

## 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 2015
- ◇ ストレスチェック制度について
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.58
- ◇ 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 2015

2月17日(火)、18日(水)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、『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』をテーマに『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015』を開催しました。初日の「基調講演」と2日間で5コマ開催された CCAJ セッションの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し、有益な情報交換の場となりました。

## ◎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ンネルとしての可能性』

LINE (株) コーポレートビジネスグループ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

スマートフォンの市場や使用状況、アプリの役割などの概要に加えて、twitter や Facebook などのソーシャルメディアと LINE を代表とするメッセージングアプリの比較がありました。次に、LINE の成り立ちや役割と、「スマートフォン向けのサービス」「クローズドなコミュニケーション」「インフォメーション



ンではなくエモーション優先」という特徴が解説されました。

2011年6月にサービスをスタートした LINE ですが、現在の全世界における月間利用者数が1.81億人以上に伸びるなど、生活インフラとして定着。今後は、決済やタクシー配車などの新サービスを拡充していくとのこと。

次に、法人向けサービスとして、公式アカウントなどのメッセージ、各種スタンプ、LINE の仮想通貨である Free Coins の3つの軸が紹介されました。その中の公式アカウントに関して、サービス内容、メリット、企業や行政、著名人などの活用例が示されました。



コンタクトセンターにおけるチャンネルとして、公式アカウントをカスタマイズして高機能化することで LINE 上での双方向、1対1のコミュニケーションを実現するビジネスコネク트가紹介されました。このサービスは、LINE と企業システムとをダイレクトで連携するというソリューションで、CRM の新たなチャンネルとして期待されるとのことです。具体的な利用方法として、ユーザーからの問合せにコンタクトセンターのオペレーターが対応するインバンドに加えて、企業の顧客情報を活用した効率的なアウトバンドも可能になるとの解説とともに、具体的な事例や新たな取り組みが紹介されました。

## ◎ CCAJ セッション 1

### 『品質向上活動を好循環させる2つのポイント「仕組み作り」と「人の育成」』

- モデレーター (株)ラーニングイット ビジントレーナー 瀬崎 節子氏 (写真右)
- スピーカー (株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College 担当部長 小川 範芳氏 (写真中)  
メットライフ生命保険(株)長崎カスタマーサービス部 長崎カスタマーサービスセンター 神谷 麻紀氏 (写真左)



応対品質に関する考え方として、商品やサービスの購入前後に顧客が体験する驚きや感動などの感覚的な付加価値である Customer Experience (顧客経験価値) の重要性が示されました。情緒的な満足に対して、合理的な満足は不満足とあまり変わらない消費行動を取るとの解説と、スピーカー両社における品質の捉え方が紹介されました。

ポイントの一つである「仕組みづくり」では、品質管理部門を現場から切り出すことで改善のPDCAサイクルを継続させている WOWOW コミュニケーションズの事例を紹介。一

方、全国の3サイトを一元管理しているメットライフ生命の取り組みでは、トレーニング、業務マニュアル、QAを同じ基準で運営し、各センターのリーダーが評価やフィードバックを担当。スキルやCSの評価も行っているとの紹介がありました。

もう一つの「人の育成」では、両社の人材育成制度の概要に加えて、それぞれの職位で必要とされるマインド・ナレッジ・スキルを同時に教育する WOWOW コミュニケーションズの事例と、顧客のロイヤルティを測る指標である NPS にもとづいたカスタマーセントリシティ (顧客中心主義) を進めるメットライフ生命の事例が紹介されました。



## ◎ CCAJ セッション 2

### 『顧客満足を創出するセンター運営

### ～テレコミュニケーター・SV 主体で実現する CS 向上～』

- モデレーター (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 (写真右)
- スピーカー (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 (写真中)  
(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 (写真左)



テレコミュニケーターやSVを主体として、自主的に顧客満足を創出し続けるためにはどのように取り組みべきか、セッションが行われました。最初に、スピーカー両社が行っているCS測定方法として、IVRによるアンケートと電話によるヒアリングの実例が紹介されました。その結果から、安心や信頼に繋がる応対はマインドが重要であると提言があり、CS向上のためにはセンターとしての方向性を全体で共有すること、テレコミュニケーターのマインドを意識した環境づくりが不可欠であるとの意見が示されました。

