

## 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 2016
- ◇ 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
- ◇ Active Staff interview Vol.65
- ◇ 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 2016

2月23日(火)、24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、『今こそ、コンタクトセンターが変わる時 ～業務効率の向上から企業価値の創造へ～』をテーマに『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016』を開催しました。初日の「基調講演」では、「会話を意図的に作り出すことで売上がアップし、顧客の離脱が防止された CRM 戦略」についてお話しいただきました。また、5コマの CCAJ セッションでは、センターの変化を実感されている方々から、理想論ではない現状の課題に根ざした取り組みをご紹介いただきました。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、2日目のセミナー終了後に「情報交換会」を実施。有益な情報交換の場となりました。

### ◎基調講演

#### 『通話時間を伸ばすと、売上があがる ～3年後を見据えたコールセンターの実験～』

情報工房(株)代表取締役社長 宮脇一氏

「コールセンターの役割は、いままでと一緒とは限らない。環境変化に応じて、求められる役割が変わるはず」という前提のもと、①成熟社会の進展による会員化の流れ、②SNSの拡大などによる電話の減少、③IOT/AIの進展などの技術革新によって環境の変化が起こると予測。「難儀やなあ」と言われて



いるコールが残るだろうとの見解が示されました。今後の方向性として、コンサルティング、コンシェルジュ、クレームという3つのCへの対応が可能な、おもてなし重視のコールセンターが求められるとの説明がありました。

さらに、この結論を元に導き出された「奥行きがある深い部分の電話に、お客様が納得するまでとことん付き合うと売上や利益に貢献する」ことを立証するための実証実験が紹介されました。1年間にわたって、約2.5万人のインバウンド



顧客に対して行われた、「テレコミュニケーターが自ら会話を作り出す」という取り組みに関する具体的な内容と結果が紹介されました。結論として、顧客単価と通話時間・通話回数には正の相関関係があることが、明確な数値を示しながら解説されました。

さらに、この取り組みによってテレコミュニケーターがより顧客を知ろうと興味を示すとともに、楽しいとの感想を持ったとの報告がありました。

## ◎ CCAJ セッション 1

### 『「モチベーション」をとらえなおす

### 一過性のモチベーション施策では、人は動かない』

●モデレーター きゃりあす 代表 奥 富美子 氏 (写真左)

●スピーカー ヤフー(株)システム統括本部 CS 本部 本部企画部・大分サポート1部 部長 前田 尚哉 氏 (写真中)

トランスコスモス(株)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 MCM センター横浜第二センター長 渡邊 秀太 氏 (写真右)



モチベーションには、外からの報酬を目当てにがんばる「外発的モチベーション」と、内側から生じる「内発的モチベーション」があるとの前提で、モチベーションにより影響を与えてきた各社の取り組みが紹介されました。

最初に、スピーカー2社の企業方針が示されるとともに、それを受けて制定されたセンターの方針として、ヤフーからは「サービスを“支える”から、サービスを“伸ばす”へ」、トランスコスモスからは「メンバーが“力”を最大限発揮できる環境作り」が紹介されました。

それを具現化するための取り組み事例として、ヤフーからは、チャットサポートの開始やサポーターズクラブなど社員発案のアクションに加えて、役員のセンター訪問や公式ブログでの紹介などの承認方法が紹介されました。

トランスコスモスからは、明確な目標設定によるマインド向上の促進の取り組みを紹介。ジョブローテーション、研修制度、多様なコミュニケーションなどが示されました。

さらに、外発的モチベーションと内発的モチベーションに関する詳しい解説が行われるとともに、モチベーション施策が結果的にESにつながるのとまとめがありました。



## ◎ CCAJ セッション 2

### 『お客様の期待と現場のニーズ・状況に合わせたテレコミュニケーターの育成とは』

●モデレーター (株) Micct (ミクト) 代表取締役 升本 恵子 氏 (写真左)

●スピーカー (株) WOWOW コミュニケーションズ マーケティング部 担当部長 小川 範芳 氏 (写真中)

アドビシステムズ(株) Japan Customer Support Enablement & Learning Consultant 畠中 俊巳 氏 (写真右)



