

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

- ◇ 2015 年度 協会事業活動 報告
- ◇ コールセンター基礎講座を開催します
テレワーク人口実態調査
- ◇ コンタクトセンター見学会を開催
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ CCAJ スクールのリニューアル・新設講座紹介
- ◇ 協会日誌

2015 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2015 年度協会事業活動計画に基づき、協会活動をより一層着実なものとするために「会員拡充」「事業収入の増収」に向け積極的に取り組みました。具体的な事業活動としては、①倫理の確立と綱領の普及・啓発、②調査・研究、情報の収集・提供、③人材の育成、④苦情の解決についての相談・調査、⑤関連機関との情報交流・協力、⑥本会の目的を達成するために必要な活動等を行いました。

● 2015 年度定時総会を開催

2015 年 6 月 3 日 (水)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2015 年度定時総会」を開催し、2014 年度事業活動報告、理事の選任について承認されました。通常総会及び理事会終了後には懇親パーティーを開催。230 名を超える多くの来賓や会員が参加されました。



● 沖縄と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄

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。沖縄では 2 回目のセミナー開催となりましたが、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。



◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016

2016 年 2 月 23 日 (火)、24 日 (水)、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」と 5 コマの CCAJ セッションを行い、420 人以上の受講者が参加しました。また、2 日目のセミナー終了後に情報交換会を実施しました。

● コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会が主催するコンタクトセンター見学会を、長崎と東京で開催しました。

◎ 長崎でセンター見学会を開催

2015 年 10 月 15 日 (木) と 16 日 (金) の 2 日間にわたって、長崎県でコンタクトセンター見学会を開催し、8 社 9 名の会員が参加しました。15 日にメットライフ生命保険株式会社、16 日に ANA テレマート株式会社のそれぞれのセンターを訪問。15 日の見学終了後には交流会も開催しました。



◎ 東京でセンター見学会を実施

2016 年 2 月 26 日 (金)、東京で大和証券株式会社のコンタクトセンター見学会を開催しました。13 社 15 名の会員が参加しました。

●第 27 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を開催

2015 年 10 月 18 日(日)～10 月 24 日(土)、第 27 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」を開催しました。アメリカのシカゴ・デンバーを訪問し、先進的な取り組みを行っている 7 社を視察しました。



●第 4 回会員交流会を開催

2015 年 10 月 26

日(月)、東京・九段下のホテルグランドパレスで、会員交流会を開催。講演会と懇親会に 65 社、170 名近くの方々が参加されました。



テーマ：コールセンターへの新技術適用の可能性

NTTアドバンステクノロジー株式会社

●2016 年「新春賀詞交歓会」を開催

2016 年 1 月 6 日

(水)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」を開催、240 名を超える皆様に参加されました。



●東京および大阪でコールセンター基礎講座を開催

2015 年 6 月 24 日

(水)に東京・中央大学駿河台記念館で、2015 年 12 月 1 日(火)に東京・エッサム神田ホールで「コールセンター基礎講座」を開催しました。「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」について解説。上期は 67 名、下期は 45 名の方が受講されました。



さらに、2015 年 7 月 22 日(水)に大阪・新大阪丸ビル新館で、基礎講座を開催しました。「コールセンター基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説を行い、41 名が受講されました。

●「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」

および「新人マネージャー勉強会」を開催

人材育成委員会主催の「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」と「新人マネージャー勉強会」を開催しました。

