

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 in 沖縄を開催しました
- ◇ CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.25
テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査
- ◇ 平成 26 年度「国語に関する世論調査」
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.62
- ◇ 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 in 沖縄を開催しました

2015年9月29日(火)、那覇市の沖縄産業支援センターで、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄」を開催しました。

地域開催のコンタクトセンター・セミナーは、コンタクトセンターの事業の活性化、地域で活躍する各企業の横断的な活動の推進と交流を目的に、2009年に沖縄でスタートしました。以来、札幌、仙台、福岡、大阪、名古屋と開催し、センターを運営している方々の生の声を聞くことができると好評の声をいただきました。

今回は、全国のコンタクトセンター集積地を一巡したため、沖縄での第2回目のセミナー開催となりました。ご尽力いただいた CCAJ 会員沖縄協議会 11 社の皆様、ご協力ありがとうございました。

当日は、会員以外の参加者も含めて 100 名を超える



方々にご参加いただきました。下村副会長による開会の挨拶をスタートに、3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。

開会のご挨拶

一般社団法人 日本コールセンター協会 下村 芳弘 副会長

今回のセミナーのテーマは人材です。

最近の採用状況を見てみると、8月の厚生労働省の有効求人倍率は全国で1.21倍で、前年同月から0.11ポイント上昇しています。また、私の所属するもしもホットライン(現：りらいあコミュニケーションズ)のデータですが、採用媒



体にかかる費用も上昇傾向にあります。こういった厳しい採用状況の中で、優秀な人材を採用し、スペシャリストとして成長をしていただくことが課題となっています。また、社会人としての総合的なキャリア形成も考えていかなければなりません。

そこで各セッションでは、優秀な人材の採用と定着、SVやリーダーへの育成と登用、モチベーションの向上と維持などにスポットを当て、具体的な事例もご紹介しながら、議論を進めさせていただきたいと思います。本日のセミナーが皆様のコンタクトセンタービジネスのヒントになり、何らかの収穫をお持ち帰りいただければと思います。

CCAJ セッション①

「採用」と「定着」 働きたい! 働きたい! コンタクトセンターの実現

- 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沖縄本部 サービス推進ユニット ユニット長 小林 成輔 氏
- スピーカー (株)もしもしホットライン(現:りらいあコミュニケーションズ(株))
ライフライン事業部 第三サービス室 副センター長 中村 拓美 氏
- スピーカー (株)ベルシステム 24 ブランチマネジメント本部 九州・中国エリア統括部 沖縄ソリューションセンター
F-HR グループ 中村 真由美 氏

「採用」と「定着」の二大テーマに関して、ターゲットに合わせた応募拡大施策と応募後の採用プロセスの改善、早期退職抑止施策とキャリアタイプ別ベテランの退職抑止施策などが紹介されました。

出演者のプロフィールに続いて、求人数の増加と求職者の減少という沖縄における厳しい採用状況が、具体的な数字とともに紹介されました。さらに、優秀な人材を確保するためには、応募者目線での課題抽出と変革が必要との提言がありました。

採用時の応募拡大施策として、有料媒体だけでなく無料チャネルの活用などの多様化が有効とのこと。スピーカー2社における、スタッフ紹介制度と再雇用、他業務へのローテーション、ハローワークでの仕事紹介、職業訓練校や専門学校とのセンター見学会開催、さらに、採用者増と入社辞退抑止のための採用プロセスの改善策など、具体的な施策とその効果が紹介されました。

続く定着に関しては、サポート体制の充実、入社時・研修期間の不安払拭など早期退職抑止の具体的な取り組みが示され



左から、小林氏、中村 拓美氏、中村 真由美氏

ました。さらにキャリア人材の退職抑止として、キャリアマップの拡大、カフェ形式のディスカッションやプレゼン大会、イベントの開催、公募制の導入などのキャリアプランの見える化、ジョブローテーションの実施、相談窓口の開設などの具体策が紹介されました。

