

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 in 名古屋を開催しました
- ◇ From Mail News、CCAJ スクール情報
- ◇ コールセンター基礎講座を開催します
- ◇ 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 Vol.56
- ◇ 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 in 名古屋を開催しました

2014年9月2日(火)、名古屋市の愛知県産業労働センター(ウインクあいち)で、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋」を開催しました。100名近くが参加するという盛会で、会場はほぼ満席となりました。今回は特に会員以外の参加者も多く、協会やご協力いただいた企業の取り組みを広くアピールする場となりました。

船津会長による開会の挨拶と講演を皮切りに、基調講演、2つのCCAJセッションが開催され、いずれも好評でした。本稿では、当日の様子の一部をお伝えします。



会長挨拶と講演

『開会の挨拶並びにコールセンター事業に対する所感』

一般社団法人 日本コールセンター協会 船津 康次 会長

本セミナーの開催の主旨に続き、トランスコスモス株式会社の代表取締役会長という要職にある立場から、コールセンターの現状と今後の進むべき方向に関する所感を講演いただきました。



「私が注目しているキーワードに、「オ・オ・コ・コ」という4つの頭文字があります。

最初の「オ」はオムニチャネルです。店舗などのリアルな対応を含めた顧客接点の複合化が進んでいますし、SNSなど新しいタイプのコミュニケーションも浸透しています。そのような状況の中、コールセンターが果たすべき役割も多いのではないのでしょうか。次の「オ」はオリンピック・パラリンピックです。2020年の開催に向けての景気の活性化が期待されますが、コールセンターにも多言語対応などのグローバル化が求められています。残り2つの「コ」は、雇用と高齢化です。採用が難しくなる中、何よりも定着してもらうことが重要です。近年、地方への進出も含めた分散化が進められていますが、将来的には在宅へと進む可能性もあり、すでに実践している企業もあります。その前段階として、クラウドを活用したサテライト化も進むでしょう。そのような新たな雇用形態への

対応も求められます。高齢化に関してですが、高齢者の雇用も考えなければなりませんし、ユーザーとしては時代の変化をキャッチアップできない高齢者をターゲットに、そのギャップを埋める役割をコールセンターが担っていかなければならないと考えます」

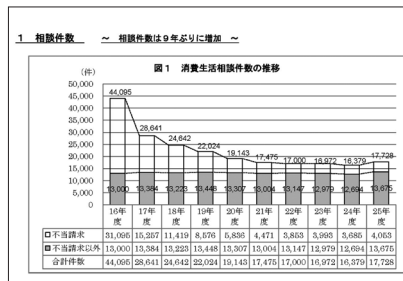
愛知県県民生活部県民生活課 課長補佐 奥村 広一 氏

消費者問題が複雑化・多様化する中で、特に高齢者の消費者被害が増加しており、一層の注意が大きな課題です。そこで、高齢者を中心とした愛知県内の相談状況と、電話勧誘に関する相談の傾向についてご講演いただきました。

「愛知県に対する『消費生活相談件数』は、不当請求に関する相談が減ったことでずっと減少傾向にありましたが、平成 25 年度、9 年ぶりに増加に転じています。具体的には、『健康食品』関連の相談が大幅に増えていて、相談者の 7 割以上が 60 歳以上の高齢者となっています。販売形態では『通信販売』がもっとも多く、中でも『インターネット通販』は平成 25 年度には前年の 75%



えています。70 歳以上からの相談の増加率は、平成 24 年度が 13.0%、25 年度が 15.0%で、同じ年代の人口増加率を大きく上回っています。電話勧誘に関する相談も 70 歳以上の割合が急増しており、高齢者への注意喚起がより重要です。県では、『消費生活情報 ～ あいち暮らし WEB ～』で情報発信するほか、県民生活プラザなどで相談に応じています」