◎スーパーバイザーによる意見・情報交換会

開催日	開催場所	参加人数
テーマ		
2015/7/14	大阪・情報工房	5 社 6 名
メール対応品質向上 体制強化とスキルアップ指導法		
2015/7/17	東京・東京ガステレマーケティング	10 社 10 名
マンネリ打破! ベテランの教育とモチベーション		
2015/9/16	大阪・JBM クリエイト	6 社 6 名
アウトバウンド業務で実践しているトークの工夫		
2015/10/21	大阪・ディー・キュービック	8 社 8 名
“ありがとう”があふれるコールセンターとは		
2015/10/29	東京・CCAJ 事務局	7 社 7 名
見たい! 知りたい! 「電話対応の研修テキスト」ってどんなの?		
2015/11/25	東京・CCAJ 事務局	3 社 4 名
顧客の声は宝の山、VOC 分析活用がビジネスを動かす!		
2015/12/11	東京・CCAJ 事務局	5 社 5 名
新人 SV 向け フィードバックスキルを磨く! (2 回セット)		
2016/2/5	東京・CCAJ 事務局	5 社 5 名
新人 SV 向け フィードバックスキルを磨く! (2 回セット)		
2016/2/17	大阪・森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ	12 社 12 名
ほめ上手、叱り上手な SV になるには?		

※7 月 14 日、7 月 17 日、9 月 16 日、10 月 21 日、2 月 17 日開催分は、会場各社のコールセンター見学会が併催されました。

◎新人マネージャー勉強会

参加人数: 15 社 15 名 開催場所: 東京・CCAJ 事務局

開催日	テーマ
2015/6/10	オリエンテーション、人材育成委員会の紹介
2015/7/7	テレコミュニケーターの育成
2015/8/6	スーパーバイザーの育成
2015/10/8	モチベーション管理
2015/12/9	要員確保、品質向上、マネージャーの役割

● CCAJ スクールを開催

全国 3 カ所で 46 回の CCAJ スクールを開催しました。

■ 2015 年度受講状況

受講者数 738 名/参加企業数 181 社/講座数 46 回

■開催地別受講者数(開催回数/人数)

東京: 38 回 624 名/大阪: 7 回 103 名/沖縄: 1 回 11 名

■講座別受講者数

センターマネージャー講座	53名
スーパーバイザー養成講座	188名
テレフォンスキル講座	74名
トレーナー養成講座	86名
スクリプト・FAQ作成講座	41名
クレーム対応講座	64名
KPI 講座	42名
ストレスマネジメント基礎講座	39名
顧客経験価値を高める 顧客志向の電話対応	31名
電話対応品質マネジメント	33名
モニタリング実施手法セミナー	47名
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	40名
参加者合計	738名

●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年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施しました。対象企業90社のうち、49社(54.4%)から回答をいただきました。調査結果は「CCAJガイドブック Annual Report Vol.25」、協会報「CCAJ News」、協会ホームページで公開しました。

●『CCAJガイドブック Annual Report Vol.25』を発行

2015年11月に、「CCAJガイドブック Annual Report Vol.25」を発行しました。主なコンテンツは、(1)進化するITがコンタクトセンターを変える、(2)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、(3)実力派コンタクトセンターに聞くES向上のポイント、(4)コールセンターにおける多言語対応成功のポイント、(5)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、(6)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、(7)CCAJ活動状況(2014年10月～2015年9月)、(8)CCAJ会員一覧などを掲載しました。11,000部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体等に頒布するとともに、関連イベント等での配付を行いました。

●協会報「CCAJ News」の発行

協会報を毎月発行し、「コンタクトセンターとクラウドサービス」「限定正社員とコールセンター業界」「各自治体のコールセンター誘致助成制度」などの特集を掲載しました。

●CCAJメールニュースを配信

協会のメールマガジンとして、「CCAJメールニュース」を配信しました。「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業

界情報を含めた参考情報を、全24回にわたり配信しました。配信数は、2016年3月末時点で5,694名になります。

また、会員企業に所属し配信を希望された方に「コールセンター関連入札情報」を113回配信しました。

●会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

広報委員会では、会員企業から寄せられたニュースリリースを、協会のホームページで紹介しています。本年度は134件の掲載を行いました。

●「コールセンターに必要なマネジメント項目と その役割分担を探る」を作成

人材育成委員会では、「コールセンターに必要なマネジメント項目とその役割分担を探る」と題した資料を作成し、会員に情報提供を行いました。

●日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「日本コールセンター協会電話相談室」を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しました。

●各種イベントへの後援・協賛(抜粋)