人材確保における応募・選考会・入社・定着の各プロセスが持つ課題を解決することで、採用基準を下げることなく3.0倍の人材確保が可能との解説とともに、「働きたい! 働きたい! CCを実現」することが重要とのまとめがありました。

CCAJ セッション②

コンタクトセンター管理者(スーパーバイザー・リーダー層)の登用と育成について

- モデレーター (株)ディノス・セシールコミュニケーションズ 事業サポート本部 パフォーマンス開発部 ゼネラルマネージャー
兼 事業戦略部外販ビジネスサポート課 マネージャー 菅野 聡美 氏
- スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWOW カスタマーセンター事業部運用課 沖縄
スーパーバイザー兼務 WOWCOM College 認定トレーナー 宮里 涼子 氏
- スピーカー 日本トータルテレマーケティング(株) サービス推進統括本部 沖縄 CRM センター センター長 池亀 正規 氏

チャレンジ制度やリーダー経験者の採用など、SV・リーダー管理者登用の取り組み、研修プログラムやOJT、登用後のスキルアップやキャリアアップ等に関して、具体的な取り組みが紹介されました。

育成制度の充実が、安定成長の上で重要との認識のもと、3社における管理者育成の取り組みが具体的な事例を含めて紹介されました。

ディノス・セシールコミュニケーションズからは、基礎スキルのばらつき、ロイヤリティの欠如、管理者の慢性的な不足といった課題と影響、それを解決するための施策が紹介されました。



左から、菅野氏、宮里氏、池亀氏

さらに、チームリーダー教育に関して、教育の役割分担、マインド・スキルアップ研修の概要、研修成果、研修実施後のフォローなどの具体例が示されました。

WOWOWコミュニケーションズからは、SVと認定トレーナーに関する登用までのプロセスと育成プログラムなどについて紹介がありました。さらに、リーダー育成の一環であるリーダー候補制度について説明がありました。育成のポリシーとして、積極性・協調性・責任感が挙げられ、実際にリーダーとして育っていった事例が紹介されました。

日本トータルテレマーケティングからは、経験者や他業種からの中途採用と社内登用とのスキルのばらつきや給与格差の是正に関する取り組みが示されました。基礎知識の向上施策として、社外規格の活用、Facebookによる研修プログラムが紹介されました。さらに、外部研修を活用したスキルの平準化、各管理者の個性を伸ばす育成へのシフトが挙げられました。

CCAJ セッション③

労働環境の変化に対応したモチベーションの作り方

- モデレーター (株)ベルシステム 24 ブランチマネージメント本部 九州中国エリア統括部 沖縄ソリューションセンター 第2グループ 担当マネージャー 月野木 健氏
- スピーカー (株)KDDI エボルバ沖縄 運用第1センター 運用統括グループ グループリーダー 村上 哲郎 氏
- スピーカー (株)プロトデータセンター コールセンター部 品質・教育チーム 主任 屋良 久美子 氏

あらたな人材確保が難しい中で、テレコミュニケーターの長期就業化に向けて、モチベーションをどのように維持向上させているのか、各社の具体的な取り組みも含めたセッションが行われました。

テレコミュニケーターが定着しにくくなっている背景として、難しい業務が多くなった、業務でのストレスが溜まりやすくなった、職場が面白くないと感じる人が増えたという分析と、管理者から主体的にコミュニケーションをとる必要性が指摘されました。次に、具体的にどのような取り組みがなされているのか、スピーカー2社の事例が紹介されました。プロトデータセンターでは、毎月1回以上の個別面談を実施。コミュニケーションを図る機会を仕組みとして作ることで、働きがいや生きがいの熟成につなげているとの説明がありました。さらに、個別面談の実施概要や実施方法など、工夫しているポイントが示されるとともに、実施風景やツールのサンプルなどが紹介されました。個別面談の仕組み化によってどのような効果が出たのか、スタッフ及びSVからの反響が紹介されました。

KDDI エボルバ沖縄の取り組み事例では、フィロソフィの浸透活動が示されました。企業理念や経営理念を明文化したクレドやフィロソフィを深く理解することで、管理者間の意識を合