増になりました。また、『電話勧誘販売』も増加傾向にあります。

年代別の相談状況を見ると、60代と70歳以上の高齢者からの相談割合が特に増



CCAJ セッション ①

『コンタクトセンター運営の二大テーマ「品質向上」と「人材育成」を考える!』

●モデレーター

トランスコスモス(株)コンタクトセンターサービス西日本本部 東海グループ 品質・教育担当 中村 奈麻美 氏

●スピーカー

(株)TMJ 第2事業本部 第4BU 第4センター リードスーパーバイザー 村中 正人 氏

(株)ベルシステム24 関西中部エリア統括部 中部統括局 第3グループ チーフディレクター 山本 雅美 氏

トランスコスモス(株)コンタクトセンターサービス西日本本部 東海グループ クライアント担当マネジャー 鳥居 達也 氏

品質の本質を捉えるとともに、品質向上を図る理由、品質が良いセンターなどを考えた後、品質を向上する上で欠かせない、研修のフロー、管理者育成、スキルアップ機会の提供など人材育成の具体的な施策・取り組みが紹介されました。

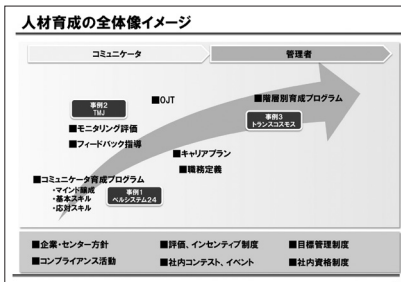
品質を、「顧客の要望やニーズを満たし、満足を感じていただける程度のことで、クオリティ(応対品質)、パフォーマンス(接続品質)、セキュリティの3つがあります」と定義するとともに、「品質を向上させるには、人材育成が必要不可欠です」との説明がありました。



左から、中村氏、山本氏、村中氏、鳥居氏

事例として、《コミュニケーター育成》《モニタリング評価》《管理者育成》が取り上げられました。まず、ベルシステム24が取り組んでいる《コミュニケーター育成》が紹介され、自発的な姿勢や個々

の特性を活かすことの重要性などが挙げられました。次に、応対品質向上の施策である《モニタリング評価》としてTMJが行って



いるPDCAサイクルの活用などが紹介されました。さらに、トランスコスモスにおける《管理者育成》として独自の認定制度の紹介と管理者育成での重要な点の解説がありました。セッションの所々で、スピーカー間での質疑応答が行われ、具体的な取り組みや考え方などが紹介されました。



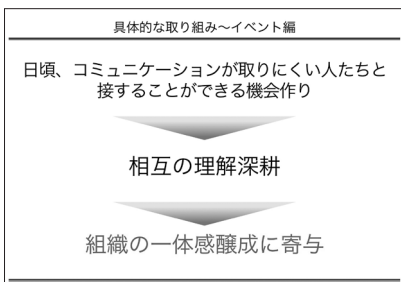
CCAJ セッション ②

『人手不足時代における従業員満足度、モチベーション向上の取り組み』

- モデレーター (株) KDDIエボルバプロジェクト推進部 プロジェクト推進グループ グループリーダー 松野 克彦 氏
- スピーカー (株) 三愛 取締役 テレマーケティング事業部長 水野 康子 氏
- (株) もももしホットライン 公共・ライフライン事業部 第三サービス室 松井 一憲 氏

名古屋では景気回復とともに人材雇用が回復傾向にあり、人材確保が困難になっています。そこで、人材確保のため、いかにして従業員満足度やモチベーションを維持向上させているのかについて、セッションを行いました。

さまざまな業界で人手不足の状態に陥り、人材の争奪戦が始まりつつありますが、特に愛知県は「失業率が全国で10番目の低さ」ということもあって、ますます人材確保が大変になっています」とのこと。「人材不足に対応するためにも、現在雇用中のスタッフに安心してより長期間就業していただくために、従業員満足度やモチベーションの向上を図ることがより重要になってきています」との観点から、三愛、もももしホットライン、KDDIエボルバにおける、従業員満足度(ES)とモチベーション向上の取り組み事例が紹介されました。具体的には、日頃はコミュニケーションが取りにくい



左から松野氏、水野氏、松井氏

人たちの相互理解を深め、組織の一体感を醸成するための施策である「イベント」と、研修段階のモチベーション向上や業務上の評価を通じたモチベーション向上、キャリアパス明示と自己実現といった「業務上の取り組み」に関して紹介がありました。三者三様、取り組みの違いが明確になるとともに、地域の特徴を踏まえたセッションとなりました。

