

## 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
- ◇2015年「年頭所感」
- ◇CCAJ スクールスケジュール  
コンタクトセンター見学会 報告
- ◇CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015
- ◇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

新年明けましておめでとうございます。昨年末は突然の衆議院解散で、慌ただしい雰囲気の新年となりました。国際社会においても様々な火種があり、経済環境は必ずしも安定しているとは言えませんが、2015年も引き続き日本経済が上向いていくことを期待したいと思います。

我がコールセンター業界の近況ですが、昨年秋に発表された日本流通産業新聞の「2013年度コールセンター売上高調査」によると、上位30社の売上げ合計は7,770億円、実質2.4%の成長で、「コールセンター市場は再び成長軌道に乗った兆しも表れている」とのことです。

スマートフォンの普及が進みEC（電子商取引）が増えています。そうしたインターネットサービスの問い合わせにもコールセンターが活用されています。また、その逆に、コールセンターでの対応サポートにインターネットを活用する、というケースも増えており、コールとネットがうまく相互補完しているようです。「オムニチャネル」という言葉をよく聞くようになりましたが、顧客との接点が多様化し複雑化する中で、顧客満足をしっかりと実現するために、コールセンターが活躍する機会はますます増えていくと思われます。

昨年の当協会の主な活動を振り返りますと、『「お・も・で・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る』

と題して開催したCCAJコンタクトセンター・セミナーに370名が参加、人材育成を目的にしたCCAJスクールには450名の参加をいただきました。CCAJコンタクトセンター・セミナーの地方開催は名古屋で行い、約100名の皆様参加、「品質向上」「人材マネジメント」等についてセッションを行いました。

また、第三回目となった「CCAJ会員交流会」には140名の会員が集い、「ビッグデータ時代のコンタクトセンター」をテーマに勉強会を行った後、交流パーティーを和やかに開催いたしました。恒例の海外研修には、12社18名のメンバーが米国インディアナポリス、アトランタを訪問し、先進的な取り組みをするセンターを見学、活発な意見交換をいたしました。

さて、本年も1月9日の新春賀詞交歓会を皮切りに、会員の皆様と共にCCAJの活動がスタートです。協会は、引き続き、人材教育、時代にマッチしたコールセンターのあり方の研究、会員相互の交流等に積極的に取り組んでまいります。本年も会員の皆様のご指導、ご支援をなにとぞよろしくお願い申し上げます。最後になりますが、CCAJ会員各社のご発展そして会員の皆様のご健勝を祈念申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。

## 新春特別企画

# 2015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、よろしくお願いたします。  
2015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。

### 2015年 年頭所感出稿企業

- 株式会社ラブキャリア
- 株式会社東京都民銀行
- 株式会社プロシード
- 株式会社リージェンシー
- 株式会社ブレイブ
- アドバンス・コンサルティング株式会社
- 日立システムズ・テクノサービス株式会社
- 三機テクノサポート株式会社
- 株式会社グッドクロス
- 株式会社セントメディア
- 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
- トランスコスモス株式会社
- ファーストコンタクト株式会社
- 株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- アルファコム株式会社
- 東京ガステレマーケティング株式会社
- 株式会社ネオキャリア
- ビーウィズ株式会社
- 株式会社ももしもホットライン
- GNネットコムジャパン株式会社
- 株式会社ディノス・セシールコミュニケーションズ
- 株式会社マックスコム
- 株式会社ベルウェール渋谷
- 株式会社テレワーク
- ログイット株式会社
- 株式会社ベルテック
- 株式会社サウンズグッド
- 岩崎通信機株式会社
- 株式会社EPファーマライン
- 株式会社創企社
- NTTコミュニケーションズ株式会社
- 株式会社ラクス
- 株式会社ヒューネル
- 日本プラントロニクス株式会社
- 株式会社ジェイエスキューブ
- ヒューマンリソシア株式会社
- 岡田電機株式会社
- 株式会社NTTソルコ
- 株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- NTTソフトウェア株式会社
- NTTアドバンステクノロジー株式会社
- 株式会社WOWOWコミュニケーションズ
- NTTタウンページ株式会社
- 株式会社ツーウェイシステム
- インタラクティブ・インテリジェンス・インク

(到着順)

### 初心を忘れない 愛のある派遣会社を目指して

株式会社ラブキャリア  
取締役 社長  
山本 恵嗣

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ラブキャリアは、コールセンター特化型の派遣会社を目指して、協会のサポート企業として日々精進させて頂いております。

ラブキャリア？社名が怪しい…。当社は全てのステイクホルダーに愛のある誠実な会社になりたいという想いを社名に込めております。

現在は関東、東海、沖縄に拠点を構えておりまして、今後も順次出店の予定でございます。

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ございます。

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。

### 人材募集のお役にたてます

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、景気の回復等に伴い、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。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事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、採用効率アップの施策として、是非ともご検討頂ければ幸いです。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

### コールセンターの 新たな役割に向けて

株式会社プロシード  
代表取締役  
西野 弘

あけましておめでとうございます。  
昨年、コールセンター業界は大きな変化を迎えました。ソーシャルメディアやチャット、業務の自動化を生む新たな技術の登場、サービスとインフラのクラウド対応、さらにオムニチャネルでの統括的な顧客ロイヤルティの向上等、そこに関わる一人一人の働き方にも今後大きな変革が予想されます。弊社が推進するコールセンターマネジメントの世界標準であるCOPC®規格では、2015年にメジャーアップデートを前倒して投入します。顧客中心のビジネスに必須の機能として、顧客プロセスにおける価値創造の機関として、弊社はこれからのコールセンター成長に繋がる支援をまいります。

