 分析 & コンサルティング部 シニアマネジャー 富澤 美奈子氏 (写真左)



本セッションでは、「SV が育つ」環境づくりについて考察を行いました。

まず、出席者のプロフィール及び企業情報の紹介に続いて、SV が育つ環境づくりの重要性と課題が提示されました。「競争力のある人財の育成」が目的であり、そのための環境づくりとして「機会の提供」と「トップのコミットメント」を二本柱としているとの紹介がありました。さらに、コールセンター内における SV の位置づけと役割の重要性を再確認するとともに、各ポジションにおける認定制度に関して、具体的な取り組みが紹介されました。

次に、SV への権限委譲を進める中で見えてくる課題が示されるとともに、成功のためには、権限を委譲できるだけのスキルを持たせる



人材育成が重要であるとの指摘がありました。

モチベーションへの施策として認定制度が挙げられ、目標が明確になることが大きなメリットであるとの解説とともに、具体的な人材認定制度に関する紹介がありました。さらに、正社員登用者研修、SV 研究会という具体的な事例が示され、それぞれの取り組みの特徴と成功のポイントに関する解説がありました。最後に、次世代メンバーを育成するには、「気持ち」を育てることが重要であるとの指摘とともに、そのために必要とされる取り組みが紹介されました。

◎ CCAJ セッション 5

『テレコミュニケーターの感情可視化による、ストレス軽減とモチベーション向上策』

- モデレーター (株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹 直子氏 (写真右)
- スピーカー (株)JAGI 代表取締役社長 光吉 俊二氏 (写真中)
シックスセカンズジャパン (株) 代表取締役 田辺 康広氏 (写真左)



コンタクトセンターにおける応対者の「感情」に着目し、さまざまな課題解決の糸口を探るための議論を行いました。

それぞれの自己紹介に続いて、音声から感情を可視化する感性制御技術 (ST) に関する紹介がありました。言語、国籍、性別、年齢、個人差の影響を受けることなく、音声から感情を認識できる技術であり、各分野で活用されているとのことでした。この先進的な感性制御技術を、コールセンターで活用できないかを考察。具体的な事例を用いながら、コミュニケーターの不安やストレスを起す要因を軽減できる可能性が示されました。

次に、感情知能の程度を示す指数である EQ (Emotional Intelligence Quotient) の解説がありました。さらに、現在の感情知能の発揮度合いを数値化し、リーダーとしての適性や、将来の成功や未経験の業務などへの適正レベルを予測し、不足している場合の開発方法を示すことができる SEI (Sixseconds Emotional Intelligence Assessment) が紹介されました。

最後に、今日のコールセンターが抱える問題点として、相手のニーズやウオッツ等を理解する能力が低下しているのではないかという指摘がありました。それに対して、SEI 診断の活用事例が紹介されるとともに、今後の可能性が示されました。

感情の可視化とは?

本セッションでご紹介する『感情の可視化』ツールは次の2つです。

1. ST (Sensibility Technology: 感性制御技術)
声から感情を認識する技術。
言葉、国籍、性別、年齢、個人差の影響を受けることなく、音声から感情をリアルタイムに認識することができる。
2. SEI (Sixseconds Emotional Intelligence Assessment)
現在の感情知能EQの発揮度合いを数値化し、リーダーとしての適性や、将来の成功や未経験の業務などへ適正レベルを予測し、不足している場合の開発方法を示すことができる。

本セッションでは、これらの技術の活用方法や活用事例をご紹介し、テレコミュニケーターのストレス軽減策のヒントを探ります。

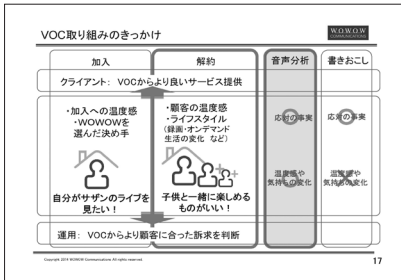
『VOC がビジネスを動かす！ ～コンタクトセンターが担う次世代の VOC 分析活用～

- モデレーター アドバンス・コンサルティング(株)代表取締役 有山 裕孝氏 (写真右)
- スピーカー (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 (写真中)
- (株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College トレーナー 川端 裕子氏 (写真左)