◎受講者の声

- ・人材を管理者にするか、スペシャリストにするか選択させるタイミングが必要だと気づきました。また全体を通して、社内資格制度を実践することで、自信をもって業務にあたれることが分かったので検討したい。
- ・現在、採用難・離職に悩んでおり、様々な仕組みをご紹介いただき刺激になりました。また、各社のカラーがあり、興味深く聞かせていただきました。
- ・センター長は、こんなに考えて、こんなに心配りをしながら、センターやコミュニケーターのために頑張っているんだ!!と、コミュニケーターに聞いて欲しいと思うセッションでした。

CCAJ 会員 名古屋協議会 (12社)

- (株) KDDIエボルバ
- (株) NTTソルコ
- (株) NTTデータ・スマートソーシング
- (株) オークローンマーケティング
- (株) 三愛
- セントラル・スペーシャル・テクノロジー (株)
- ディー・キュービック (株)
- (株) TMJ
- トランスコスモス (株)
- ピットクルー (株)
- (株) ベルシステム24
- (株) もももしホットライン

個人情報保護法等の遵守に関する要請について

経済産業省では、経済団体（日本経済団体連合会、新経済連盟、日本商工会議所、全国商工会連合会、全国中小企業団体中央会）に対し、個人情報保護法等の遵守に関する周知徹底を行うよう、経済産業大臣名による要請文書を発出しました。

具体的には、団体所属の会員各社に対して、①社内の安全管理措置、②委託先及びその先に関与する事業者の監督、③外部からの適正な個人情報の取得、を含めた個人情報保護法等の遵守について、現場担当者、社内全体、委託先事業者等に周知徹底を図るよう要請されています。

なお、経産省では関連情報をまとめた「個人情報を保護するための情報をまとめた総合サイト」を以下のURLで開設しています。
http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/kojinjohotaisaku.html

2014年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回結果発表

サービス産業生産性協議会から、2014年度第2回「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」調査が発表されました。自動車販売店、通信販売、サービスステーション、銀行、証券、インターネットサービスという6業種における94企業・ブランドの顧客満足度（CS）等が発表されています。

各業種における顧客満足度1位の企業・ブランドは以下の通りです。

- ・Honda Cars（自動車販売店）
- ・Amazon.co.jp、オリーブス、ヨドバシ.com（通信販売）が同点で1位
- ・KYGNUS（キグナス石油）（サービスステーション）
- ・住信 SBI ネット銀行（銀行）
- ・松井証券（証券）
- ・クックパッド（インターネットサービス）

詳細は、<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001419/attached.pdf> に掲載されています。

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。

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
11/5(水)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー（東京都）
11/6(木)～11/7(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	日本マンパワー（東京都）
11/18(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）
11/20(木)～11/21(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	かでの2・7(札幌市)
12/3(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）
12/4(木)～12/5(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）
12/10(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子氏	日本マンパワー（東京都）
12/11(木)～12/12(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
12/16(火)～12/17(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）

■ 2015年

1/15(木)～1/16(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）
1/22(木)～1/23(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）
1/28(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子氏	日本マンパワー（東京都）
1/29(木)～1/30(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー（東京都）
2/3(火)～2/4(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）
2/5(木)～2/6(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	新大阪丸ビル新館
2/24(火)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー（東京都）
2/26(木)～2/27(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）

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、11月26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サイトでもご確認くださいませ。

●概要

日時：2014年11月26日(水) 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)

●受講料(税込)

CCAJ 会員：1名 4,320円 一般：1名 7,560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

- ・業界用語の整理と理解、コンタクトセンター全般の流れについて充分勉強になった。
- ・現状の課題、また、今後必要になることについて知ることができた。

ができた。効果的に運用できるように勤めたい。

- ・あらためて法律などのルールを知り、肝に銘じることなど参考になる部分が多かった。
- ・基礎として、とても良い内容でした。
- ・あらためてコールセンター業務を振り返ることができました。


【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。
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師：(株)CCM 総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題を、①戦略、②マネジメント、③人材育成、④システムの4つの視点で整理するとともに、コールセンター運営を行っていく上で知っておきたい最新トレンドをこれまでの取材を通して得た事例を交えて、分かりやすく解説します。
「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。