次に、知識とスキルを高める取り組みとして、トークスキル研修や業務知識確認テスト、キャリアパスの明示や品質向上サイクルの紹介があ

りました。さらに高みを目指すための取り組みとして、表彰制度や認定制度、成果の開示など、褒めて認めるための環境づくりが具体的に紹介されました。それらを継続していくための鍵として、日報の改善やチーム全員で情報共有するための座談会、お客様視点でのモニタリングなどの事例が紹介され、個々の気づきを促すこととその気づきを共有する活動が重要との意見が示されました。最後に、CS向上の結果について、具体的な数字を交えた発表がありました。



◎ CCAJ セッション 3

『スーパーバイザー育成、3つの運命の分かれ道。  
いま、どこまでやるのがアタリマエなのか?』

- モデレーター (株)Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美氏 (写真右)
- スピーカー 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 (写真中)
- (株)ノーリツ 品質保証推進統括部 お客さま部 修理受付センター 姫野 久乃氏 (写真左)



アウトソーサーとインハウスというスピーカーのそれぞれの立場で、登用時、育成開始時、育成期間中の3つのタイミングにおける注意点や施策に関してセッションが行われました。

登用時では、研修の目的を明確にしたレベル別の教育体系、上司推薦にもとづいた登用基準というノーリツの事例と、過去の経験をベースに作成しているスキルマップとコンピテンシーを組み合わせたビーウィズの登用基準などを紹介。開始時の“アタリマエ”として、ビーウィズからは各センターにおける育成開始のタイミングと動機付け、ノーリツからは不安などを払拭す

るためのメンタル面強化の重要性などが示されました。

両社が実践しているSV育成として、アウトソーサーのSVとしては業務知識とエスカレーションやクレーム対応、ブースコントロールといったSVスキルの両輪が不可欠であり、センターとトレーナー・QAが協力して取り組むことが重要との意見とともに、テーマ別の座学と実技の研修制度を紹介。ノーリツからは、働きやすい環境整備に加えて、MRV (My Real Value) 研修と呼ばれる自らが理想的とする将来像を考える講義や、ストレスケアなどの取り組みが紹介されました。まとめとして、イキイキとしたSVを育てるための今後の取り組みについて解説がありました。



◎ CCAJ セッション 4

『ビッグデータ時代のVOC活用～これからのコンタクトセンターの活路～』

- モデレーター (株)プラスアルファ・コンサルティング 取締役 鈴木 賢治氏 (写真右)
- スピーカー 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(写真中)
- 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 (写真左)



ビッグデータの定義と特性(データの量、データの種類、データの発生頻度や更新頻度)について解説に続き、コールセンターには閉塞感があるのではないかと、典型的な成熟市場に成長したコールセンター業界ではこれまでと同じやり方では勝ち残れないとの問題提起がありました。

それを受けて、ビッグデータなどから得られるVOCを活用するには、それぞれの立場ごとのミッションを明確化して定義することが重要であるということ、また、文字で表される定性データは、数字である定量データよりも顧客行動の理

由を探りやすいとの解説がありました。

次に、通信販売と消費財メーカーにおけるVOC活用が最も進んでいるとの説明を受けて、スピーカー両社の取り組みが紹介されました。アスクルでは、“お客様のために進化する”という企業理念のもと、VOC活用がCS向上を実現し、それが購買につながるというVOC活用サイクルを実践。B to B to Cであるカルビーでは、消費者の声を聞く耳を持つことが重要であり、一番きちんと聞いているのがコールセンターであるとの観点から、テレコミュニケーターが会話の中で気づいた意見や改善点を定期的に社内配信する取り組みなど、具体的な事例が紹介されました。





『失敗から学ぶ “勝利に導くことのできないセンター長の泣き所” とは?』

- 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 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 (写真中)
- 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 (写真左)



センター長経験者であるスピーカー両者の体験や考え方をベースに、センター長に期待される力量や失敗しやすい環境、育成するための取り組みについての解説がありました。

センター長に期待される力量としては、リーダーシップと胆力、その立場に立てる力とコンタクトセンター分野の専門性が示されました。それに対して、失敗に陥りやすい“泣き所”として、決断や予測ができない、コミュニケーションが不得手、育成下手、考えがぶれるなどのポイントが指摘されました。