出演者の自己紹介とスピーカー2社のカスタマーセンター、サポートセンターの紹介に続いて、テレコミュニケーター育成の課題について議論が進められました。

インハウスであるアドビからは、①求められる高度な製品知識と業界知識、②早い製品リリースサイクルへの追従、③離職と採用という3つの課題とその原因分析が行われました。それに対して、習得すべきスキルを、自己習得できる知識と、対話が必要な「行動」に大別。座学の比率を下げ、自分で学べる環境を提供する取り組みが紹介されました。ビデオ

学習や学習管理システムなどの具体的事例と、参加者を満足感まで導くインストラクショナルデザインが紹介されました。

さらに、これらのシステム構築の費用はゼロで、テレコミュニケーターとアドビ社員の心理的距離が近くなり、モチベーション向上につながったなどの効果が紹介されました。

WOWOW コミュニケーションズからは、テレコミュニケーター教育の質を上げる施策として、育成を担当する認定トレーナー制度の紹介がありました。さらに、良いサービスとは何かを定義するとともに、お客様に合わせたサービスを実現するサービスサイエンス理論に関する説明がありました。



◎ CCAJ セッション 3

『2つの経営理念を実現する“応対品質”  
 コンタクトセンター専業会社としてのこだわりポイント』

- 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 (写真左)
- スピーカー ビーウィズ(株) 事業推進本部 教育研修室 佐藤 香氏 (写真中)
- 日本トータルテレマーケティング(株) サービスレベル管理室 室長 小出 香氏 (写真右)



本セッションでは、エージェンシー2社がスピーカーとして登壇。応対品質に関するセッションが展開されました。

日本トータルテレマーケティングにおける品質の定義と指標として「顧客とクライアントの期待を超える」というNTM品質が、ビーウィズからは目指すべき応対として「お客様視点か、お客様は満足されているか」「クライアント企業のプロとして、企業イメージに合わせた対応を行えているか」が紹介されました。

次に、品質改善のプロセスと仕組みに関する事例として、

ビーウィズからは「定期モニタリングのしくみ」「モニタリング項目と基準」「SVの指導力を上げる教育コンテンツ」について、座学研修、実技研修、



ツール、サイトなどさまざまな方向から解説がありました。日本トータルテレマーケティングからは、停滞しない品質向上サイクルづくりの重要性が示されるとともに、品質改善の仕組みの具体的な内容や、明確なデビュー基準作りの有用性、統一評価による品質向上、表彰制度、個人カルテ管理システム、登録講師制度などが紹介されました。

さらに、センターの改善事例と、有効だった改善施策やツールなども紹介されました。

◎ CCAJ セッション 4

『VOC 活用の要諦を探る ～ここだけでしか聞く事ができない2社の取り組み～』

- モデレーター (株)ベルシステム24 MNC本部 シニアマネージャー 村上 貴志氏 (写真左)
- スピーカー (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長 出水 啓一朗氏 (写真右)
- コクヨ(株) 経営管理本部 お客様相談室 室長 横山 泰子氏 (写真中)



本セミナーでしか聞けないインハウス2社の取り組みを通して、VOC活用に関する考察がなされました。

コクヨからは、お客様相談室のミッションと目指す姿に加えて、VOC活用推進の歩みと苦労や問題点などが示されました。改善の取り組みとして、テレコミュニケーターはヒアリングに注力し、情報化は声の入力専門メンバーが録音から書き起こすという分業化により、マーケティング視点での記録化を実現したといった、具体的な仕組みづくりが紹介されました。さらに、有用なVOCライティングのための指標を解説。

VOCの活用で商品の改良につながった事例と、今後の課題などの説明がありました。



スカパー・カスタマーリレーションズからは、VOCはお客様からの声を企業活動に活かすことが目的であり、そのためには事前期待と現実とのギャップをつかまえることが重要との解説がありました。VOCを使った改善事例の紹介とともに、テレコミュニケーターが疑問に思わないと改善活動ができない、VOCに重みづけができないといった課題も示されました。

それに対する改善への取り組みと成果に加えて、VOC活動のゴールが示されました。



## 『経営貢献するコンタクトセンターのあり方』

- モデレーター (株)TMJ 事業推進本部 競争力開発部 Client Value 推進室 室長 川野 克俊 氏 (写真左)
- スピーカー アメリカン・エクスプレス・ジャパン (株)取締役兼ワールド・サービス副社長 水村直美氏 (写真中)  
プルデンシャル生命保険(株)カスタマーサービスチーム チームリーダー 盛田 穰 氏 (写真右)