本年もどうぞ宜しくお願いいたします。

コールセンター人材派遣No.1を  
目指して

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。  
弊社は札幌・仙台・秋田・首都圏9拠点・東海2拠点・関西3拠点・福岡・沖縄の全国20拠点にて、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提供させていただいております。  
本年も各コールセンター企業様にご評価いただいております全国拠点網を背景にした動員力に加え、派遣スタッフ教育制度を更に充実させ質量ともにお客様にご評価いただけるコールセンター人材サービスNo.1企業を目指して行きたいと思っております。  
本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

2015年コールセンター業界の  
更なる発展に尽力致します

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、一昨年に引き続き少子高齢化の影響が強く、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。  
多数のご用命を頂き、誠にありがとうございました。  
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と医療・介護分野のメディカル事業の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。  
本年は両事業部門の強みを活かし、薬剤師等のメディカルコールセンターオペレーター派遣事業をスタートさせていきたいと考えております。  
本年も積極的新規事業にチャレンジし、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、宜しく願い致します。

コンタクトセンターの付加価値向上  
と革新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立上げや運用、分析・診断による品質・効率向上や課題改善、付加価値向上等のご支援や、コンタクトセンターソリューションの選定・開発・導入、より効果的な運用のご支援等、業務運用面とシステム活用面を含めた幅広い視点に立って、明日から具体的にどうすればよいか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。  
既に創業11年目に入り、皆様方のコンタクトセンターの革新と業界の発展のために、これまで以上に多くの貢献をさせていただき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、どうぞ宜しく願い申し上げます。

総合力を生かして、  
お客様のベストパートナーへ

日立システムズ・テクノサービス株式会社  
常務取締役 ビジネスサポート事業部長  
(兼)コンタクトセンタ本部長  
稲田 武夫

新年明けましておめでとうございます。  
当社は1996年6月に設立され、2012年10月に旧(株)日立ブレーンからコンタクトセンタ事業を引き継ぎ、現在は足立区、茨城地区及び郡山地区でコンタクトセンタを運営しています。  
当社は、保守業務などを中心としたフィールドサポート事業、LAN/WAN工事などのコンストラクション事業やPC/サーバ/スマートデバイスの導入などのマネジメントソリューション等を主力事業としていましたが、現在はコンタクトセンタ業務などのビジネスサポート業務も強化し事業の拡大を図っています。今後とも当社の総合力を生かし、お客様のベストパートナーとして貢献していく所存です。本年もよろしく願い申し上げます。

2015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。  
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。  
デバイスやネットワーク環境も目まぐるしく変化する昨今の流れの中にあって、弊社も多岐の分野にわたりご提案させていただくケースが多くなりました。  
これからも初心を忘れず、お客様にご納得いただけるよう長年培ってきた経験とお付き合いを大切にして、本年も「流石!」と言っていただけるよう、皆様との人的ネットワークを大切にしながら引き続き活動してまいります。  
本年も何卒よろしく願い申し上げます。

2015年『つなぐ』そして『支える』

株式会社グッドクロス  
カスタマー事業部 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生きる“深夜帯のサポート業務に強いコールセンター”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た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。



“国内コールセンター派遣事業 No.1”  
へ猛ダッシュ。

株式会社セントメディア  
取締役 兼 コールセンター事業部 事業部長  
坂本 竜

新年明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、ひとかたならぬご愛顧、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は、引続き派遣スタッフの『定着率』『出勤率』『供給力』等、基本となる KPI 管理強化を実現します。また、稼働スタッフへの CS 向上プロジェクトを実施。より働きやすい環境整備とコンプラ強化により、派遣先クライアント様への安定稼働・信頼向上に努めます。

高知 CRM 第 1 センターを核とするアウトソーシング事業では、次年度内の第 2CC 構築を視野にサービス拡充を図り、派遣事業とのシナジー、ソリューション提供に精進する所存です。

本年も宜しくお願ひ申し上げます。

おかげさまで創業 20 周年

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

事業環境の複雑化とスピード化が更に加速する今、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、「顧客経験価値」の向上を目指して、従来からのコンタクトセンターや IT アウトソーシングに加え、バックオフィスやセールス・マーケティングなど、幅広い領域の運用サービスを提供しています。2014 年 7 月に本社・京浜地区の事業所を統合し「横浜みなとみならいソリューションセンター」を開設しました。社員の働きやすさと働きがいを高めながら、創業 20 年で培った実績、経験、ノウハウを推進力に、お客様への提供品質を高め「真のパートナー」としてビジネスの発展に貢献します。

本年もよろしくお願ひいたします。

引き続き拡大成長の  
1 年となりました。

株式会社 TMJ  
代表取締役社長  
林 純一

お客様で多くの業務のご依頼をいただき、拡大成長を続けています。昨年は、9 月目となる福岡第 2 センターをオープンしたほか、TMJ の活動をより知っていただくために地域密着型の採用ラボや全国のセンターをつなぐモニタリングルームを開設しました。また、生産性や顧客満足の向上を狙ったコンタクトセンター向けアプリケーション「hello」の提供も開始しております。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、よろしくお願ひいたします。