左から、月野木氏、村上氏、屋良氏

わせ、一体感を熟成し、会社の土台をしっかりとさせることが目的の取り組みとのこと。小集団ミーティング、フィロソフィのポスター化などの具体的な活動およびその効果とともに、テレコミュニケーターへの横展開について説明がありました。



◎受講者の声

- ・【セッション1】応募者視点の必要性、重要性を再認識することができた。また、有料チャンネルの限界や無料チャンネルへの転換期について学ぶことができ、現場の改善の参考になった。
- ・【セッション2】自立を促す育成やSNSを利用した研修実施などコンタクトセンターが抱える問題点を解決する施策が、とても参考になった。
- ・【セッション3】管理者が方向性を明確に理解して、それをテレコミュニケーターへきちんと伝えることが大切。それがモチベーションアップにつながると改めて気づいた。

CCAJ 会員 沖縄協議会 (11社)

- (株)アイカム
- (株)KDDI エボルバ沖縄
- (株)ディノス・セシールコミュニケーションズ
- 日本トータルテレマーケティング (株)
- (株)ベルシステム 24
- (株)WOWOWコミュニケーションズ
- 岡田電機 (株)
- (株)DNPデジタルコム
- トランスコスモス (株)
- (株)プロトデータセンター
- (株)もしもしホットライン
- (現：りらいあコミュニケーションズ (株))

コールセンター 最新事情 2015-2016



『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.25』

毎年発行している『CCAJ ガイドブック』を今年も11月中旬に発行します。今号では、コールセンターが直面している「最先端 IT の活用」「カスタマー・エクスペリエンスの向上」「ES の向上」「多言語対応の実現」の4つの課題をピックアップしました。

本誌ご希望の方には無料頒布いたします。メールでお申し込みください。

【本誌ご希望の方】

本誌をご希望の方は、件名または本文に「CCAJ ガイドブック Vol.25 送付希望」と記載し、下記の必要事項を明記の上、CCAJ 事務局 (eメール: office@ccaj.or.jp) までお申し込みください。

<必要事項> ① 貴社名、② 部署・役職、③ お名前、④ 本誌必要部数、⑤ 送付先郵便番号および住所、⑥ E-mail アドレス

■本誌2部までは送料無料ですが、3部以上の場合は送料を負担いただきます。

■記載された個人情報、本誌発送のために利用するほかに、今後、当協会からDM・メールマガジンをお送りする場合があります。

CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.25 CONTENTS

特集1【インタビュー】『進化するITがコンタクトセンターを変える』

常に新しいIT(Information Technology)を積極的に取り入れることで、コミュニケーション品質や生産性を向上させてきたコンタクトセンター。最先端のITはコンタクトセンターの可能性をどこまで広げていくのか。専門家2人にお話を伺った。

【取材先】インタラクティブ・インテリジェンス・インク ソリューションズ・マネージャー 正木 寛人 氏

日本アイ・ビー・エム (株) GTS 事業 ソリューション サービスライン SOL IBM 認定 上席 IT スペシャリスト 行木 照雄 氏

特集2【総論・ケーススタディ】コールセンター主導で実現するカスタマー・エクスペリエンスの向上

お客さまの立場に立った対応を徹底することによって、顧客満足度を高め、さらには他部署との連携強化によって全社的なカスタマー・エクスペリエンス向上に取り組んでいるコールセンターの事例を紹介する。

【取材先】(株)SBI証券/カルビー(株)/日本オラクル(株)

特集3【座談会】実力派コンタクトセンターに聞く ES 向上のポイント

コンタクトセンターの応対品質や生産性に大きな影響を及ぼすES(従業員満足度)。ES向上に力を入れ、成果を上げているコンタクトセンターのマネージャーに、施策導入のポイントや留意点などについて語っていただいた。