【後援】

- ◎イーコマース EXPO2015 大阪 in conjunction with ネット & モバイル通販ソリューションフェア
主催：UBM ジャパン (株)
- ◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2015 in 大阪
主催：(株)リックテレコム・UBM ジャパン (株)
- ◎第4回コンタクトセンターサミット in 福岡
主催：(株)リックテレコム
- ◎第18回カスタマーサポート総大会
主催：(社)企業情報化協会
- ◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2015 in 東京
主催：(株)リックテレコム・UBM ジャパン (株)
- ◎第11回みやぎコールセンターオペレータコンテスト
主催：みやぎコールセンター協議会
- ◎第54回電話対応コンクール全国大会・第19回企業電話対応コンテスト
主催：(財)日本電信電話ユーザ協会

【協賛】

- ◎DM 成功事例分析セミナー 2015
主催：(一社)日本ダイレクトメール協会
- ◎第29回DM制作教室
主催：(一社)日本ダイレクトメール協会

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。

●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)

●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。



●受講料(税込)

CCAJ 会員：1名 4,320円

一般：1名 7,560円

《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>



平成 27 年度テレワーク人口実態調査

国土交通省から、テレワークの実施状況やテレワーカーの意識・実態などに関する「平成 27 年度テレワーク人口実態調査」が公表されました。その中から、調査結果の一部をご紹介します。

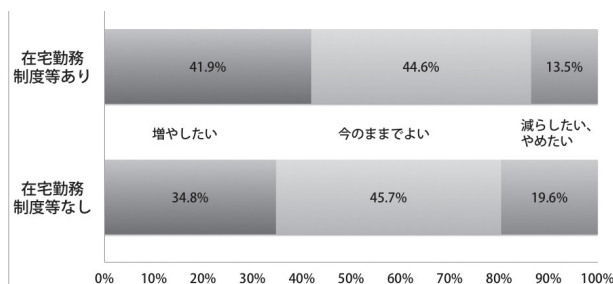
本調査は、情報通信技術 (ICT) を活用した場所にとられない柔軟な働き方であるテレワークの普及・促進を目的に、WEB アンケート調査や企業等へのヒアリング調査を行うものです。

今回の調査では、4万人に対する基礎調査の中から、「週1日以上終日自宅で仕事をしたことがある」と回答した893人に実態調査を行っています。その中で、就業先に「在宅勤務制度あり」が709人、「在宅勤務制度なし」が184人となっています。

終日在宅勤務を実施している人にたいして終日在宅勤務の増減意向をみると、「増やしたい」と回答した人が、「減らしたい、やめたい」と回答した人よりも多いという結果になっています。在宅勤務制度等の有無では、「制度あり」の方が「増やしたい」と希望している比率が多くなっています。

さらに、「終日在宅勤務実施によるメリット」の上位6項目を見ると、①「通勤や移動の肉体的・精神的負担を減らせる」(60.7%)、②「自分のために使える時間を増や

◎終日在宅勤務実施者の終日在宅勤務増減意向



せる」(41.8%)、③「仕事に集中でき、業務効率が高まる」(36.7%)、④「仕事を計画的に進められるようになる」(24.2%)、⑤「突発的に何か発生したときに対応ができる」(18.9%)、⑥「育児・子育ての時間を増やせる」(14.6%)となっています。就業者の負担軽減や効率アップだけでなく、BCPの一環や育児の補助などとしてもテレワークは期待されているようです。

なお、調査結果の概要は以下の URL でご覧いただけます。

<http://www.mlit.go.jp/common/001124888.pdf>

大和証券株式会社の コンタクトセンター見学会を開催

去る2016年2月26日(金)、情報調査委員会では大和証券株式会社のご厚意で、コンタクトセンター見学会を開催し、13社15名の会員が参加されました。

大和証券のコンタクトセンターは、2000年7月に開設され、大和証券の2つのお取引コース(「ダイワ・コンサルティング」コースと「ダイワ・ダイレクト」コース)を中心としたビジネスモデルを支える「お取引チャネル」としての機能を担っています。従来からの、主にダイレクトコース顧客の注文・問合せに対応する窓口としての機能に加え、2014年6月からは、支店代表電話受電業務も担うこととなり、コンサルティングコース顧客も含む、非対面での総合的な顧客「接点」としての役割を果たすこととなりました。