VOC 分析で得られた成果や今後の課題など、ビジネスを動かす次世代の VOC 分析活用の在り方についてディスカッションを行いました。自己紹介に続いて、VOC の位置づけと重要性に関する考察を行うとともに、コンタクトセンターからの情報発信の必要性が再確認されました。

まず、スピーカー 2 社の VOC への取り組み開始のきっかけと課題認識に関する説明がありました。それを受けて、課題認識から得た



VOC 活用のあるべき姿、テキストマイニングによる可視化モデル、VOC 収集からアウトプットまでの流れなど取り組みが紹介されました。



具体的には、音声ログを中心に VOC の収集と分析を行っている現状が紹介されました。書きおこしではなく音声分析を採用した理由として「温度感や気持ちの変化」がわかるという点が挙げられるとともに、モニタリングを実施する際の課題である「誰が」「どのように」というポイントに対する対応方法について解説がありました。

また、VOC を収集できるさまざまなコンタクトチャネルとそれぞれの特徴が整理され、VOC 収集・分析の目的が明示されました。最後に、質の高い VOC 収集の継続など今後の課題とともに、まとめとして VOC 収集チャネルに依存した特徴、VOC 分析活用のポイント 5 ケ条が示されました。

全セミナー終了後に交流会を開催しました

すべての CCAJ セミナーが終了した 2 日目の 16:30 から、会場内の別室で、セミナー出演者と受講者による交流会を開催しました。

あいにくの雪の日になりましたが、多くの方々に参加していただくことができました。事業委員長でもある岩城久剛理事の挨拶に続いて、交流会がスタート。発表内容に関する意見や情報交換、参加者間でのネットワークづくりなど、充実した時間となりました。



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 受講者の感想

- ・課題としている内容が、表現は違えどこのセンターにも共通するところがあり、具体的な取り組みや失敗例などの構成がとても分かりやすく、共感できるものが多かった。(セッション 1)
- ・社内でのコンタクトセンターの地位と、目指す姿とのギャップで苦しんでいたが、取り組むべき点がまだまだ多くあり、テレコミュニケーターのためにももっと頑張ろうという気になった。社内のマネジメント、リーダークラスにも機会をつくって紹介したい。(セッション 2)

- ・覚悟の大切さと、従業員を大切にすることを心にとどめます。(セッション 3)
- ・「次世代メンバーの気持ちを育てる」という点について再度重要性を意識させていただきました。(セッション 4)
- ・自分の知らない感性制御技術を知ることができて、大変良かった。(セッション 5)
- ・テキストマイニングは、導入の前に何に使うかを考えることの大切さが理解できた。(セッション 6)
- ・どのセッションも内容が深く、考えさせられました。とても参考になりました。来年もぜひ参加したいと思います。(全体)

第 49 回 スーパーバイザーによる意見・情報交換会を大阪で開催

人材育成委員会では、去る 2 月 5 日(水)、大阪において「第 49 回 スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しました。

スーパーバイザーによる意見・情報交換会は、普段接する機会の少ない他社のコールセンターで働くスーパーバイザーの方々と、日々の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れるとともに、交流を通じて良い刺激を受け、自らのモチベーションアップにつなげることを目的に開催しています。

今回の意見・情報交換会のテーマは、「採用と現場要望のミスマッチを防ぐには?」。コールセンターは非対面のお客様対応であることから、テレコミュニケーターには、傾聴力や視覚に頼れない説明力・印象など高度なコミュニケーションが求められます。本来、管理・指導するスーパーバイザーが採用活動に携わるのが理想ですが、常に稼働している現場においては、それも難しいことから、面接での評価と現場での評価にギャップが生じるケースが多々あるようです。

そこで、スーパーバイザー自身が考える「一緒に働きたいテレコミュニケーター像」「試してみたい面接方法」「採用した後で困ったこと」などについて意見交換することで、自社の採用活動の見直しや改善のヒントを得ていただくためにこのテーマを設定したところ、会員企業より 8 名のスーパーバイザーが参加し、活発な意見交換が行われました。(以下、意見・情報交換の抜粋)