【出席者】そんぼ 24 損害保険 (株) ダイレクトアドバイセンター コールセンター長 笠井 美津子 氏

スターフェスティバル (株) ごちクル事業部 マネージャー 菅野 光憲 氏

ヤフー (株) システム統括本部 CS 本部 本部企画部部長 兼 大分サポート1部 部長 前田 尚哉 氏

【司 会】トランスコスモス (株) コンタクトセンターサービス統括 コンタクトセンターサービス東日本第一本部 横浜ユニット

ヒューマンマネジメントチーム マネージャー 清水 晴恵 氏

特集4【総論・ケーススタディ】コールセンターにおける多言語対応成功のポイント

在留外国人・訪日外国人旅行者の増加により、コールセンターへの多言語対応のニーズは高まっている。日本語対応と同水準の品質のコミュニケーションを実現するポイントはどこにあるのか、どのような点に留意すべきなのか。

【取材先】(一財) 沖繩観光コンベンションビューロー/日本司法支援センター(法テラス)/ (株) プリンスホテル

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く コールセンターにおける人材活性化のポイント

協会が主催するコールセンタースタッフのための研修「CCAJ スクール」を活用いただいている企業に、スタッフ教育や評価体制、求められる能力などについてお話を伺った。

【取材先】(株) ノーリツ/(株) かんでん CS フォーラム

【調査報告】2015 年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査 報告

【協会情報】CCAJ 活動状況 (2014 年 10 月～2015 年 9 月)、CCAJ 会員一覧など

「コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2015 in 東京 (第16回)」でも配布します

当協会が後援する「コールセンター/CRM デモ & コンファレンス」

でも、『CCAJ ガイドブック Vol.25』を配布します。

当協会のブースも設置されます。多くの皆さまのご来場をお待ち

しています。

●会期: 2015 年 11 月 12 日 (木)・13 日 (金)

●会場: 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」を実施

情報調査委員会では、2015年度も会員のアウトソーサーを対象に、実態調査を実施しました。その一部をご紹介します。詳細は CCAJ ガイドブック VOL.25 に掲載するとともに協会 Web サイトでも公開します。

CCAJ では、会員企業のうちテレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」を実施しています。今年度は対象となる 90 社中 49 社から回答いただきました。なお、2014 年度、2015 年度と 2 年連続でご協力いただいた企業は 38 社でした。

【調査の概要】

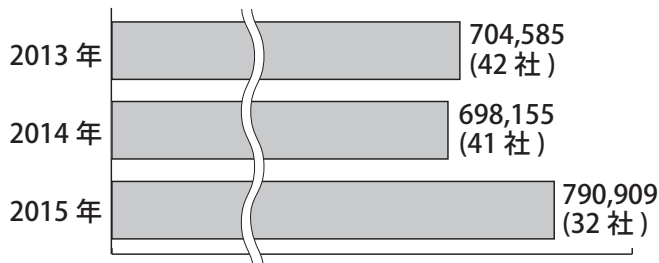
- 実施期間：2015 年 7 月 21 日～ 8 月 20 日（32 日間）
- 実施方法：調査票をメールにて配信。
メールまたは FAX で回収
- 対象：90 社 / CCAJ エージェンシー会員
- 回収：49 社（回収率 / 54.4%）

【質問項目】

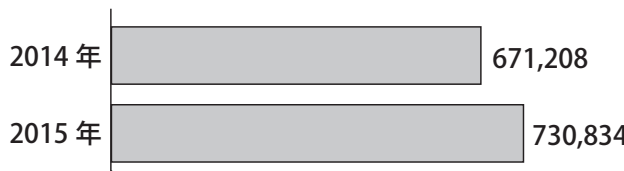
- ◎コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高
 - ・売上高合計 ・2014 年と比較可能な 26 社の売上高合計
 - ・売上高分布
- ◎コールセンター／コンタクトセンターに常時従事している従業員数
 - ・正社員数 ・全体に占める正社員の割合
 - ・契約社員数 ・全体に占める契約社員の割合
 - ・パート／アルバイト数 ・全体に占めるパート／アルバイトの割合
 - ・契約社員・パート／アルバイトの雇用状況
- ◎在宅テレコミュニケーターの有無
 - ・在宅テレコミュニケーターの採用予定 ・採用予定がない理由
- ◎スーパーバイザーの平均的な配置
- ◎専任トレーナーの有無 ◎専任 QC・QA 担当者の有無
- ◎トレーナー／QC・QA 兼務者の有無