Your Global BPO Partner 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。

当社は、「Your Global BPO Partner」を企業スローガンにし、その実現のため、コンサル部隊の強化、コンタクトセンターサービスに加え、売上拡大ソリューションのデジタルマーケティング、EC ワンストップとコスト削減ソリューションの人事・経理バックオフィスサービス、受発注 SCM サービス、機械・住宅設計サービス等のサービス提供を実施します。

また、グローバル市場での事業拡大のために、東アジア（中国、韓国）と ASEAN 地域（6 カ国）の現地会社を通し、BPO ソリューションの展開を実現します。

お客様の更なる満足度向上に向けて、  
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。

CTC グループの一員である当社は、「コンタクトセンター・サービスデスク」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」をサービス提供している会社です。昨年「BPO」サービスも新たな取り組みとして展開しております。

本年は、特にお客様ニーズを取り入れながら、一貫通貫のサービス提供と品質向上に取組み「常にお客様の成果への貢献を考える会社」を目指して参ります。

本年も引き続き宜しくお願ひ申し上げます。

2015 年更なる前進！

株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ  
代表取締役社長  
武貞 文隆

新年明けましておめでとうございます。

昨年は多くの企業様が様々な局面で消費税増税の影響を受けられたのではないのでしょうか。通信販売コンタクトセンターである弊社も、お客様からたくさんの反響をいただいた激動の 1 年でありました。SNS の時代であるからこそ、より一層、お客様に寄りそう対応品質が求められていること、それにお応えする使命を痛感いたしました。

本年もぶれることなく「日本一、ありがとうが溢れるコンタクトセンター」として、一歩一歩前進してまいります。

今後とも引き続きまして皆様のご指導賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

MFB シリーズ、LG ソリューション、Voistore の 3 本柱でセンター事業拡大

アルファコム株式会社  
代表取締役社長  
野 龍次

あけましておめでとうございます。

弊社は LG CNS 社コールセンター向けソリューション、通話録音システム Voistore、MobileFirstBox® シリーズの 3 本柱にて事業を展開しております。

LG ソリューションは、今話題のチャット対応システム M Talk を昨年リリース。時代の流れに即した顧客との新たなコミュニケーション窓口拡大を実現致します。またセンター特化型の VOC 分析システム CCA も併せて展開。Voistore は LG ソリューションとの連携オプション機能を充実させてまいります。

自社開発の MobileFirstBox® シリーズ投入と共に、複数のソリューション提案を通じ、対応品質の向上・顧客満足度を高める明るいコールセンター作りのお手伝いのできればと考えております。本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

さらなる飛躍に向けて  
チャレンジの年

東京ガステレマーケティング株式会社  
代表取締役社長  
仲田 俊一

あけましておめでとうございます。

日頃、会員企業各社様、CCAJ 事務局様には大変お世話になっておりますこと、改めて御礼申し上げます。

さて、弊社は東京ガスのコンタクトセンターとして、これまで成長・発展してまいりましたが、電力・ガス事業の「自由化」の流れが急速に早まる中、従来からの事業をさらに深化させるとともに幅を広げていくことが、新年度の重要なミッションとなっております。

東京ガスグループとしても未知の領域に踏み込む 2015 年。さらなる飛躍に向けて、チャレンジしていく所存でございますので、引き続き、ご指導・ご鞭撻を頂ければ幸いです。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

2015 年 必要とされる存在へ

株式会社ネオキャリア  
執行役員  
平賀 直人

新年のお慶びを申し上げます。

2014 年は弊社の強みである動員力を軸に拠点展開を加速、札幌～沖縄まで全国 20 支店となりました。課題である品質・クオリティーをはじめとしたサービス内容改善については、社内にサービス推進部を新設し、登録～研修～導入までの受け入れ態勢の見直しに着手させて頂いております。本年は課題改善に向け更に特化し、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、稼働されるオペレーターの方からも、頼られる企業として、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。

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、昨年において、東海エリア(名古屋)、近畿エリア(大阪)にて拠点新設を実施いたしました。

名古屋センターの開設に加え、大阪アドバンストバリューセンターはパソナグループの関西統合拠点内に設置し、グループ連携のシナジーによって、先進的かつ付加価値の高いサービス提供を目指します。

本年も引き続き自社の強みである「業務分析力」「業務委託事業の知見」「プロジェクトマネジメント力」に、パソナグループの全国ネットワークやノウハウを活かしながら、お客様の事業拡大に最適なアウトソーシングサービスを提供してまいります。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

お客様企業の価値創造に向けて

株式会社もしもしホットライン  
代表取締役社長  
中込 純

明けましておめでとうございます。

当社グループは、顧客接点とビジネスプロセスのあらゆる面でより一層お客様企業をサポートできる体制を整え、事業領域の拡大を図ってまいりました。加えて、近年は最先端の音声認識サービスの導入やアジアを中心とした海外の事業基盤の強化も進めております。

本年も、強い現場力という当社のコアコンピタンスを更に磨きながら、お客様企業の価値創造に貢献できるよう、また、高度なニーズに応える機能強化を進めてまいりますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

ほとんどの人はヘッドセットを使用していないという事実

GN ネットコムジャパン株式会社  
代表取締役社長  
安藤 靖

弊社の調査ではコールセンター以外の業務では、ほとんどヘッドセットは使われていないという事実が判明しました。そこで「ワークスタイル変革」が多く語られた昨年、新しいコンセプトのヘッドセット Jabra EVOLVE (エボルブ) シリーズを発表しました。業務用・個人用でも使え、業務への集中力維持をサポートし、各自の生産性改善を促し、同時に多くの人々が手取り易いデザインの製品です。「ほとんどの企業の IT 責任者は、ヘッドセットの使用で業務効率が向上すると考えているにも関わらず、実際使う個々は、全くといっていい程それを使用していない。」という事実を Jabra EVOLVE が改善し、営業部門やバックオフィスを支える皆様にも、新しい働き方の広がりと共に、生産性の向上につながる 2015 年となること確信しております。