アメリカン・エクスプレス・ジャパンの水村さんは2016年1月に、プルデンシャル生命保険の盛田さんは2014年に現職に就任。センター運営以外の経験が長いという経歴を踏まえて、経営貢献するコンタクトセンターはどうあるべきか議論が進められました。

アメリカン・エクスプレス・ジャパンからは、同社の概要と歴史、ビジネスモデル、ミッションが示され、それを実現するための手法としてネット・プロモーター・スコア(NPS)の有効性が紹介されました。さらに、顧客に寄り添うサービス

を実現するために目指すべきなのは、人間味あふれる対応が可能なコールセンター。そのための具体的な施策が紹介されました。



プルデンシャル生命保険からは、Vision、Mission、Strategyの3つの観点から企業理念とカスタマーサービスチームの活動内容を紹介。J.D. パワーのCS調査で4年連続ナンバー1という高評価なセンターでありながら、課題を抱えていたという2年前の実績が示されました。短期間で、チームの満足度の向上、退職者の減少、他部署・プロジェクトへの人材輩出など、数々の成果を上げた組織変革のプロセスと施策について、紹介がありました。

すべてのセミナーが終了した2日目の16:30から、会場内の別室で情報交換会を開催。セミナー出演者と受講者の他、当協会理事など関係者も合わせて約50名が参加されました。

セミナーを企画した当協会事業委員会の岩城久剛委員長の挨拶に続いて、情報交換会がスタート。発表内容に関する質問や情報交換、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。



## 新入会員のご紹介

Inhouse

### フィデリティ証券株式会社

代表執行役 ジュディー・マリンスキー

東京都港区虎ノ門4丁目3番1号 城山トラストタワー

<https://www.fidelity.jp/fskk>

フィデリティ証券株式会社は、独立系資産運用グループのフィデリティ・インターナショナルの一員として、投資信託を中心にお客さまの長期的な資産運用をサポートする証券会社です。1998年より投資信託の販売を開始し、グループ会社のフィデリティ投信をはじめ計41の運用会社、400本以上の投資信託を取り扱います(2015年12末日現在)。また、口座開設時の特典や、お預り資産残高に応じて投資信託の申込手数料や株式委託手数料を優遇するプログラムなど、お客さまのスマートな資産運用をサポートする各種サービスを提供しています。

弊社のカスタマー・サービスでは豊富な知識と経験を持つオペレーターがお問い合わせに丁寧にご対応しています。

# 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いているコールセンター基礎講座を、本年度も東京・大阪で開催します。本講座は、コールセンターの概論、コールセンター運営の課題、特定商取引法・個人情報保護法などの関連法規について体系的に分かりやすく解説するものです。ぜひご活用下さい。

●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。

●受講料（税込）

- CCAJ 会員：1 名 4,320 円
- 一般：1 名 7,560 円

●受講の声

- ・現状の課題とトレンドについて、自社の課題を見直す材料として参考になった。
- ・コールセンターにおけるルール、個人情報についてのルールをきちんと学ぶことができた。
- ・基本的なことが知りたかったので、初歩の部分から丁寧に教えていただくことができ、非常に参考になりました。
- ・日常の業務を振り返り、見直し、照らし合わせる貴重な機会・時間をいただき、新たな発見もありました。
- ・最後まで集中して聞くことができ、とても考えさせられる内容でした。ありがとうございました。

## 東京

6月29日開催!!

●概要

日時：2016年6月29日(水) 13:30～17:40  
 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  
 ※お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。  
 定員：100名（定員になり次第締め切らせていただきます）

【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：株式会社 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と解決策の例を、事例を交えて整理するとともに、最新トレンドを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いけないルールは？ 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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

## 大阪

7月15日開催!!

●概要

日時：2016年7月15日(金) 13:10～17:20  
 会場：新大阪丸ビル新館 402号室  
 住所：大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-27  
 ※お申し込んだ方には別途地図をお送りいたします。  
 定員：60名（定員になり次第締め切らせていただきます）

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行氏
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「3年後のコールセンター予報」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
「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いけないルールは？ 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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

《詳細は協会の Web サイトでもご覧いただけます》 <http://ccaj.or.jp/event/callcenter.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** 前号では、(1) 目的をよく考える、(2) 収集対象とすべき最適なコンタクトチャネルを選ぶ、(3) 密度の高い VOC 情報を収集する工夫をすることの重要性を説明しました。