- ◎SV／トレーナー兼務者の有無
- ◎オペレーションブース数 ◎拠点数
- ◎電話業務におけるコールの対象
- ◎電話業務におけるイン・アウトの比率
- ◎一日の平均コール数 ・インバウンド ・アウトバウンド
- ◎対応チャンネル
- ◎ソーシャルメディア対応について
- ◎ソーシャルメディアの対応業務
- ◎チャット対応について
- ◎一日の平均メール数 ・受信メール数 ・送信メール数
- ◎外国語対応について
 - ・外国語対応の有無 ・対応している外国語
- ◎クライアントの業種 ◎クライアントからの受託業務
- ◎センター業務の受託内容

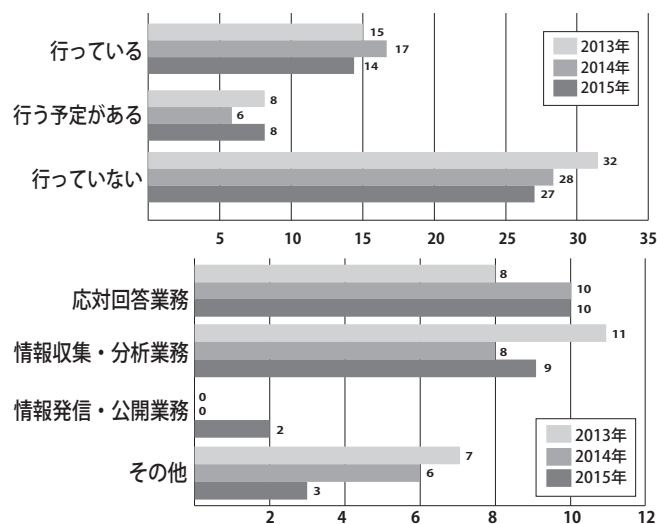
■売上高合計（百万円）



■ 2014 年と比較可能な 26 社の売上高合計（百万円）

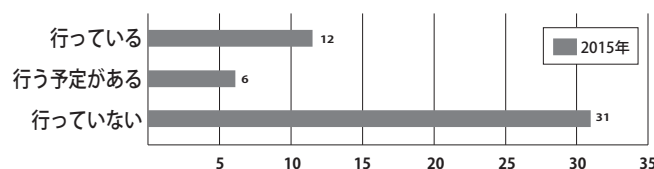


■ ソーシャルメディア対応の有無／対応業務

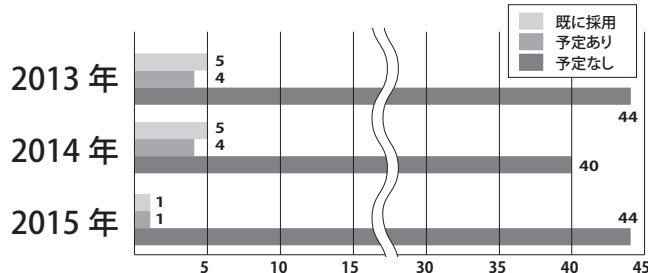


■一人のスーパーバイザーに対する 2013 年：10.18 人
テレコミュニケーター数平均 2014 年：10.38 人
2015 年：9.78 人

■チャット対応について（2015 年から実施）



■在宅テレコミュニケーターの有無



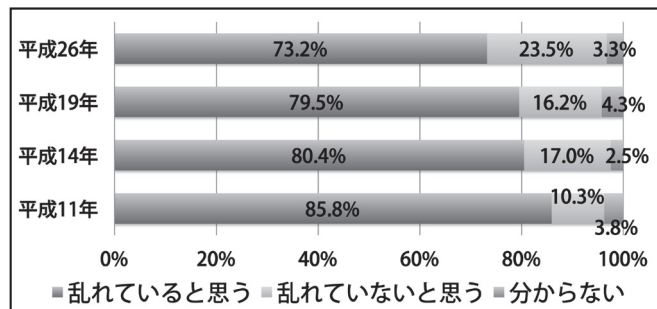
平成 26 年度「国語に関する世論調査」の結果について

毎年、文化庁が行っている「国語に関する世論調査」の平成 26 年度の結果が公表されました。今回の報告書では、社会や家庭における言葉遣いについて、外国人に対する日本語教育について、手書き文字の字形と印刷文字の字形について、言い方の使用頻度について、新しい複合語・省略語について、慣用句等の意味・言い方についてなどの調査結果が掲載されています。その中の一部をご紹介します。