## 「感謝」の言葉が繋ぐサービスを!!

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。

2015年も「ありがとう」「有難う御座いました」という言葉の繋がりに加え「やっぱりコールセンターに電話して良かった」と思ってもらえるサービスが安定的にご提供出来る体制を構築して参ります。これまでどおり「お客様の満足度」を高めることは勿論、お客様と対応させて頂くスタッフの満足度向上にも力を入れ、背中  
の痒いところに手が届くサービス、話しをしていて心地よくなるコミュニケーション、お客様にとって優しく、そして「おもてなし」を感じて頂けるコールセンターを目指し日々進化して行く所存で御座います。本年もご指導とご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

## お客様企業と20年。

株式会社マックスコム  
代表取締役社長  
設楽 環

新年、明けましておめでとうございます。

昨年、おかげさまで創立20周年を迎え、社員一同気持ちを新たに業務に対応することができました。これもひとえにお客様企業並びに協力企業様の温かいご支援の賜物と思えます。この場を借りまして御礼申し上げます。

お客様企業とともに歩んだ20年間は、社員と弊社に感謝の気持ちの大切さを理解させてくれました。これからもマックスコムは、お客様企業の様々なご要望に対して、お断りしないというスタンスで臨んで参ります。

マックスコムは、築いた信頼を末永く継続いただけるよう明日に向かって努力して参ります。

新しい1年、何卒よろしく願い申し上げます。

## ベルウェールの 更なる価値創造に向けて!

株式会社ベルウェール渋谷  
代表取締役会長  
平野 宏

新年あ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。

ICT分野の進歩や変化、消費者の行動形態の進化、ビッグデータの活用等、我々を取り巻く環境は大きく多様化しております。

お客様企業と消費者の顧客接点を担う当社は、その様なビジネスの潮流を敏感に捉え、「お客様第一主義」「顧客満足」「顧客感動」を継続的にご提供し、「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。

本年もよろしく願い申し上げます。

## 更なる飛躍の年にします

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。

本年は、更なる飛躍を期して、センターの充実、強みを生かした特色あるセンター作りに精力的に取り組んでまいります。

また、アトラス情報サービスグループの50年間(テレワークは30年)蓄積した資源をフル活用して、お客様の様々なニーズにお応えし、お客様満足度をもっと高めてまいります。

経営環境の急激な変化の中、私どもの原点である「お客様の事業の下支えをする」という想いをより強くしております。昨日、山にいたウサギが今日もいるとは限りません。私ども自身も変化を恐れず、お客様の頼れるパートナーであるべく不断の努力をしてまいります。

本年もどうぞ宜しく願いいたします。

## 2015年ログイットの抱負 音声ビッグデータへの展開

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。

弊社は創業以来、通話録音システムの提供を中心に事業を行って参りました。昨年は、これまでのコンプライアンスの為の通話録音から、コールセンターの品質向上の為の通話録音へと一歩踏み出したシステムを提供させて頂きました。本年は品質向上の為の通話録音を定着・拡大させると共に、録音したお客様の声を分析し、サービスや売上向上に活かす、音声ビッグデータの為の通話録音へと更に進んで行きたいと考えております。

これには弊社の音声認識技術や、音声による感情解析技術も融合させ、より効果的なものとします。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様、何卒宜しく願い申し上げます。

## 続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。

昨年はおお客様の心に響くような会話や文章で「クロスセル」「アップセル」を行い、「お客様センター」から「マーケティングセンター」への変革を目指してまいりましたが、今年も継続して取り組み、付加価値を創出できるようなセンターにしてまいります。

又、今年には新たな拠点を設けて、東京センター、大阪センターとの有機的な機能連携が出来るように整える予定です。

本年もどうぞ宜しく願い申し上げます。



2015 年  
SOUNDS GOOD INNOVATION

株式会社サウンズグッド  
代表取締役社長  
川上 真一郎

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

当社サウンズグッドは、協会のサポート企業として、これまでの固定観念や予定調和的前例に縛られず、中長期の事業展望を視野にいたれた新たな手法に取り組み、協会の拡大・発展に寄与して参ります。

今後の改正派遣法施行に伴い発生してくる、人材業界での地殻変動に対応するために、コンプライアンス強化はもちろんのこと、新しいビジネスモデルの構築やキャリアアップを目指す方々への支援ツールの拡充を進めて参ります。全てのステークホルダーに対し、付加価値の高いサービスを提供し「sounds good」と言われる企業であり続けます。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

新たな事業拡大を目指して

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。昨年はサービスメニューの拡大を目指した一年でした。8月には多様化するお客様のニーズにお応えするためクラウドサービスを刷新し、「IWATSU クラウド」として発表させて頂きました。発表直後より早々に多数のご相談を頂き関心の高さを感じました。2015年度はコールセンターにおけるビデオソリューション連携など「新たな IW シリーズ」の提供を予定しております。お客様にシステム構築、サービス提供そしてサポートをワンストップで提供できる企業として、さらにご支持を頂けるよう邁進していく所存であります。