CCAJの公式 Facebook のご紹介

協会では、公式 Facebook でも情報発信を行っています。協会活動や業界動向などの最新情報の提供に加えて、今まで CCAJ を知らなかった方や、CCAJ を知ってはいたものの協会活動に触れることのできなかった方など、一人でも多くのコールセンター関係者に当協会の活動等を知っていただくことを目的としています。情報収集にご活用いただくとともに、多くの方への周知などのご協力もお願いいたします。

URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> になりますが、協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。  Facebook 日本コールセンター協会公式ページ ご確認ください、ご意見・ご感想をお寄せください。

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 電話によるものに限らず、商品やサービスによっては、その勧誘方法に法的な規制があるものがあります。今回の場合、「マンション」とのことですので、「宅地建物取引業法」によりその勧誘方法が規制されています。

宅地建物取引業法
(業務に関する禁止事項)

第 47 条の 2 第三項

宅地建物取引業者等は、前 2 項に定めるもののほか、宅地建物取引業に係る契約の締結に関する行為又は申込みの撤回若しくは解除の妨げに関する行為であつて、宅地建物取引業者の相手方等の保護に欠けるものとして国土交通省令で定めるものをしてはならない。

具体的にどのような行為が禁止されているかについては、「宅地建物取引業法施行規則」に次のとおり記載があります。

第 16 条の 12 法第四十七条の二第三項の国土交通省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一 宅地建物取引業に係る契約の締結の勧誘をするに際し、宅地建物取引業者の相手方等に対し、次に掲げる行為をすること。

イ 当該契約の目的物である宅地又は建物の将来の環境又は交通その他の利便について誤解させるべき断定的判断を提供すること。

ロ 正当な理由なく、当該契約を締結するかどうかを判断するために必要な時間を与えることを拒むこと。

ハ 電話による長時間の勧誘その他の私生活又は業務の平穩を害するような方法によりその者を困惑させること。

また、「ハ」の解釈として「宅地建物取引業法・通達（1996

今回は当協会に問い合わせのあった、生活者からのご相談を取り上げます。

Q マンション投資をする業者からの執拗な電話で困っています。最初に自宅の電話にその業者から電話があり、初めの内は関心がないことを伝え電話を切ったのですが、またすぐにかけてきて「話も聞かずに何故切るのか」と言われました。

切ってもまたすぐにかけてきての繰り返しが何度もありました。

その後、今度は職場に電話を架けてきて、本人はいないと言うと、職場の他の職員にも恫喝、恐喝ともとれる言葉を言っていたそうです。

どのように対応すればよいでしょうか。

回答者 事務局

年 3 月 5 日)」で次のように規定されています。

(1) 威迫行為、(2) 電話による長時間の勧誘等により相手を困惑させる行為、は禁止されている。

(1) 威迫行為の禁止：契約を締結させるため、または契約の解除若しくは申込みの撤回を妨げるため、相手方を威迫する行為の禁止。

(2) 電話による長時間の勧誘等により相手を困惑させる行為の禁止：電話による長時間の勧誘をすること、社会通念上相手方が迷惑するような不適當な時間帯に電話等により勧誘すること、相手方が契約を締結する意思がないことを明らかにしている場合において執拗に勧誘を行うこと等電話、ファックス等の方法を問わず私生活または業務の平穩を害することにより相手を困惑させる行為は禁止。

宅地建物の取引に関しては、各都道府県が管轄しています。そちらに苦情を申し入れるか、または、全国宅地建物取引業協会連合会にご相談してみたいかがでしょうか。

なお、「〇〇」もしくは「〇〇×」という業者名とのことですが、同名の別企業が存在していることも考えられ、企業名のみでのご相談ですと対応が難しいことも考えられます。

本社所在地や代表者名など、企業が特定できる情報を把握された方が、より懇切な対応が期待できるかと思えます。

CONTACTセンターに関する質問受付中！ 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

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.56

関西電力株式会社の系列会社として、コンタクトセンター、マーケティング、Web コミュニケーションの3つの事業を展開する株式会社かんでん CS フォーラムを訪問し、植松千晴さん、寺西典子さんの二人のスーパーバイザーにお話しをお伺いしました。