## ■目的に適合した分析方法を工夫する

一般的に、VOC から見つけ出したい意見／事象には以下のようなものがあります。①頻度の高いもの、②特異なもの、③特定のキーワードを含むもの、④リスクの高いもの、⑤時系列的な変化、⑥急激に増えて／減ってきたもの、⑦特定の意見／事象と類似するもの／背反するもの、⑧意見／事象の因果関係を推定したい、⑨ポジティブ／ネガティブな意見／事象を分類したいなど。

分析に際しては、何に注目して分析を進めるかが大切であり、着目すべき点は最初に考えた目的とも連動します。例えば、製品やサービスの改善に活かすことが主目的で、ある製品についてトラブルが多いという状況であるならば、前記③で当該製品の機能や特徴に関連するキーワードを含む記述を探し出すことになります。

## ■手作業で分析可能か、ツールが必要かを考える

収集できた VOC 件数や、分析対象とすべき VOC 件数にも依存しますが、手作業でも分析できる範囲か、テキストマイニングなどの分析ツールを使わなければ対処できない範囲かも要検討です。

人海戦術での手作業は、定型的でパターン化された分析であればある程度は可能ですが、試行錯誤的にいろいろやってみることはなかなか困難です。分析ツールを使えば、精通したアナリストが 1 人いれば様々な視点から試行錯誤することも可能であり、また、手作業ではとても読み切れない大量の VOC を短期間でチェックすることも容易にできます。但し、分析ツールはあくまでも道具であり、自動的に有意な VOC 情報を抽出してくれるわけではありません。いずれにせよ、ある程度の分析スキルとセンスを備え持つ人材がいなければ、せっかく VOC 情報を収集しても宝の持ち腐れとなってしまいます。

**Q** VOC (Voice of Customer / お客様の声) の分析・活用を効率的に実施して、分析結果の有効活用を社内に確実に定着させるためには、どのようなことに注意して進めていけばよいでしょうか? (後編)

回答者 有山 裕孝 氏

アドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役  
CCAJ スクール KPI 基礎講座 講師

## ■抽出した VOC の報告・活用

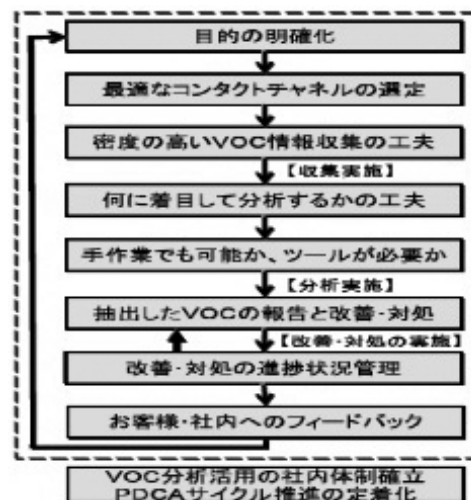
有意な VOC が抽出されたら迅速に、社内に情報発信すると共に、当該意見／事象に関連する担当部門に確実に報告することが重要です。そして、担当部門が迅速に的確な対処・アクションを採らなければ、苦勞して VOC 分析を実施した意味がありません。

そのためには、進捗状況をチェックし、対処が進んでいない場合には担当部門に催促するなどの役割や権限を、社内のだこかの部門に持たせることも必要です。

さらに、対処結果や成果を、社内や VOC 収集・分析の担当部門にフィードバックすることも忘れてはなりません。VOC の収集・分析で得られた意見／事象への対処が具体的に採られて成果が出ているという事実を浸透させることが、VOC 分析・活用に対する社内の認知・関心を高め、関連部門の協力を得やすくすることにも繋がります。また、内容にも依存しますが、対処や改善の結果をお客様へも情報発信してフィードバックすることも大切です。

## ■VOC 収集・分析・活用の体制確立と、PDCA の定着化

VOC 分析・活用を社内に定着させるためのポイントを図にまとめます。これらのポイントを着実に実施していけるような社内体制を確立し、常に見直しをかけながら PDCA サイクルを確実に回していくことが重要です。



図：VOC 分析・活用のポイント



# Active Staff interview vol.65

今回の取材では、りらいあコミュニケーションズ株式会社の本社と、札幌にある北海道支社をテレビ会議システムでつなぎ、遠隔地インタビューを実施。生命保険会社の事務BPOセンターを統括する、マネージャーの忠海順子さんにお話を伺いました。