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。

医薬・医療・ヘルスケア・医療機器  
業界の未来を提案

株式会社EPファーマライン  
代表取締役社長  
西塚 淳一

謹んで新年のご祝詞を申し上げます。

当社は、医薬・医療・ヘルスケアに関する専門性に強みを持ち、薬剤師・看護師・MR・管理栄養士等の有資格者を抱える最大のコールセンターとして、お客様の様々なご要望に高度なソリューションを提供しています。そして、昨年さらなるサービスと体制の拡充のため、東京・大阪の拡張増席に続き、福岡にも新たな拠点を設けました。医薬品開発業務受託機関(CRO)の最大手イーピーエス・グループの一員としてさらなる飛躍の一年となるよう誠意努力してまいります。

本年も何卒宜しくお願いいたします。

5年先を見据えて

株式会社創企社  
代表取締役社長  
太田 淳

新年明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、誠に有難うございました。

日本経済は大企業を中心に企業収益の改善や設備投資意欲の向上が見られ、基調的には景気は緩やかな回復に向っております。

一方で少子高齢化をはじめとする社会情勢の変化に伴い、顧客のニーズや期待は大きく変化してきております。

当社ではこうした事業環境の変化を踏まえ、5年先を見据えた新たな体制構築に取り組むとともに、次なる成長ステージへ着実に歩を進めてまいります。

本年も変わらぬお引き立てのほど、宜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。

クラウド型コンタクトセンターで  
効率的なセンタ運営をサポート

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。

弊社では、グローバルクラウドビジョンに基づき、お客様のICT環境をクラウド化し、さらにネットワーク・セキュリティ・アプリケーションなどを組み合わせシームレスICTソリューションとしてグローバルに提供することにより、お客様の経営改革に貢献することを目指しています。

そのソリューションの一つとして、昨年5月、コンタクトセンタ機能をクラウド上で提供する「Arcstar Contact Center サービス (ACCS)」をリリースしました。このACCSにフリーダイヤル・ナビダイヤル等を合わせワンストップで提供し、コンタクトセンタ運営を全面的にサポートしてまいります。

本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

パートナー企業様の発展のために

株式会社ラクス  
代表取締役  
中村 崇則

新年あけましておめでとうございます。

メール対応業務の効率化・CS向上に特化したクラウドサービス「メールディーラー」は、お陰様でリリースから14年を迎え、ご導入企業様も2,800社を超えることができました。これもひとえに当社サービスをクライアント様にご提案いただいているパートナー企業様の日頃のご尽力によるものと、心より御礼申し上げます。今後も、皆様から頂く貴重なお声をサービスに反映し続け、絶え間なくサービスの品質向上に努めることで、パートナー企業様の更なる発展に貢献し続けていきたいと思っております。今年もどうぞご指導・ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

## 2015 年わが社の抱負

株式会社ヒューネル  
代表取締役社長 CEO  
長谷部 周平

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。

おかげさまで今年9周年、弊社は、保険代理店を主業として設立し、現在ではBPO事業、不動産事業、コールセンター運営を行い、全国にグループ拠点を設置、業容業績を拡大することが出来ました。これからも多くのお客様へ新しい価値とサービスを提供すべく総合金融プロバイダーを目指して挑戦を続けます。

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。本年の皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

## 2015 年わが社の抱負

日本プラントロニクス株式会社  
代表取締役社長  
村田 浩志

新年明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す。

日本プラントロニクスはコールセンター向け有線ヘッドセット(HW500シリーズ)を2015年1月に発売開始いたします。多くのお客様に長きに渡りご愛顧頂いておりますスーパープラスを、さらにアップグレードした次世代型のプレミアム・ヘッドセットです。

弊社は創業53年にわたるヘッドセット専業メーカーとして、コールセンターの業務効率を向上させるテクノロジーと高品質に拘った商品を提供し続けます。本年もどうぞよろしくお祈り申し上げます。

## お客様のベストパートナーとして

株式会社 ジェイ エスクープ  
事業部門 執行役員 BPO 事業部長  
佐藤美孝

新年あけましておめでとうございます。

昨年、当社ではコールセンター事業においてセンター間のインフラの冗長化ならびにクラウド化を実現し、新たなサービス体制を構築しました。それと同時にデータ解析・分析の機能強化、及びそのデータを活用できうる人材の技術指導にも力を入れて参りました。コールセンター事業におけるサービスレベルが向上した年と認識しております。

今後も当社はお客様のベストパートナーとして最適なソリューション、高いクオリティのスタッフ、安全・安心・安定のサービスを融合したビジネスプロセスの提供を通じて、お客様の企業価値の向上に貢献してまいりますので、よろしくお祈り申し上げます。

## 労働力確保の最適化、育成 そして定着を推進します

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。

昨年は、景況感の回復による人材需要が高まりました。

しかし、労働人口の減少は確実に進んでおり、昨年以上に今年は「人材不足感」が強まると予測しています。

少子高齢化の課題が現実化する中、ヒューマンリソシアは顧客企業の人材課題に対して、女性・シニア・海外人材など多様な人材と様々な雇用形態をかけあわせた「労働力確保の最適化」を起点に、人材育成そして定着を支援します。