続いて、次世代センター長を育成するための取り組みとし

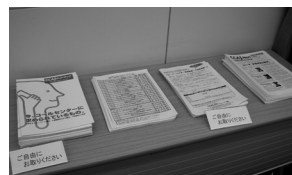
て、センター内で選抜する場合と、未経験者が転入してくる場合に分けた解説がありました。センター内での選抜に関しては、損保ジャパン日



本興亜まごころコミュニケーションにおけるケースが紹介されました。育成対象の明確化や教育の手法、公平性や透明性を保った基本スタンス、成長するための環境作りなど、次代と次々代のセンター長を育成するために必要な要素について解説がありました。また、リコージャパンからは未経験者が転入してきた場合の問題点と、解決の手順や施策が示されました。まとめとして、分からないことは恥ではない、明るく元気に現場第一で、というスタンスが示されました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015  
受講者の感想

- ・品質管理の取り組みを継続することの重要性を強く感じた。
- ・ES と CS の相関や、従業員をととても大切にしている点など、とても参考になりました。
- ・教育・研修を体系化する際に参考となる話が多く、役立ちそうです。
- ・これからのセンターのあるべき姿をイメージする上で、必要な視点を学べた。
- ・現場の「長」の方から、実体験に基づくお話を聞かせていただいたため、得るものが多かった。



全セミナー終了後に交流会を開催しました

すべての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。今回も、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。



## 2015年12月からストレスチェックの実施が義務になります

2014年6月25日に公布された「労働安全衛生法の一部を改正する法律」により、ストレスチェックと面接指導の実施等を義務づける制度が創設されました。

今回新たに導入されるストレスチェック制度は、定期的に労働者のストレスの状況について検査を行い、本人にその結果を通知して自らのストレスの状況について気付きを促し、個人のメンタルヘルス不調のリスクを低減させるとともに、検査結果を集団ごとに集計・分析し、職場におけるストレス要因を評価し、職場環境の改善につなげることで、ストレスの要因そのものも低減させるものです。さらにその中で、メンタルヘルス不調のリスクの高いものを早期に発見し、医師による面接指導につなげることで、労働者のメンタルヘルス不調を未然に防止する取組で、2015年12月1日より施行されます(従業員50人未満の事業場については当分の間、努力義務です)。

ストレスチェック制度の概要は次のとおりです。

### ○ストレスチェックの実施

- ・常時使用する労働者に対して、ストレスチェックを実施することが事業者の義務となる予定です。
  - ※ ストレスチェックとは、事業者が労働者に対して行う心理的な負担の程度を把握するための検査をいいます。
  - ・ストレスチェックの実施頻度は、1年ごとに1回となる予定です。
  - ・ストレスチェックの調査票には、「仕事のストレス要因」、「心身のストレス反応」及び「周囲のサポート」の3領域を全て含める予定です。
- どのような調査票を用いるかは事業者が自ら選択可能ですが、国では標準的な調査票として「職業性ストレス簡易調査票(57項目)を推奨する予定としています。
- [http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzenisei12/kouhousanpo/summary/pdf/stress\\_sheet.pdf](http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzenisei12/kouhousanpo/summary/pdf/stress_sheet.pdf)
- ・ストレスチェックの結果は実施者から直接本人に通知し、

本人の同意がない限りは事業者には提供してはいけません。

### ○面接指導の実施

- ・ストレスチェックの結果の通知を受けた労働者のうち、高ストレス者として面接指導が必要と評価された労働者から申し出があった時は、医師による面接指導を行うことが事業者の義務になります。
- ・事業者は、面接指導の結果に基づき、医師の意見を勘案し、必要があると認める時は、就業上の措置を講じる必要があります。

### ○集団分析の実施

- ・職場の一定規模の集団(部・課など)ごとのストレス状況を分析し、その結果を踏まえて職場環境を改善することが事業者の努力義務になる予定です。

### ○労働者に対する不利益取扱いの防止

- ・面接指導の申し出を理由として労働者に不利益な取扱いを行うことは法律上禁止されます。
  - ・このほか、ストレスチェックを受けないこと、事業者へのストレスチェックの結果の提供に同意しないこと、高ストレス者として面接が必要と評価されたにもかかわらず面接指導を申し出ないことを理由とした不利益な取扱いや、面接指導の結果を理由とした解雇・雇止め、退職勧奨、不当な配転・職位変更等も行ってはいけないと想定されています。
- ストレスチェック制度をはじめとするメンタルヘルス対策については、厚生労働省の働く人のメンタルヘルスポータルサイト「こころの耳」をご覧ください。
- <http://kokoro.mhlw.go.jp/>