センターの強みは「組織力」であるとの考えのもと、センター内の各種会議体を通じて「現場の声」を取り上げ、共有する仕組みを構築、現場の運営レベルで課題を抽出し、グループディスカッションを通じて改善への意識をセンター全体で共有しています。

また、毎年電話対応コンクールに参加する等、オペレーターの能力向上やモチベーションアップを図る取り組みにも注力しています。

当日は、コンタクトセンターの概要説明、実際のセンター見学会に加え、各種モチベーション施策についても詳細にご説明いただきました。

特に、電話対応コンクール出場までのセンター内での取り組み、社長をはじめ経営層の方々がコンタクトセンターのイベント等に参加したり、コンタクトセンターでの様々な取り組みについて動画を使って社内に発信したりと、社全体にコンタクトセンターを理解してもらう取り組みは、見学会に参加された方の関心を引いていたようでした。

見学会終了後は、大和証券様と見学会参加者同士の懇親会を開催し、ここでも様々な意見交換がなされ有意義な場となりました。



【参加者の感想】

- ・センターの取組や雰囲気作りなど、非常に参考になりました。また、会社内でのセンターの立ち位置をしっかりとアピールされていること、中々出来ないようなことを、色々な方を巻き込まれて進められている点、参考になります。
- ・センターのみならず、全社を挙げた取り組みに一体感を感じた。映像を使った情報共有方法が興味深かった、また感動しました!丁寧にご案内いただき、ありがとうございました。
- ・全体的に参考になったが、特に応対品質向上に関しての取り組みが興味深かった。
- ・センターの課題(新人研修)に対して研修内容、研修フローの見直しといった創意工夫がみられ参考になりました。
- ・センター内の見学会や会社説明にとどまらず、センター内での取り組みについてもご紹介いただいたことが非常に参考になりました。必ずしも同じような取り組みを行うことはできませんが、イベントの映像であったり、朝の放送での情報共有であったりと、研修など堅苦しい場以外での取り組みもできるのではないかと、ヒントをいただきました。

会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載!【会員限定】

新サービス・製品の発表、コールセンター・事業所の開設、プライベートセミナーの開催など会員の皆様の情報周知に、協会 Web サイト「会員ニュース」ページをご活用ください。

http://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news.html

掲載をご希望の会員の皆様は、以下 URL より掲載方法の詳細をご覧ください。

http://ccaj.or.jp/ccajnews/member_news_01.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 センター Q&A

A 指導者間で“自分が考えていることや対応策”を共有する、ということは大切なことです。しかし、結果としてそれが平行線のままでは、単に共有しただけであり解決や改善に結びつきません。相違している見解を並べて比較したり議論する前に、まず原点に立ち返って『私達は何をどうしたいのか(どうあるべきか)』をテーマに、ゼロベースで討議します。

この討議を進める方法に、ブレインストーミング法(BS法)というのがあります。これは、“新たなアイデアを生み出すために”互いに意見をどんどん出し合い、前向きに・発展的に物事をとらえようとする会議方式のひとつです。

7～8名程度の人数で、おおよそ1時間程度を目安として実施すると良いと言われています。集団思考、集団発想法、課題抽出と言ったりもしますが、実施の際には以下のようなルールがあります。

1. 批判厳禁:他者の意見に対して、「それは時間的にムリ」

Q 指導者側の見解の相違をどのようにして共有し、溝を埋めていけばよいでしょうか。

回答者 宮竹 直子 氏

株式会社感性労働研究所 代表取締役
CCAJ スクール スーパーバイザーの仕事術 講師

「そんなにお金をかけられない」など、実現は難しいという判断や結論を口に出さずとにかく意見やアイデアを出し合います。「時間がない」「お金がない」と言う場合「だからムリだ」と最初から批判するのではなく「時間がないと思うが、どうすれば克服できると思うか?」「資金の問題をどのように解決しようと考えているか?」と言ったように、前向きな質問をします。