ますます多様化する「人材」と「働き方」を組合せることにより無限の可能性を感じています。

2015年が皆さまにとって素晴らしい1年となり、人材業界がますます発展するよう祈念いたします。

## 2015 年を迎えて

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。

昨年度、弊社は新事務所への移転を機に、組織の改革、新規事業の発足に着手してまいりました。特に新たなソリューションとしての無線LAN構築サービスや、小規模事業者様のご利用に特化したコールセンターシステム「電話監督ミニ」の開発など、弊社の経営理念の一つであるチャレンジ精神に則り、将来を見据えた投資を積極的に行ってまいりました。

2015年は、3年後の創立50周年を先に見据え、創立以来の事業を堅実に進めつつ、次代のニーズを常に捉え、貢献できる企業となるべく、常に変化を内包し、引き続き組織・事業の改革に邁進してまいります。

## 2015 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お慶びを申し上げます。

昨年7月に親会社であるNTT東日本の業務運営体制の見直しに伴って116等のフロントサービス業務を移管し、より一般市場に軸足を置いたコンタクトセンター事業者として再出発を図りました。事業環境は、オムニチャネルの浸透、エンドユーザ接点のデジタル化の加速により大きな転換を迎えており、エンドユーザに適切に対応する存在から、エンドユーザの満足度を高める存在に事業者としての役割も変化していると感じています。当社においてもこれらの変化に対応し、引き続き取り組んでいるBPOの拡大と共に、クライアント企業の業務改善・効率化を支援するソリューションを展開していく所存です。本年も宜しくお願いいたし致します。



創業 15 年目の事業展開

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有難うございます。

創業 15 年目の本年は弊社にとって初となる海外進出の第一歩として、ベトナム・ホーチミン市にて現地法人及びセンター開設に到りました。又、国内では札幌市内で 3 拠点目の新事業所も開設させて頂きました。

創業当初から人材を人財と置き換えた育成を変わらぬ基本理念とし、海外事業所も含め追求して参ります。これらの多拠点展開を含め、BCP 対策のニーズにもお応えさせて頂けますよう更なるサービルの向上に努めて参ります。

本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

経営に貢献するコンタクトセンターの実現に向けて

NTT ソフトウェア株式会社  
代表取締役社長  
山田 伸一

新年明けましておめでとうございます。

顧客ニーズが多様化する中、コンタクトセンター運営企業様はより一層の経営貢献に向けて応対品質、生産性の向上に取り組まれています。

こうした背景のもと、当社では WFM によるセンター運営の高度化、音声マイニングによる顧客の声のビジネス活用と、ソリューションを強化して参りました。

NTT ソフトウェアは本年もお客様の経営に貢献する新規ソリューションの提供に邁進し、プラス  $\alpha$  の付加価値として導入コンサルティングや導入後のアフターサポートにより、IT の戦略的活用をサポートしていく所存でございます。

最後に会員企業様の益々のご発展を祈念しつつ年頭所感とさせていただきます。

VOC の掘り起こし業務効率化に貢献する商材を提供してまいります

NTT アドバンステクノロジー株式会社  
グローバルプロダクツ事業本部 ユニット長  
湯浅 晴喜

あけましておめでとうございます。

VOC 解析はコンタクトセンタの重要課題です。録音音声のマイニングシステム Impact360SA やメール・Web からの問合せでの FAQ 対応システム MCS に加え、新たに Web から直接コンタクトセンタに無料電話をかけられる WebRTC 製品 (DialogicXMS) 更にはスマホからの問合せに対し音声だけでなくビジュアル情報を用いて応対効率を向上させる WISE PORTAL Mobile 等の新商品を御提供してまいります。

本年も宜しくお願ひ申し上げます。

一歩先を行くサービスで信頼される戦略パートナーへ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ  
代表取締役社長  
黒水 則顯

新年あけましておめでとうございます。

IT 技術の著しい進化に伴い、社会はますます急速に変貌しています。こうした中、コンタクトセンターには大きな進化が求められます。

WOWOW コミュニケーションズはこれまで培ってきたカスタマーセンター運営のノウハウを生かして、従来の高品質なコールセンター領域でのサービス提供はもとより、幅広くデジタル領域での顧客接点の強化や顧客インサイトを活用した課題解決のご提案などの取り組みを推進いたします。

お客様企業のビジネス戦略に対応し、事業発展に貢献できるよう、信頼されるパートナーとしてサポートしてまいります。本年もよろしくお願ひいたします。

タウンページが生まれ変わります。

NTT タウンページ株式会社  
取締役コンタクトセンタ事業部長  
今関 修一

新年あけましておめでとうございます。

2015 年、「タウンページ」はさらなる進化を続け、皆さまに役立つ行政情報・防災情報や地元情報を掲載し、地域とくらしの情報メディアをめざします。スマートフォンアプリでインターネット版の「i タウンページ」と連動させ、ご利用者と広告主様とをつなぎます。

NTT タウンページコンタクトセンタ事業部は行政情報と連携した自治体コールセンター、データベースを活用したマーケティング支援、ハローダイヤル (案内代行) を提供します。

本年もよろしくお願ひいたします。

ES 向上こそ CS の向上

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。

弊社では、日々コールセンターの最前線で活躍する従業員がその環境に満足し、意欲的に安心して長期的に働いて頂ける事こそひいてはクライアント様へのサービスクオリティ向上に直結すると捉え、昨年改めて基本に立ち返り、ワーキングマザー支援制度・長期勤続支援制度・残業削減支援制度など各種支援制度を制定致しました。これらは確実に各個人のモチベーション UP に繋がっており、今後も新たな制度を導入、益々働きやすい環境を整えると同時に新たに設置した人材採用・育成部門を軸に全社統一のきめ細かな教育プログラムを展開、オペレーションスキル、CS の向上を図って参ります。