## 4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
4/23(木)～4/24(金)	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)
5/14(木)～5/15(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)
5/21(木)～5/22(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)
5/26(火)～5/27(水)	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	アーバンネット神田カンファレンス(東京都)
6/4(木)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
6/9(火)	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)
6/11(木)～6/12(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

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)

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 CENTER Q&A

**A** QAとSVが上手く協働できていないという話を時々耳にします。実際にSVからは「QAの対応評価は厳しすぎる」「QAは現場を理解していない」などの声があり、逆にQAからは「SVはテレコミュニケーター（以下：TC）に甘すぎる」「SVはすぐに現場はそうはいかないと言い訳する」などの声があります。それぞれの視点で考えると、どちらの言い分も理解できます。マネジメントの対象が違うので置かれている状況が違います。対立関係にあるのではなく、QAとSVが目指しているゴールは一緒です。カリブレーションや改善の取り組みを効率よく実施するには、次の4つの点をお互いに配慮し進めて行くとスムーズに対応品質向上が図れるのではないのでしょうか。

1つ目は「目指すべきゴールの確認」です。センターの役割やミッションを確認し、目指すゴール（対応品質）が同じであることを再確認します。相違点は最初の段階ですり合わせておきましょう。

2つ目は「お互いの立場の違いを理解すること」。QAはセンター全体の対応品質を、SVは現場のTCをマネジメントするのが役割です。対象が違うと課題の見え方や緊急度・重要度が違ってきます。当然、改善の取り組みの意識やアプローチも違ってきます。登山で目指す頂上は一つでも、様々な登山ルートがあるのと似ています。パートナーである

**Q** 対応品質管理（以下:QA）とスーパーバイザー（以下:SV）とで、定期的にモニタリング評価のカリブレーション（モニタリング基準合わせ）を実施し、課題改善の取り組みをしています。しかしQAとSVでは意見が合わないことが多くスムーズに実施できていない状況があります。効率よく成果につながる改善の進め方のヒントがあれば教えてください。

回答者 窪田 尚子 氏

(有)クウォーターワン 代表取締役  
CCAJスクール 電話対応品質マネジメント 講師

双方の立場を理解し合うことが大切です。

3つ目は「それぞれの具体的な取り組みのプランニングと合意」。最終ゴールに至るまでの小さな目標（マイルストーン）を設定することが成功の秘訣です。例えばQAは現状の課題に優先順位をつけてゴールまでのステップを提示します。難易度や緊急度などを鑑みて論理的に説明すればSVの納得は得られるはず。SVは提示された課題の優先順位に添って、個々のTCのレベルや状況に合わせた指導プランを作成します。例えば「お客様の話を聴かずすぐに説明する」Aさんは、まず「あいづちと復唱を徹底する」、次に「質問で要望を確認する」などクリアして欲しい課題を、小さなステップを設定し提示します。QAとSVがそれぞれの役割の中で実施するゴールまでのステップが具体的に見えると、お互いの合意が得られるはずで

4つ目は「フォロー関係の確立」。QAは顧客や入電状況の分析結果・トレーナーからのアドバイスなどを伝え、SVはTCの育成の課題や成果などを伝え、それぞれの立場でフォローし協働することができます。

「わかってもらえない!」ではなく、お互いの役割を理解し尊重することが電話対応品質の向上への近道だと思います。

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。

## テレフォンスキルを学ぶための CCAJ スクール新講座のご紹介

◎ベーシックコース「基礎から学ぶ テレフォンスキル講座」

【講座概要】お客様との会話を促進するための基礎スキルを学び、演習やロールプレイングを通じて、実践的にスキルを習得します。

◎ベーシックコース「ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座」

【講座概要】テレフォンスキルの基礎を振り返るとともに、「ロールプレイング」と「講師のフィードバック」による実践的な手法で、お客様に合わせた会話を構築する力を向上します。

【受講対象者】テレコミュニケーター、これからコールセンターなどで業務につく方、テレフォンスキルの指導をしている方 など

開催日	講座名	講師	開催地
6月17日(水)、11月26日(木)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	東京都
9月4日(金)、2016年3月8日(火)	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき氏	東京都