2. 自由奔放:「こんなことを言ったら笑われるかもしれない」などと思って発言をためらったりせず、思いついたことをどんどん出します。

3. 質より量:一つの意見や考えにこだわらず出せるだけ多くの考えを出し合います。

4. 連想と結合:他者の意見や考えから連想したり、他者のアイデアに更に自分の意見を付け加えて述べます。出した意見や考えを、組織として最適か否か協議する際は、指導者が問題視している事案で「重要度」と「緊急度」の高い順から解決に着手し、さまざまな対応策については「実現可能度」と「効果性」の高いアイデアに取り組むと良いでしょう。

宮竹直子氏が講師を務める CCAJ スクール

スーパーバイザーの仕事術 ～「先読み力」を活かした対応品質管理と個を尊重した人材育成～

講座紹介	開催日	会場
この講座では、実例を用いたケーススタディや実習を通じて、対応品質向上を図るための「問題把握力」「原因追究力」「改善計画立案力」を鍛えると共に、「EQ(Emotional Intelligence Quotient)理論」(自分の感情を上手に管理し思考と調和させ活用する)を取り入れた人材育成手法を学んでいただきます。	2016/7/21(木)～7/22(金)	沖縄県男女共同参画センター(那覇市)
	9/15(木)～9/16(金)	日本マンパワー(東京都)
	2017/1/26(木)～1/27(金)	日本マンパワー(東京都)
	2/23(木)～2/24(金)	新大阪丸ビル新館(大阪府)

●受講者の声

- ・「どうすれば先を読む力を鍛えられるのか」が実践で学べました。
- ・EQを活用した人材育成。研修でテレコミュニケーターの不安な気持ちや様々な感情は感じていましたが、どう対処していいものか悩んでいました。今後は選り活かしていきたいです。
- ・プロセスと具体的な方法があり非常にためになりました。また、経験がない事で起きる問題、あることで起きる問題とあり、いずれも固定観念に縛られてしまうことで発生してしまうので、想定やゴールを明確に合わせる必要があると感じました。

各講座のタイムテーブル、講師プロフィールなどの詳細は、「CCAJ スクール Web サイト」よりご覧ください。

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

CCAJ スクールのリニューアル・新設講座をご紹介します

前ページで紹介した「スーパーバイザーの仕事術」をはじめ、2015年度に5つの講座をリニューアル・新設しました。好評につき、2016年度も継続して開催することが決まりました。そこで、2015年度にスタートした5講座の概要と受講された皆さんの声、今年度リニューアルする「クレーム対応講座」の概要をご案内します。常にブラッシュアップを続けるCCAJスクールを、ぜひご利用ください。

《ベーシックコース》

基礎から学ぶ テレフォンスキル講座 講師：角脇 さつき 氏
これからテレコミュニケーターとして活躍したい方はもちろん、電話をコミュニケーションツールとして使われるあらゆる方、テレフォンスキルの土台（基礎）固めをされたい方、指導のためにスキルを点検したい方などに最適な講座です。
<ul style="list-style-type: none"> 電話でコミュニケーションを取る上で、声だけでおお客様の期待・目的に合った答えをするために、敬語や話し方、聞き方を具体的に教えていただいたので、実践していきたいと思いました。 これまで電話応対をする経験がなかったので、不安な気持ちでゼロから業務をしていましたが、今日の講義で少し自信を持って出来るようになったと思います。
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 講師：角脇 さつき 氏
自己の成長目標を明確にし、生き生きと仕事に臨むお手伝いをします。テレコミュニケーターとしてステップアップをしたい方、指導のためにテレフォンスキルを向上させたい方などのご参加をお待ちしております。
<ul style="list-style-type: none"> グループワークやロールプレイングなどハードルが高い内容でもありましたが、その前に必要な技術やポイントなど細かく説明いただき、今回上手く出来なくても、これからの時間で学んでいける教材をいただけたと感じられた。 コールセンターでの業務歴はまだほとんどないので、日頃自分が困っていた点や疑問に思っていた点が解決できたので良い経験になりました。