【理想的なスタッフとは】

- ・新しいことにチャレンジできる方が良い。年齢は関係ない。経験についても、技術的に詳しくてもコミュニケーションできるとは限らない、知らない人の方が不明点の確認も確実で良い。
- ・シフト時間に柔軟に対応できる方。
- ・お客様にやさしい対応ができる方が良い。

【採用後困った事例は】

- ・面接の際はわからなかったが、実際現場に入るとボスのように派閥を形成し、会社の期待と違う方向に流れを作る人がいる。
- ・夜間シフト希望の方でお子さんがいらっしゃる場合は、お子さんの対応をどのようにされるか聞いている。お子さんが小さい場合は、家族のサポートがあると聞いていても、実際に勤務が始まると家族に反対されて退職する事例がある。

そのほか、参加者同士での質疑応答も活発に行われ、『(採用可否が) ぎりぎりのライン上で迷った場合、どうしているか。



最終的に判断する「自分流のポイント」は何か』といった質問に対し、参加者からは次のような回答がありました。

- ・個人的には第一印象で決める。笑顔のある方が良い。
- ・スーツなどは借りることもできるが、靴やカバンは借りにくいので、その人の素の状態を想像する要素のひとつとして観察する。
- ・筆記試験の後、消しゴムの消し屑をどうするかなどマナーも見る。
- ・面接に 1 分でも遅れた人は不可。事前連絡がある場合は OK。高いものは着てこなくて良いが面接に臨む気構えが感じられない身だしなみは不可。(採用可否を) 迷う場合はやめる。

今回の意見・情報交換会では、株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズのご協力により、センター見学会も併催され、参加された皆さんの参考になったようです。

ファシリテーターを務められた株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズの山本朋子さん(人材育成委員)、アシスタントを務められた株式会社プロエントコミュニケーションズの柴山順子さん(人材育成委員)からは、「見学時の質問、意見交換会内での質問も多く、現場実感のある発言が活発に行われました。意見交換会終了後も、その場に残って意見交流が行われ、皆さん別れがたい様子でした」との所感をいただきました。

人材育成委員会では 2014 年度も「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を実施していきます。開催のご案内は、その都度メール等でご案内いたします。まだ参加したことのない方も、他社のスーパーバイザーと意見を交換することで、新たな気づきがあると思います。ぜひ、ご参加ください。

なお、スーパーバイザーによる意見・情報交換会のレポートは、協会 Web サイトの会員専用ページにアップしています。

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 テレフォンスキル（会話スキル）のテキスト作成には2つの視点が必要です。一つは、人と人が会話をするというコミュニケーション能力の基礎（電話対応に限らず）と、世の中で一般的に言われている電話対応の基本です。これらには業界、業種、地域、年代などの異なった要素は関係がありません。この視点を便宜的に「基礎テキスト」としましょう。もう一つは、コールセンター業界に必要なことや、自分たちの業種や業務内容に必要なもので、これを「応用テキスト」と呼ぶことにします。

「基礎テキスト」では、人と人が会話をする土台となるスキルの習得（考えずに実行できるレベル）を目的とします。

項目の作成の仕方は様々だと思いますが、例えば、「電話のマナー」（すぐに出る、名のる、挨拶をする、周りで騒がないなど）、「声の出し方」（美しい発声ではなく、聞き取りやすい声に焦点をあてる）、「言葉づかい」（社会人として必要な敬語、ビジネス用語を中心に）、「話すスキル」（主語述語の会話、間をあける、具体例、順序立てるなど）、「聞くスキル」（あいづち、質問、確認、遮らないなど）の5つを基本と考えます。作成のポイントは、事例や演習には実際の業務内容を使わずに、まずは「取り次ぎの電話」「取り次げない電話」などの一般的な電話対応の基本から取り入れます。話すスキルや聞くスキルでは、「道順案内」「図形伝達」などもよく使われます。コールセンター独特のものではなく、社会人研修で使われているものが効果的です。このような基本は教えなくても「できるだろう」と思わず、新

今回は、前回2014年2月号でお伝えした、新人研修で使用する「テレフォンスキル（会話スキル）」のテキスト作成について、具体的にアドバイスいたします。

回答者 後藤 啓子 氏

キャリアネットワーク 代表 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

人研修のときに確実に身につけさせることで、その後の研修や業務指導が効果的になるはずですが、「基礎テキスト」があることで、業務が変わってもこれを土台に次の「応用テキスト」を作成することができます。