りらいあコミュニケーションズ株式会社  
金融第二事業部 保険第一サービス室  
マネージャー 忠海 順子 さん



愛犬と一緒に温泉旅行が癒やしいなという忠海さん。「でも、ペット専用の温泉に連れて行っても入ってくれないのがちょっと寂しいです」とのこと。また、「夏場はキャンプでバーベキューが楽しみです」と北海道の短い夏を一杯エンジョイしている様子でした。

コールセンター集積地である札幌。りらいあコミュニケーションズ株式会社でも、同社グループに在籍する約2万人のスタッフの3割が同地で勤務しています。

今回ご登場いただいた忠海順子さんは、札幌駅から徒歩圏内にある事務BPOセンターのマネージャー。現在、生命保険会社の既存の契約者に関する書類の受付・発送や事務処理などのバックオフィス業務を、スーパーバイザー（以下、SV）16名、スタッフ約200名という構成で担当しています。

## 3つの転機でより高みへ

以前は、印刷業に携わっていたという忠海さんに、最初の転機が訪れます。「2004年に札幌で大規模に開催された、コールセンター企業の就職合同説明会に参加しました。いろいろな企業の説明を受けましたが、担当者の印象が良かったこと、友人が勤務していて同年代が多く働きやすいと聞いていたこと、札幌駅から近くて通勤に適していたことでマックスコムに決めました」

株式会社マックスコムは、同社のグループ企業の一つ。そのコンタクトセンターで約4年間、インバウンド（受信）業務を担当しました。2007年、業務都合により、りらいあコミュニケーションズ株式会社（2015年10月に株式会社もしもしホットラインより社名変更）に転籍することになります。複数の異動先候補から、現在の職場を選択。「当時の上司からの推薦もありましたが、女性中心の職場であったことと、勤務時間や勤務場所などの労働環境が大きなポイントでした」そしてこれが、第2

の転機になったのです。

コンタクトセンター業務から、新規事業としてスタートしたばかりのバックオフィス事業に参加。変更手続き担当のSVとして配属されます。2009年にはチーフSV、2012年にチームマネージャーを経て、翌2013年に現職である事務BPOセンターのマネージャーに就任します。その間、複数の新規業務立ち上げに参加した忠海さん。経験を積み、キャリアを重ねるだけでなく、新規ビジネスが大きく育っていく現場を体験することになります。

事務BPOセンターとコンタクトセンターとの大きな違いは、ミスを完全にゼロにするための取り組みの厳しさだと指摘する忠海さん。「コンタクトセンターでもミスは許されませんが、事務BPOセンターはちょっとしたまちがいが大きな事故になる可能性がより高い仕事です。一つひとつの作業に気を抜けませんし、お客様企業からの期待に応えるためにも、全員がミスをゼロにするにはどうすれば良いのかを常に考えています。ミスを削減するためには、細かな取り組みや意識の積み重ねがとても大切なんです」その厳しさが自身の成長にもつながっているとのこと。

ミスをなくすポイントを「気を楽しみ、そして気を抜かず」と表現した忠海さん。バックオフィス業務に限らず、学ばべき言葉ではないでしょうか。

## エリア正社員という転機

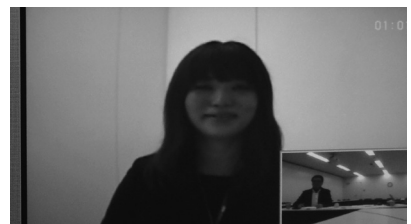
3つめの転機が訪れます。同社のエリア正社員制度の導入です。

同社のエリア正社員は、地区内での異動はあるものの全国転勤はない正

社員。キャリアアップと家庭との両立を実現しやすい制度と言えるでしょう。2015年1月、忠海さんはその第一期生に登用されます。

エリア正社員になった感想を伺うと、「他の事業部との交流や情報交換などが頻繁になりました。それまで地域性をあまり意識したことはありませんでしたが、今は自分のフィールドの中で北海道を盛り上げていきたいと考えています」

エリア正社員第一期生だからつい注目されてしまう、と笑う忠海さん。次の目標を伺うと、「次の世代にバトンを渡すこと」とのこと。「新しいメンバーも育ててきていますし、みんなの活躍する場を増やしていきたいですね。私としては、別の部署も体験してみたいと思っています」北海道民の気質なのか、ご本人の資質なのか、常に前向きに挑戦する姿勢が、今のキャリアとスキルにつながっているようです。