# スーパーバイザー interview

vol.58

ジャパンアシストインターナショナル株式会社では、コンタクトセンターを中心とするアシスタンスサービスやカスタマーサポートを行っています。今回は、海外旅行の事故受付を担当しているジョンストン由樹子さんにお話を伺いました。

ジャパンアシスト  
インターナショナル株式会社

グローバルアシスタンス部  
スーパーバイザー

ジョンストン 由樹子 さん



ストレスは溜めないように心がけているとのことで、週2回のヨガが気分転換になっています。また、2年に1度、長期休暇でご主人の出身地のスコットランドに帰省するのも楽しみとのことです。

旅先での病気や事故は心細いもの。それが海外であればなおのこと、言葉の壁がさらに不安を増します。それらのトラブルをサポートするアシスタンスサービスを提供しているのがジャパンアシストインターナショナル（以下、JAIC）のグローバルアシスタンス部です。クライアントは海外旅行保険を提供する損害保険会社などで、契約者である日本人旅行者からのコールを受け付けて、緊急支援を行います。例えば、旅行中に罹病してしまった時などに現地の病院を紹介したり、現地の医師と連絡を取ります。基本的には、24時間年中無休・日本語での対応になりますが、現地の医療機関への電話が必要なケースなどでは英語での受け答えも行います。その他にも、提携する海外のアシスタンス会社からの要請を受けて、来日した外国人旅行者のサポートも担当しています。そこでスーパーバイザー（以下、SV）を務めているのが、ジョンストン由樹子さんです。

現在、ジョンストンさんが統括している部署では、25名のテレコミュニケーターが就業中。業務多忙もあり増員中とのことで、インタビュー時も新人研修が行われていました。そこで、テレコミュニケーターに求めるスキルを伺ってみました。「最も重要なのは応対力とコミュニケーション能力です。平均10分以上になる長時間のコールが中心になりますから、そこで言葉のキャッチボールがちゃんとできる方を求めています」

取り扱っている保険のすべてを熟知するには、最低でも3カ月はかかると思われる専門性の高い商品群。さらに、海外旅行時のアシスタンスという特殊性がありますが、英語力や海外旅行経験よりも

コミュニケーション力が重要という点は、すべてのコールセンターと共通です。

「困っているお客様からのコールが中心ですから、その時に求めているものをきちんと特定して、フィットしたアシスタンスをすることが重要です。それだけ責任も大きいですがやりがいのある仕事で、お客様から“ありがとう”をいただける機会が多い職場だと思います」。実際に、“ありがとう”という言葉が多いとのことで、しっかりとした緊急時対応を実現しているとの評価が高いセンターです。

## 常に心がけている働きやすい職場作り

ジョンストンさんのこれまでの職歴を伺うと、まず2002年11月にJAICに入社。「当時は大学生で、海外留学の費用を貯める目的でのアルバイトでした」とのこと。テレコミュニケーターとして就業ののち、アシスタントSVに昇進。約2年半の間、勤務することになります。その後1年にわたってアイルランドに留学します。日本人が比較的少ない地域だと思ってアイルランドに決め、英語漬けの日々を過ごして帰国。留学で身に着けた語学力を生かす為、2006年5月に英会話学校運営会社へ就職します。そこでご主人と出会い結婚。旧姓の犬塚さんからジョンストンさんになります。ライフスタイルの変化から転職を考えていた時に、アルバイト時代のJAICの上司に相談したところ、誘われて再入社します。テレコミュニケーターとして改めてスタート。リーダーを経て、SVに就くことになります。

SVとしての役割を伺うと、研修や教育、マニュアル作成、スケジュール管理、エスカレーション対応、コールの履歴のチェックとクライアントへの報告書の

作成、システム開発と多岐にわたっています。「どの職務であれ、常に働きやすい環境作りを考えています。例えばシステム開発では、テレコミュニケーターが記録を取りやすいように要望を出します」。また、スタッフの希望に合わせたスケジュール作りも心がけているとのことで、「お客様の立場をより理解する機会にもなるので、可能な範囲で休暇を取って海外旅行に行くスタッフもいます」

さらに、スタッフ間のコミュニケーションも大切にしています。この時期であれば、スノボと一緒にいきたいというスタッフが部内に数名いるのであれば、同時に休日が取れるように調整するのもSVの仕事の一つと考えています。「社内でも、プライベートでの交流が一番多い部署です。そういう結束力が業務でのチームワークにもつながっています」とのこと。スノボ以外にも、カラオケ大会やワイン会、ジェットコースター好きが集まる“絶叫部”もあるとか。明確なES向上への取り組みが、CS向上を実現しているようです。