社会や家庭における言葉遣いについて

「今の国語は乱れていると思うか」という問いに対して、7割以上が「乱れていると思う」と回答しています。ただし、過去の調査と比較すると、「乱れていると思う」は減少傾向にあり、「乱れていないと思う」は増加傾向にあります。一般的には、少しずつ言葉遣いの乱れが減っているとの認識のようです。

■国語が乱れていると思うか



新しい複合語、省略語

最近使われるようになった、「婚活」「イクメン」「女子力」「デパ地下」「大人買い」「クールビズ」の6つの言い方を挙げて、聞いたことがあるか、使うことがあるかを尋ねています。

■以下の言葉を聞いたことがあるか

	聞いたことがある	聞いたことがない	分からない
婚活	93.8%	5.9%	0.3%
イクメン	89.6%	9.8%	0.6%
女子力	87.1%	12.2%	0.8%
デパ地下	92.3%	7.0%	0.7%
大人買い	78.6%	19.7%	1.8%
クールビズ	90.8%	8.1%	1.1%

■自分で使うことがあるか

	聞いたことがある	使うことがある	使うことはない
婚活	93.8%のうち	25.4%	68.4%
イクメン	89.6%のうち	21.6%	68.0%
女子力	87.1%のうち	26.3%	60.8%
デパ地下	92.3%のうち	49.7%	42.5%
大人買い	78.6%のうち	36.8%	41.8%
クールビズ	90.8%のうち	44.1%	46.7%

「聞いたことがある」が9割を超えている語は、すでに一般的になっていると考えても良いのかもしれませんが。

慣用句等の意味・言い方

今回の調査では、「おもむろに」「枯れ木も山のにぎわい」「小春日和」「天に唾(つば)する」の4つの慣用句について、意味を尋ねています。

おもむろに	
(ア): ゆっくりと	44.5%
(イ): 不意に	40.8%
(ア)と(イ)の両方	3.1%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	6.2%
分からない	5.3%

※ 本来の意味は(ア)

枯れ木も山のにぎわい	
(ア): つまらないものでも無いよりはまし	37.6%
(イ): 人が集まればにぎやかになる	47.2%
(ア)と(イ)の両方	4.2%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	3.4%
分からない	7.6%

※ 本来の意味は(ア)

小春日和	
(ア): 初冬の頃の、穏やかで暖かな天気	51.7%
(イ): 春先の頃の、穏やかで暖かな天気	41.7%
(ア)と(イ)の両方	3.1%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	1.8%
分からない	1.8%

※ 本来の意味は(ア)

天に唾(つば)する	
(ア): 自分より上位に立つような存在を、冒し汚すような行為をすること	22.0%
(イ): 人に害を与えようとして、結局自分に返ってくるような行為をすること	63.5%
(ア)と(イ)の両方	2.6%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	2.3%
分からない	9.7%

※ 本来の意味は(イ)

その他にも、「青田買い」「熱にうかされる」「いやがうえにも」「眉をひそめる」などに関して、本来とは違う用法にも触れられています。

興味のある方は、文化庁のホームページでご確認ください。過去の調査も含めて、以下の URL にアップされています。

http://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/

スーパーバイザー interview vol.62

CS放送やケーブルテレビなどを利用した専門チャンネルを中心に、テレビショッピング事業を行う株式会社 QVC ジャパン。テレビ映像という同時性の強いメディアを駆使する同社の、コンタクトセンターに勤務するスーパーバイザーの吉田奈々さんにお話を伺いました。