株式会社かんでん CS フォーラム
コンタクトセンター事業部
心齋橋 CRM センター
スーパーバイザー 植松千晴さん
スーパーバイザー 寺西典子さん

植松さん(写真・左)「休みの日はあまり外出せず、リラックスできる格好で昔の邦画をよく見ます。同じ映画なのに当時と感じ方が違うのが面白いですね」。寺西さん(写真・右)「会社に入ってからゴルフを始めて、月に一度ぐらいコースに出ています。それ以外、休みの日はあまり外出せず、ペットと一緒に過ごすことが多いですね」

前職の経験を活かして

かんでん CS フォーラム(以下、KCSF)は、グループサポート事業として関西電力グループからの業務を受託する一方で、エージェンシーとしてアウトソーシング事業も行っています。それらの業務を管轄するスーパーバイザー(以下、SV)のお一人が植松さんです。

入社する前のことを伺うと、最初はアウトバウンドで健康食品を販売する会社の事務を担当していましたが、その後メーカーに転職。「部品の交換が必要となった場合に訪問依頼の電話をかけるという業務を担当していました」

そして、2010年8月にKCSFにスーパーバイザーとして入社。「健康食品の会社の頃の知り合いが先にKCSFに入社しており、その方の紹介もありましたし、前職を活かせればと思い入社しました」

入社してすぐに心齋橋 CRM センターに配属されました。最初はアンケート調査や営業訪問のアポ取りなど単発の業務を主に担当していましたが、その後は化粧品の通販受注業務をメインに、マルチクライアント対応をしています。偶然にも前職を活かせる内容の業務を担当したこともあり、思いがけず過去の経験が活かせることもあったそうです。

植松さんの1年後輩に当たる寺西さんは、2011年11月にKCSFにSVとして入社。グループサポートとしてのプロジェクトを担当します。ご利用料金の支払いが困難なお客様からの電話に対し、一次対応で納得いただけない場合、会社の取り組みを説明したり、支払い延期の申し出をお断りするという二次対応の業務を担当します。「お客様のお

立場も分かるのですが、なかなか納得いただけないことも多く、最初の頃は手が震えるほどでした。でも不思議と業務を続けているうちに慣れてくるんですね」と笑顔を見せます。

心齋橋 CRM センターに異動後は、健康食品の通販のアウトバウンド業務を担当しています。「前職がコールセンター業務だったこともありますし、異動前に心齋橋 CRM センターで単発の調査の仕事を応援したこともあったので、特段戸惑うことはありませんでした」

仲間との情報共有が一番

多くのクライアントの業務を担当している植松さんと、お客様にお断りを伝えなくてはならないという寺西さん。内容は違えど、大変な業務であることには変わりはありません。そんな中で励みになったエピソードをお伺いしました。

マルチクライアントで業務を行っている、担当業務によってSVも変わりますし、時間帯も違います。同じセンターにいても話す機会が少ないこともあるそうです。「以前クライアント様があまり多くない時には、SV 同士が顔を合わせる機会も多くありました。その当時のつながりがありますので、業務で悩んでいる時に当時の仲間と情報交換をしたり、アドバイスし合ったりして、すごく頼りになるメンバーが揃っています。それが一番の魅力かな、と思っています」と植松さん。

一方、寺西さんは「お客様からの支払い延期の申し出をお断りするのは、精神的にもかなりきついことではありましたが、丁寧に根気よくご説明することによって、だんだんとそのような電話が減ってきました。同じような業務をして

いた同期が13人いるのですが、みんなですらつらかったことを共有でき、成果が現れたことはうれしかったし、いい思い出になっています」とのことです。

それでは、テレコミュニケーター(以下、同社の呼称:レップ)と接する際に気をつけていることはどんなことなのでしょう。

寺西さんは「実際にSV業務をしている中でも感じるのですが、弊社はSVとレップの距離というか壁がないと感じます。話しやすい環境ができています」と同社の雰囲気語ります。