本年も何卒ご指導ご厚誼の程宜しくお願ひ申し上げます。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク  
日本支社長  
キース・マーティン

新年あけましておめでとうございます。

本年も日本のカスタマーサービスが更に進化して行くことを思うと、期待に胸が高鳴ります。コンタクトセンターのクラウド化、マルチチャネル、VOCなど様々なソリューションが必要とされている中、弊社のソリューションもお客様の、そして日本のコンタクトセンターの更なる前進に少しでもお役に立てればと存じます。そして、本年も変わらず、顧客視点の製品/ソリューション、サービスを推し進めて参る所存です。

本年も何卒宜しくお願い致します。

## 2015年1月～3月の『CCAJスクール』のスケジュール

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 テレ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 眞紀子氏	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)
3/4(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)
3/5(木) ～3/6(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)
3/19(木) ～3/20(金)	スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	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](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

## プラス株式会社コンタクトセンター見学会 報告

2014年10月10日、情報調査委員会では、プラス株式会社のご厚意で同社ジョインテックスカンパニーのコンタクトセンター見学会を開催しました。

プラス株式会社はご存知のとおり文具・事務用品、オフィス家具などの製造・販売を行っており、ジョインテックスカンパニー コールセンターは、2001年4月に開設されました。会員登録したユーザーやお取引先の窓口業務や、一般ユーザー向けのお問い合わせや受注の窓口業務を行っており、メーカーと流通の両方を兼ね備えたセンターです。

同センターでは

- ・IVRは使わない→お客様をお待たせせず、すぐつながる
- ・スクリプトはない→お客様に寄り添い、臨機応変に対応するなどを実践しています。また、カタログの校正にも参加し、お客様視点での改善提案を行うことにより、カタログへの誤掲載の防止や電話でのお問い合わせ件数の減少にもつながっています。

また、同社では、常務取締役(ジョインテックスカンパニー プレジデント)が出席する「お客様の声を聴く会」を毎月開催し、取締役自らがその場で指示を出し、お客様の声を経営に反映しています。

「コンタクトセンターアワード2012 オペレーション部門賞」、  
「コンタクトセンターアワード2013 審査員特別賞」、また、  
「Best Contact Center of The Year (優秀コンタクトセンター表彰制度)」において、2010年度「優秀賞」、2011年度「人

材育成賞」を受賞しています。

今回の見学会では、同社ジョインテックスカンパニーの概要説明、センター内の見学、質疑応答と2時間以上におよぶ充実した時間をいただき、参加された13社14名の皆様も非常に満足された様子でした。

【参加された方の感想】

- ・センター掲示物や社員の勤怠管理方法、パフォーマンス管理方法、育成の仕方などを具体的にを見せていただいたり教えていただけたのでとても参考になりました。

- ・このようにセンターをオープンに見せて下さったのも、コールセンター業界が互いに切磋琢磨して存在価値と品質の向上を図る必要があるためだと感じました。今後に生かして参ります。

- ・非常にクオリティの高いセンターだと感じました。ここまでにするための努力なども聞いて大変参考になりました。



# CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015

## ～コンタクトセンター運営の秘訣! 「人」と「仕組み」のマネジメント～

『CCAJ コンタクトセンター・セミナー』は、「コンタクトセンターにおいて、品質向上や人材の採用・教育・定着、さらには顧客満足向上などに日々取り組まれている現場のスタッフを対象に、同じ課題・悩みを抱えるセンターの取り組み事例や課題解決方法を、現場の生の声を通して提供・共有することで、コンタクトセンター全体の向上を目指す」ことを目的に、2004年より開催しています。

今年も2月17日、18日の2日間にわたり、12回目となる『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 ～コンタクトセンター運営の秘訣! 「人」と「仕組み」のマネジメント～』を開催します。今回は、基調講演にLINE株式会社の林祐太郎氏をお招きして、「LINEの成長戦略と、コンタクトセンターにおけるチャネルとしての可能性」と題したスピーチを予定しています。また、毎回好評のCCAJセッションは、「対応品質向上に向けた取り組み」「センターマネージャーの役割・スキル」「顧客満足(CS)向上に向けた取り組み」「スーパーバイザーの登用・育成」「VOCの有効活用」という5つのテーマによるセッションを行います。

プログラム内容等の詳細は決定次第、次号の本誌および協会のホームページでお伝えします。皆様のご参加を心よりお待ちしておりますので、ご検討ください。

■会期：2015年2月17日(火)10:30～16:15(セミナー)

2015年2月18日(水)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3階 (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)	15,500円	6,200円
一般(事前申込)	20,600円	7,200円
当日券	—	10,300円

■交流会参加料金(税込み)

3,600円 / お一人様

1日券1枚(2/17・18問わず)のご購入につき、1名様を交流会にご招待(登録制)