株式会社 QVC ジャパン
カスタマーサービス&エクスペリエンス
スーパーバイザー
吉田奈々さん



ストレス解消は「おいしいものを食べに行ったり、ライブやフェスに参加をしたりすること。ON/OFFをはっきりと切り分けて過ごしています」。一卵性母娘とまで呼ばれる仲良しな娘さんや、お友達と一緒に出かけます。

現在、株式会社 QVC ジャパンでスーパーバイザー（以下、SV）として活躍する吉田奈々さん。入社前は通信系コールセンターに勤務していました。「前職では 2003 年に派遣社員で入社して、テレコミュニケーターからサブリーダー職を経て、社内認定上級インストラクターとして応対品質管理や研修企画等を手がけていました」。順調にキャリアを重ねていた吉田さんですが、2009 年に転職を決めます。「インストラクターとして人材育成等に携わる仕事も楽しかったのですが、お客様と一番接点があるフロント業務にやりがいを感じていました。QVC は、一人のユーザーとして商品にも魅力を感じていましたし、将来性のある現場でぜひ働いてみたいと思って決めました」

QVC ならではのライブ感が魅力

日本におけるテレビショッピングの草分け的存在である QVC ジャパン。そのオフィスビルは、千葉の海浜幕張駅前にあります。専用の放送スタジオからは、常時生放送で番組が配信されています。吉田さんが所属するコンタクトセンターも同じビル内にあり、24 時間体制で稼働しています。

「QVC ジャパンではテレビショッピングに加えてインターネットショッピングも行っています。それらすべてのチャンネルのお客様対応を担当しているのがカスタマーコンタクトセンターで、業務別に 3 つの部署に分けられます。楽しみながらショッピングをしていただくためのカスタマーアドバイザー、私が所属するカスタマーコンサルタント、それらを側面支援するバックオフィスです。カスタマーコンサルタントは、返品や交換な

どの個別のご相談、苦情などへの対応をはじめとして、サポートが必要な方に対して最善の解決策をご提示する役割を担っています」

吉田さんが統括するテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のコンサルタント）は 14 名。「担当するチームのパフォーマンス、勤怠、品質、モチベーションなどの管理業務とエスカレーション対応を行っています。それぞれのコンサルタントがもっている力を最大限に発揮できるように支援するのが私たち SV の使命だと思っています」

職場環境についても何うと、「オフィスビルはとても洗練されたデザインで、カフェテリアやゆとりのある受信ブースなど、とても働きやすい環境下にあります。また、放送中の商品に対するお客様からの反応を、入電を通して常に感じながら対応ができる点がユニークだと思います」

具体的には、「オンエア中の商品がバッグだったとすると、内側の裏地の色を知りたいというお電話が入ることがあります。そういうお問い合わせはすぐにスタジオのナビゲーターに伝えられます。放送中にバッグの中袋を映したり、実際の手触りをお伝えしたりすることで、より商品をご理解いただくようにしています」とのこと。一方向になりがちなテレビと、言葉でのコミュニケーションが中心のコンタクトセンター。両者が融合することで、リアルタイムコミュニケーションの 1 つの完成形になっていることが分かるお話です。

さらに、「放送中に売り切れる人気商品も多く、迅速性と正確性が同時に求められる厳しさがあります。でもその緊張感はこのセンターにしかないライブ

感であり、魅力であると思います。「お客様と一番接点があるフロント業務」にこだわった吉田さんにとって、最適な職場と言えるのではないのでしょうか。

高い ES を実現している職場環境

仕事だけでなく、社内コミュニケーションでも大いに満足しているという吉田さん。「社内行事参加率 100%を目指しています」とのこと。この夏には納涼祭を楽しみました。「千葉県佐倉市にある商品センターの敷地内で毎年開催されるお祭り、屋台やステージを組んで全社的な交流を行いました。その他にも、ハロウィンやクリスマスなど、季節ごとのイベントがたくさんあります」さらにサークル活動も充実しているとか。「私は“本好きクラブ”に属しているのですが、オフィスビル内に社員向けの図書スペースがあって、さまざまな分野の本が数千冊も揃っています」