企業情報

## りらいあコミュニケーションズ株式会社

代表取締役社長：中込 純

本社：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号 小田急サザンタワー 16F

ホームページ：http://www.relia-group.com/

設立：1987年6月

従業員数：正社員979名、契約社員17,817名（15年3月現在、連結）

コーナータイトルを「Active Staff インタビュー」に改称。SVに限らず、ハツラツと活躍するセンタースタッフを対象にインタビューをお願いするコーナーにブラッシュアップしました。ぜひ皆さまのセンターのアクティブスタッフをご紹介します。お問い合わせは協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccej.or.jp までお願いします。

## 協会日誌

### 2/8 広報委員会

#### ① 会員ニュースの公開状況

・2016年1月に12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.236 の情報収集状況を報告した(2月17日配信)。

#### ③ CCAJ News

・2月号：2016年新春賀詞交歓会の会長ならびに来賓の挨拶要旨、CCAJ スクール 2016年度開催スケジュール、4月1日に施行される「障害者差別解消法と改正障害者雇用促進法」の概要、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」の開催告知、長崎のセンター見学会開催報告、スーパーバイザー interview 等を掲載し、1月28日(木)に発送したことを報告した。

・3月号：2015年12月に内閣府より公表された「特定商取引法専門調査会報告書の概要」「コンタクトセンター Q&A」「スーパーバイザー interview」等を掲載したことを承認した。

・4月号：「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」の開催報告、「Active Staff interview」「コンタクトセンター Q&A」等を掲載することを承認した。

#### ④ Facebook の活用

・直近までの投稿状況を報告した。

### 2/9 2015年度第5回理事会

① 第3四半期業務執行状況および収支計算書(見込)

・2015年度第3四半期業務執行状況及び2015年度収支計算書(見込)を承認した。

② コンタクトセンター・セミナーの地域

開催

・2016年度のコンタクトセンター・セミナーの地域開催は、開催地を大阪とし、幹事会社はビーウィズ株式会社に打診することを承認した。

#### ③ 会員交流会

・2016年度も会員交流会を開催することを承認した。

#### ④ 事務局の運営体制

・事務局長の選任・任期、協会業務運営体制、事務局長代理を選出することを承認した。

#### ⑤ 2016年度事業活動計画と収支予算

・2016年度事業活動計画案と収支予算案を承認した。

#### ⑥ 入退会

・2015年度第4回理事会以降の入退会を承認した。

### 2/17 事業委員会

#### ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016

・2月17日時点の申込状況を報告した。  
・情報交換会の内容や役割について説明し、委員への協力を依頼した。

#### ② CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

・視察企業のアポイントの取得状況などは、提案書の届け出と説明の際に、事務局にてヒアリングする。  
・メルマガ読者に対して実施するWebアンケートの内容を討議した。

#### ③ CCAJ スクール

・2016年度以降の新講師の選任の方法・スケジュール等を共有した。  
・同一講座の継続のあり方や内容の見直し等について検討した。  
・地域講師については、適任の講師がいた際に適宜検討する。

### 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.237 (2016年3月9日配信)

配信数：5,695名

◇目次◇

#### 【協会からのご案内】

1. 基本を学ぶ コールセンター基礎講座 東京・大阪の開催日決定!
2. CCAJ News 3月号を協会 Web サイトにアップ
3. CCAJ スクール 5月開催のご案内
- 【関連動向・情報】
4. 国民生活 2016年2月号(国民生活センター)
5. 情報セキュリティ 10大脅威 2016(情報処理推進機構)
6. 個人情報の保護に関するガイドラインの一部変更(個人情報保護委員会)
7. 2016年1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. 平成27年国勢調査人口速報集計結果(統計局)
9. 情報セキュリティ管理基準(平成28年改正版)(経済産業省)
10. 2015年代4四半期の労働者派遣事業統計調査結果(日本人材派遣協会)
11. 「消費者契約法の一部を改正する法律案」、「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定(消費者庁)

**2016年度は5月開講!**  
**スタッフのスキルアップに**  
**CCAJ スクールをご活用ください**  
[http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/)

CCAJ スクール 検索

### 次号予告

CCAJ News Vol.230では、「2015年度協会事業活動報告」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

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)