いずれは海外移住したいというジョンストンさんですが、国際的な視点を持つSVとして、日本のコンタクトセンターのグローバル化に尽力していただけることを今後も期待したいと思います。

## 企業情報

### ジャパンアシスト インターナショナル株式会社

代表取締役社長 塚田 育久  
本社：東京都港区北青山 2-7-9 日昭ビル 4F  
ホームページ：http://www.jaic.co.jp/  
設立：1989年12月20日  
従業員数：300名（2015年2月現在）  
プロフィール：企業の「顔」として満足されるコミュニケーションを、専門知識のあるエキスパートが実現します。

### 協会日誌

#### 2/3 理事会

- ① 業務執行状況および2014年度収支決算
  - ・2014年度第3四半期業務執行状況および2014年度収支決算(見込)を承認した。
- ② 2015年度コンタクトセンター・セミナーの地域開催
  - ・2015年度は株式会社ベルシステム24を幹事会社とし、沖縄で開催することを承認した。
- ③ 2015年度会員交流会の開催
  - ・2015年度は「スマホによるビジュアルコミュニケーションとWebRTC」をテーマに9月～10月頃に開催することを承認した。
- ④ 2015年度事業活動計画と収支予算
  - ・全員異議なく2015年度事業活動計画と収支予算案を承認した。
- ⑤ 委員会規程の改定
  - ・委員長等の任期を設けること等、委員会規程を改定することを承認した。
- ⑥ 入退会
  - ・2014年11月5日の理事会以降の入退会を承認した。

#### 2/4 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
  - ・2015年1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
  - ・VOL.212の情報収集状況等を報告した。

#### ③ CCAJ News

- ・2015年3月号：2月17日(火)～18日(水)のCCAJコンタクトセンター・セミナー2015の開催報告を掲載すること等を承認した。
- ・2015年4月号：コールセンター基礎講座の開催案内、コンタクトセンターとクラウドサービスについて特集を組むこと等を承認した。
- ・今後掲載する記事等について討議した。
- ・2015年2月号までの制作費の内訳を報告した。

#### 2/12 事業委員会

- ① CCAJスタディーツアー(海外コンタクトセンター事情視察)
  - ・2015年10月の開催に向けてのスケジュール、検討事項を共有した。
  - ・事前アンケートの内容を討議し、2月中に実施することを承認した。
  - ・過去3年に参加した企業に対し、今年の参加意向やニーズ、参加した効果等をヒアリングし、企画時の参考とすることとなった。
- ② CCAJスクール
  - ・2015年度CCAJスクールの新講師選任について、講師候補者による審査(プレゼンテーション)を行った。
- ③ コールセンター基礎講座
  - ・2014年度同様、東京で上期・下期に各1回、大阪で上期に1回開催することを決定した。
  - ・2015年度の申込者に対しヒアリングを行ったうえで、2016年度の開催回数を検討することとなった。

#### 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.212 (2015年2月13日配信)

配信数：5,420名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News VOL.214(2015年2月号)を協会Webサイトにアップ
- 2.CCAJコンタクトセンター・セミナー2015開催迫る! 事前割引期間を延長!
- 3.CCAJスクール直近開催のご案内
- 【関連動向・情報】
- 4.マイナンバー対応支援ご紹介ページ(日本情報経済社会推進協会)
- 5.クラウド等を活用した地域ICT投資の促進に関する検討会の配付資料(総務省)
- 6.NTT東西による光回線サービスの卸売の提供に伴う消費者向け光サービス提供に当たっての消費者保護のための取組(要請)(総務省)
- 7.平成26年度人口動態統計特殊報告「日本における人口動態～外国人を含む人口動態統計～」の概況(厚生労働省)
- 8.労働力調査(基本集計)2014年平均(速報)(統計局)
- 9.情報セキュリティ10大脅威2015(情報処理推進機構)
- 10.ことば食堂へようこそ!のページに「情報は人のためならず」の意味等を追加(文化庁)
- 11.労働者派遣事業統計調査2014年第4四半期(日本人材派遣協会)

## 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。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>で、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。

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.217では、「【ソリューション最前線】コンタクトセンターとクラウドサービス②」、「センター見学会開催報告」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