※交流会のみの参加はご遠慮ください。

時間	講演概要 (M:モデレーター、S:スピーカー)
<b>1日目 2015年2月17日(火)</b>	
10:30   12:00	基調講演『LINEの成長戦略と、コンタクトセンターにおけるチャネルとしての可能性』 LINE(株) 広告事業グループ 広告事業部 マーケティングソリューションチーム マネージャー 林祐太郎氏
13:00   14:30	CCAJセッション①『対応品質向上の取り組み』 M(株)ラーニングイト ビジントレーナー 瀬崎節子氏 S(株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 担当部長 小川範芳氏 S メットライフ生命保険(株) 能力開発課 テクニカルサポートアドバイザー 神谷麻紀氏
14:45   16:15	CCAJセッション②『CS(顧客満足)向上』 M(株)プロシード コンサルティング事業部 シニア・コンサルタント 数矢英子氏 S(株)エヌ・ティ・ティ エムイー OCN サポートビジネス部 長谷川未来氏 S(株)三井住友銀行 コールセンター神戸 企画G 研修担当 吉村真由子氏
<b>2日目 2015年2月18日(水)</b>	
10:30   12:00	CCAJセッション③『スーパーバイザー(SV)の登用と育成』 M(株)Cプロデュース 取締役 吉沢晴美氏 S ビーウィズ(株) オペレーション統括部 TR&QA ユニットマネージャー 仲江洋美氏 S(株)ノーリツ 品質保証推進統括部 お客さま部 東日本修理受付センター サブリーダー 姫野久乃氏
13:00   14:30	CCAJセッション④『VOCの有効活用』 M(株)プラスアルファ・コンサルティング 取締役 鈴木賢治氏 S アスクル(株) Eプラットフォーム本部 カスタマーリレーションシップ マネジメント部長 小野原学氏 S カルビー(株) コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐 天野泰守氏
14:45   16:15	CCAJセッション⑤『センター長の役割・スキル』 M(株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹直子氏 S 損保ジャパン日本興亜まごころコミュニケーション(株) 業務革新部 部長 安東徹治氏 S リコージャパン(株) カスタマーサポート本部 サポート統括室 シニアマネージャー 細田博氏
16:30～	交流会/会場：アーバンネット神田カンファレンス3階 3A



## 協会日誌

### 11/19 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.209 の情報収集状況を報告した。
- ② コンタクトセンター見学会
  - ・次回開催の見学会の見学地および見学先等について討議した。
- ③ 情報調査委員会の今後の取り組み
  - ・情報調査委員会としての新たな取り組みについて討議し、今後も検討することとなった。

### 12/4 広報委員会

- ① 会員ニュース
  - ・11月にWebに掲載した会員ニュースの状況を報告した(掲載件数:8件)。
- ② CCAJ メールニュース
  - ・CCAJ メールニュース VOL.209 を12月4日に配信したことを報告した。
- ③ CCAJ News
  - ・2015年1月号:特集する会員からの年頭所感の寄稿状況を報告した。
  - ・2015年2月号:1月9日(金)に開催する新春賀詞交歓会の模様、CCAJ スクールの2015年度の年間スケジュール、2月17日(火)～18日(水)に開

催する CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 の詳細告知等を掲載することを承認した。

- ④ 協会 Facebook
  - ・直近の投稿状況等を報告し、今後の投稿内容案について討議した。

### 12/8 事業委員会

- ① CCAJ スクール
  - ・新講師の応募状況を報告し、今後の審査の手順等を確認した。
  - ・2015年度の年間スケジュール、一部講座のリニューアル等の進捗状況を報告した。
- ② CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015
  - ・セミナーのサブタイトル・コピー案について討議し、決定した。(本号 P.11 に開催概要紹介)
- ③ CCAJ ガイドブック
  - ・VOL.24 の収支を報告した。
  - ・読者アンケートの対象者や質問項目、実施方法等について討議した。
- ④ 第26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
  - ・10月19日(日)～25日(土)に開催した CCAJ スタディーツアーの視察状況および参加者アンケートを報告した。(CCAJ News2014年12月号に視察レポートを掲載)

### CCAJ メールニュース

VOL.209(2014年12月4日配信)  
配信数:5,437

#### 【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News VOL.213 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.会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載!【会員限定】
- 4.2015 年新春賀詞交歓会のご案内【会員限定】
- 【関連動向・情報】
- 5.2014 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第3回の結果(サービス産業生産性協議会)
- 6.求人広告掲載件数等集計結果(2014年9月分)(全国求人情報協会)
- 7.ことば食堂へようこそ!のページに「すべからく」の意味が追加(文化庁)
- 8.2014 年度 9 月度の通信販売売上高(日本通信販売協会)
- 9.改正景品表示法に係る指針等の説明会(事業者向け)の資料の公開(消費者庁)
- 10.労働者派遣事業統計調査(2014 年第 3 四半期)(日本人材派遣協会)
- 11.労働条件に関する情報発信を行うポータルサイト「確かめよう 労働条件」を開設(厚生労働省)
- 12.消費者契約法に関連する消費生活相談の概要(国民生活センター)
- 13.通信量からみた我が国の音声通信利用状況(総務省)

## コールセンター基礎講座を開催

2014年11月26日、コールセンタースタッフ、特に新たにコールセンターに配属された方を対象に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。

今回は新たに配属された方などに加え、顧客への提案の参考のためや、コールセンターの企画・



管理のためなど、様々な目的を持った方が受講しました。(受講者の感想)

- ・お話を聞きながら、自分の仕事へ振り返ってみて、今の課題や今後取り組みが必要な課題が整理できた。
- ・商品の販売に関して、個人情報の保護に関して事例も含めて分かりやすく、今一度会社の運営状況において見直す、大変良い機会になりました。
- ・とても勉強になる講義ばかりでした。是非、社内で周知・共有したいと思います。
- ・社内では聞くに聞けない専門用語があり、大変助かりました。

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.215では、「新年賀詞交歓会開催報告」「2015年度 CCAJ スクール年間スケジュール」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