「応用テキスト」は、項目は前述の5つの項目でも、例題や演習を業務内容に合わせて作成します。なぜ最初に「お電話ありがとうございます」と挨拶をつけるのか、なぜこの質問をするのか、なぜ明るくはきはきと発音するのか、なぜこのような表現を使うのかなどが、「基礎テキスト」を実施しておくことで、自分たちのセンターが求めていることへの深い理解ができるようになります。

「取り次ぐ電話」「取り次げない電話」は、応用テキストでは、「YESという（回答できる）問い合わせ」「NOという（回答できない）問い合わせ」に変わります。

実際にはこの2つの視点を合わせたものが「新人テキスト」として作成されていると思います。2種類異なったテキストを作成しなくてはならないということではなく、今使用されているテキストを、この2つの視点で整理をしてみてください。また実際の新人研修のときに、すぐには業務のスクリプトで演習しないでください。「この場合はこうすればいいんですね」としか受け取らないテレコミュニケーターは、実際の業務で応用のきかない人材（いわゆるマニュアル人間）に育ちます。基礎がしっかり身につくことで、業界のスキルも効果的に学べるはずですが、

2014 年度上期の後藤啓子先生による CCAJ スクール

開催日	講座名	講師	会場
5/22(木)～5/23(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)
6/11(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)
7/8(火)～7/9(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	あすか会議室(東京都)
8/21(木)～8/22(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館

講座概要や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

労働者派遣制度の改正についての労働政策審議会建議

労働政策審議会が、労働者派遣制度の改正に関する「労働政策審議会建議」を厚生労働大臣に対して提出しました。

報告書では、今回の改正に関する基本的考え方の確認に続いて、具体的措置について提案されています。「期間制限について」は、「派遣労働者個人単位と派遣先単位の2つの期間制限を軸とする制度に見直すことが適当である」。さらに、個人単位の期間制限を「派遣先は、同一の組織単位において3年を超えて継続して同一の派遣労働者を受け入れてはならないものとする」ことが適当である。～中略～ 3年の上限を超えて継続して同一の派遣労働者を受け入れた場合は、労働契約申込みみなし制度の適用の対象とすることが適当である」としています。

その他、直接雇用の推進、派遣先の責任、派遣労働者の処遇として賃金や教育訓練・福利厚生、労働・社会保険の適用促進に関する提言が行われるとともに、派遣労働者のキャリアアップ措置の必要性にも触れています。さらに、「日雇派遣の原則禁止、グループ企業内派遣の8割規制、労働契約申込みみなし制度、離職後1年以内の派遣労働者としての受入れの禁止などについて、廃止を含めた抜本的な見直しの検討に速やかに着手すべきである」との意見や、指導監督の強化も示されました。

本改正の施行期日については「平成27年4月1日とすることが適当」としており、この建議の内容を踏まえて、法案提出に向けた法案要綱の作成と労働政策審議会に対する諮問が行われる予定です。

なお、詳細は、以下のサイトでご確認いただけます。 <http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000036085.html>

顧客から預かる情報の取扱いについて

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）のプライバシーマーク推進センターが、顧客から預かる情報の取扱いに関する解説を公表しました。

同協会によると、事業者が顧客から預かる情報は、JIPDECの「JIS Q 15001:2006をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン 第2版 第二部」で、「個人情報と認識せず当該情報を預かっている事業者」が、「プライバシーマーク付与を受けようとする場合、それらの情報を個人情報として特定することは求めないが、事業の用に供する個人情報と同等に位置付けて、リスクの認識、分析及び対策を実施することを求める」とされているとのこと。それに対するより詳しい解説が公表されたものです。

この資料では、事業者が顧客から預かる情報のうち「事業の用に供していない」個人情報の取り扱いについて解説していますが、それについて「当該情報が個人情報に該当するかどうかを認識することなく預かっている場合は、その情報の中に含まれる個人情報については、事業の用に供していないと言える」としています。

受託者の対応として、「安全管理措置を講じるために、リスクの認識と分析を行い、リスク対策を講じる必要がある」。また、委託者に対しても、「預ける情報に個人情報が含まれるかどうかを委託者自らが確認していない場合、預ける前に確認する必要がある」としています。