「私たちも、レップに接する時には、明るく接することを心がけています。ちょっとした行動が、ここで頑張りたいと思っているレップのモチベーションを下げないように気をつけています」と植松さん。

「最初はSVとしてどう対応していったらよいか分かりませんでした。そんな中で植松さんの明るさを見本にしたらいいよ、とアドバイスをくださる方がいました」と寺西さん。お二人とも、ちょっとしたことでレップが話しかけやすいSVを心がけているとのこと。

レップに対する気配りがひしひしと感じられるインタビューでした。

企業情報

株式会社かんでん CS フォーラム

取締役社長：鍵田 吉成
本社：大阪府大阪市中央区南船場3-2-4
南船場ユーズビル
ホームページ：<http://www.kcsf.co.jp/>
設立：2003年5月
従業員数：1,849名(2014年3月末現在)
プロフィール：私たち「かんでん CS フォーラム」は、お客さまと企業の声と心をつなぐ、ベストパートナー企業をめざしています。

協会日誌

8/27 人材育成委員会

- ① コールセンターに必要なマネジメントスキルと役割分担
- ・ CCAJ スクール職務定義を基に、「マネジメント項目」の追加・削除や表記の修正等を各委員が行う。
- ・ 上記に基づき各委員から提出された「マネジメント項目」を事務局で集約し、10月の委員会で項目や分類の適否を検討することとなった。

9/10 広報委員会

- ① 会員ニュース
・ 7月・8月に Web に掲載した会員ニュースの状況を報告した。
- ② CCAJ メールニュース
・ CCAJ メールニュース VOL.206 の情報収集状況を報告した。
- ③ CCAJ News
・ 8月・9月合併号：自治体によるコールセンター誘致助成制度を特集したことを、一般社団法人日本立地センターのメールマガジンで取り上げていただいたところ、水戸市と京都市より次年度

の特集の際に掲載を希望するとの連絡があったことを報告した。

- ・ 10月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋の開催報告等を掲載することを承認した。
- ・ 11月号：「コールセンターとクラウドサービス」を特集することを承認した。

9/11 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック
・ 特集企画・広告出稿数などの進捗状況を報告した。
・ 広告ページ数の確定に伴い、台割を確定した。
- ② CCAJ スクール
・ 新講師選定に当たって、委任講師規程を作成することとなった。
- ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015
・ CCAJ セッションのテーマに関して、全委員に意見をヒアリングし、上位6つのテーマを選定した上で、出演者を募集することとなった。
- ④ CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察
・ 12社18名のお申込があり、開催が確定していることを報告した。

9/12 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
・ CCAJ メールニュース VOL.206 の情報収集状況を報告した。
- ② センター見学会
・ プラス株式会社のセンター見学会の参加申込状況と申込者全員の参加が可能であることを報告した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング 企業実態調査
・ 2014年度調査の集計結果とコメント案を討議した。
・ CCAJ ガイドブックに掲載するもの、Web 上で掲載するものについて優先順位をつけた。

CCAJ メールニュース

VOL.205(2014年9月5日配信)

配信数：5,295名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ スクール 直近開催のご案内
 2. コールセンター基礎講座 下期は11月26日(水)に開催します
 3. 会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載!【会員限定】
- 【関連動向・情報】
4. 個人情報保護法等の遵守に関する周知徹底の要請(経済産業省)
 5. 雇用均等基本調査の確報(厚生労働省)
 6. 2014年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第2回の結果(サービス産業生産性協議会)
 7. 2014年7月分の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
 8. 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点(日本情報経済社会推進協会)
 9. 2013年度 通販市場売上高調査(日本通信販売協会)
 10. 電子商取引に関する市場調査(経済産業省)
 11. 被災3県の雇用状況(厚生労働省)

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2014 in 東京

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2014 in 東京(第15回)が開催されます。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：2014年11月13日(木)・14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

CCAJ 第3回会員交流会を開催します

2014年10月16日(木) 17:00～19:30、会員間の親睦を目的とする「CCAJ 第3回会員交流会」を開催します。当日は、講演会および懇親パーティーを予定しています。参加希望の会員は、事務局までお申込み下さい。

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.212では、特集「コールセンターとクラウドサービス(仮)」、「第3回会員交流会開催報告」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