仕事の達成感に加えて社内環境の充実。そういった日々の満足がさらなる向上心につながります。「人と人との絆・信頼関係を大切にして、周りに感謝をする気持ちを忘れず、これからもがんばっていききたいと思います」と目を輝かせる吉田さん。CS は ES からとよく言われますが、それがスローガンに終わらず、しっかりと実現できていることが肌で感じられる取材でした。

企業情報

株式会社 QVC ジャパン

代表取締役会長兼 CEO：ジョン・トーマス
所在地：千葉県千葉市美浜区ひび野 2 丁目 1 番地 1
ホームページ：http://qvc.jp/
設立：2000 年 6 月
従業員数：1,600 名（2014 年 12 月現在）

協会日誌

9/9 事業委員会

① CCAJ ガイドブック

・特集・編集企画、広告出稿などの進捗を報告するとともに、表紙のデザインを決定した(最新号の内容は本誌4ページをご覧ください)。

② CCAJ コンタクトセンター・セミナー

・開催日程と会場、受講料を決定した。(日程：2016年2月23日(火)～24日(水)、会場：アーバンネット神田カンファレンス)
・セッション出演者募集の募集案内の内容や募集方法等について討議した。討議内容を反映し、募集を開始することを決定した。

③ CCAJ スタディーツアー

・最少催行人員を超える申込があり催行が決定したことを報告した。

9/11 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.226 の情報収集状況を報告した。(9月10日配信)

② コンタクトセンター見学会

・長崎のコンタクトセンター見学会の申

込状況および参加者を報告した。

③ テレマーケティング・アウトソーシング 企業実態調査

・公表に当たっての各調査項目のコメントについて討議した。

10/6 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況

・2015年8月に12件、9月に9件の会員ニュースをWebに掲載したことを報告した。

② CCAJ メールニュース

・CCAJ メールニュース Vol.228 の情報収集状況を報告した(10月8日配信)。

③ CCAJ News

・2015年11月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄の開催報告等を掲載することを承認した。
・2015年12月号：CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察のレポートを掲載することを承認した。
・Webで公開している CCAJ News の記事の、削除依頼への対応等について討議した。

④ Facebook の活用

・直近までの投稿状況を報告した。

コールセンター基礎講座を開催します

コールセンター基礎講座を12月1日に開催いたします。皆様のご参加をお待ちしています。詳細は、協会のウェブサイトでもご確認いただけます。

●概要 日時：2015年12月1日(火) 13:30～17:40

会場：エッサム神田ホール 3階大会議室(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 □ CCAJ 会員：1名 4,320円 □ 一般：1名 7,560円 (税込)

●カリキュラム 「コールセンター基礎知識」

「コールセンター運営の課題と最新トレンド」

「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」

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)

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.228(2015年10月8日配信)

配信数：5,493名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座 下期は12月1日(火)に開催します
2. CCAJ News Vol.223(10月号)をWebにアップ
3. CCAJ スクール 直近開催のご案内
4. 「おもてなし」「研修テキスト」をテーマに、SV 意見交換会を開催します【会員限定】
5. 事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」出演者を募集中!

【関連動向・情報】

6. マイナンバー対応のためのポータル(企業向け)(日本ネットワークセキュリティ協会)
 7. 第11回特定商取引法専門調査会の議事録(内閣府)
 8. 2015年8月分 求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
 9. 長時間労働が疑われる事業場に対する監督指導結果(厚生労働省)
 10. 電気通信事業分野における競争状況の評価 2014(総務省)
 11. 消費者契約法専門調査会『中間とりまとめ』に対する意見(日本経済団体連合会)
 12. 平成26年版 働く女性の実情(厚生労働省)
 13. 平成27年度 企業におけるメンタルヘルス対策の取組状況(東京都労働局)
- 【後援・協賛イベント情報】
14. いよいよ来月開催!「コールセンター/CRM デモ&カンファレンス in 東京 2015」

次号予告

CCAJ News Vol.225では、「第27回 CCAJ スタディーツアー 視察報告」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