なお、詳細は、以下のサイトでご確認いただけます。 <http://privacymark.jp/news/2014/0120/index.html>

会員のニュースを協会 Web サイトで公開しています

協会のサイトでは、会員企業の最新情報を「会員ニュース」として掲載しています。

当該ページへニュースの掲載を希望される会員は、以下の要領でニュースリリースをお送りください。

○掲載は一般社団法人日本コールセンター協会の会員企業のニュースに限定させていただきます。

○お送りいただきたい情報

1. ニュースタイトル 2. 貴社名

3. 該当ニュースの URL、または貴社 Web サイトトップページの URL を選択のうえご記入ください

上記3点の記載があれば様式は問いません。

※ 詳細は http://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news_01.html でもご確認いただけます。

協会日誌

1/21 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー
 - ・セミナー終了後に開催する交流会における、事業委員の役割等について討議した。
- ② CCAJ スクール
 - ・受講企業数増加のためのプロモーション方針を決定し、次回以降の委員会で具体化していくこととなった。
- ③ 2014 年度事業活動計画
 - ・「CCAJ スクール」「コールセンター基礎講座」「CCAJ ガイドブック」「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の5つの活動を2014年度も実施することが決定した。

1/31 情報調査委員会

- ① センター見学会
 - ・2月21日に開催するあいおいニッセイ同和損害保険(株)の見学会の申込状況等を報告した。
 - ・現在、見学会の案内は会員の担当責任者および担当者に配信しているが、今後はメールマガジン読者にも「会員限定」として、配信することを決定した。
- ② 2014 年度活動計画
 - ・「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」「コールセンター見学会」「CCAJ メールニュース」に加え、2014年度は委員会の時間を活用して「委員同士の勉強会」を実施することとなった。

2/5 理事会

- ① 業務執行状況および2013年度収支決算（見込）

- ・2013年度第3四半期業務執行状況および2013年度収支決算（見込）を承認した。
- ② 2014 年度 CCAJ コンタクトセンター・セミナーの地域開催
 - ・2014年度は、(株)KDDI エボルバを幹事とし、名古屋で開催することを決定した。
- ③ 第3回会員交流会
 - ・ビッグデータやIT系のテーマで、9月～10月頃に開催することを決定した。
- ④ 2014 年度事業活動計画と収支予算案
 - ・全員異議なく2014年度事業活動計画と収支予算案を承認した。
- ⑤ 入退会
 - ・2013年11月6日の理事会以降の入退会社を承認した。

2/6 広報委員会

- ① 広報委員会の活動
 - ・委員会の場での討議内容（あり方）等、今後の委員会の進め方等について討議した。
- ② 会員ニュースの公開状況
 - ・1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、より多くの会員からニュースをお寄せいただく方策について討議した。
- ③ CCAJ メールニュースの情報収集状況
 - ・VOL.193の情報収集状況を報告した。
- ④ CCAJ News
 - ・4月号：「コールセンター基礎講座」の開催告知、コンタクトセンター Q&A、スーパーバイザー・インタビュー等を掲載することを承認した。また、情報調査委員会の活動である「委員同士の勉強会」取材し、記事として掲載することとなった。

2014 年度も 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。

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.194 (2014年2月26日配信)

配信数：5,161名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ スクール 2013 年度内開催のご案内 / 2014 年度のスケジュールをアップしました

2. 会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載！（リンク先 URL を選択できるようになりました）【会員限定】

【関連動向・情報】

3. 女性の活躍「見える化」サイト（内閣府）

4. 2014 年 春の花粉飛散予測（第3報）（環境省）

5. 2013 年労働者派遣事業統計調査（第4四半期）（日本人材派遣協会）

6. 国民生活 2月号（国民生活センター）

7. 統計でみる都道府県のすがた 2014（統計局）

8. 2013 年 12 月度の通信販売売上高（日本通信販売協会）

9. 毎月勤労統計調査 2013 年分結果確報（厚生労働省）

10. 企業間の BCP / BCM 連携の強化に向けて（日本経済団体連合会）

次号予告

「CCAJ News」Vol.205 では、「ソリューション最前線（仮）」「コールセンター基礎講座告知」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)