《専門コース》

スクリプト・FAQ 作成講座 講師：鈴木 誠 氏
確実な成果に結びつけるためのアウトバウンドスクリプト、CSを実現するためのインバウンドスクリプト、FAQのあり方を理解するとともに、グループワークの中で問題点や課題を整理、解決策・改善策をアドバイスします。
<ul style="list-style-type: none"> スクリプトの作成手順を学べて良かった。特にロープレによる検証を行っていなかったのが今後実施したい。 FAQ・スクリプトの品質管理と評価について、各KPIと連携しながら一度内部で取り組みたい。 今現在の仕事内容がピンポイントでまとめられておりビックリする講義内容でした。これからのスクリプト作成に取り入れていきたいですし、改めて日頃の業務内容を整理する事が出来ました。
KPI マネジメント基礎講座 ～基礎から学ぶ、KPI レポート作成・活用・分析手法の習得～ 講師：牧野 聡 氏
ケーススタディをメインに、その作業の中で、必要スキルを身につけていただきます。KPIが苦手、初心者の方でも分かり易く、受講後直ぐに、現場で活用できる内容です。
<ul style="list-style-type: none"> グループワークを通して、実際にセンター内で行われている活用方法に対してアドバイスいただけたので、分かりやすかったです。 適正な要員配置と応答率向上に役立てたいです。 1日で活用できるまでになるのか不安でしたが、私にもできそうというのが実感です。ありがとうございました。

2016年度リニューアル 《専門コース》

クレーム対応講座（基礎編）～お客様の信頼を倍増するためのクレーム対応の基本を学ぶ～	
クレーム対応講座（応用編）～解決が難しいクレーム対応の研究～ 講師：玉本 美砂子 氏	
【基礎編】クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力として活躍いただけるよう、お手伝いいたします。	
【応用編】お客様の真意を読み取るスキルを身に付けるとともに、お客様の腑に落ちる説明の言葉・フレーズとはどのようなものか事例に基づいて研究し、対応力の向上をお手伝いさせていただきます。	
開催日／会場	【基礎編】2016/5/17(火)、10/25(火)／日本マンパワー（東京都）、7/14(木)／新大阪丸ビル新館（大阪府） 【応用編】2016/8/2(火)、2017/1/20(金)／日本マンパワー（東京都）、11/25(金)／新大阪丸ビル新館（大阪府）

協会日誌

3/8 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2016年2月に7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.237 の情報収集状況を報告した(3月9日配信)。
- ③ CCAJ News
 - ・3月号：「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、2月26日(金)に発送したことを報告した。
 - ・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月号よりスーパーバイザー interview を改題し、Active Staff interview とすることを承認した。
 - ・5月号：「2015年度の協会事業活動報告」、「コールセンター基礎講座の再告知」、2月26日(金)に実施した「大和証券株式会社のコンタクトセンター見学会」の開催報告、「コンタクトセンター Q&A」等を掲載することを承認した。
 - ・2015年度の制作費等を報告した。
- ④ Facebook の活用
 - ・直近までの投稿状況を報告した。

3/10 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
 - ・訪問国をアメリカ合衆国、時期を2016年10月に7日間とすること等を決定した。
 - ・旅行会社に対し提案依頼説明会を実施し、次回の委員会で書類審査を行い、2～3社を選定することとなった。

② CCAJ ガイドブック VOL.26

・CCAJ ガイドブック Vol.26 の基本構成は「幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで“CCAJらしさ”を演出する」とし、切り口は「テクノロジーのトレンド」「マネジメントのトレンド」「社会のトレンド」とすることを決定した。

③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー2016

・「集客」および「出演者の早期確定」に向けて行った各施策の効果検証と、集客・収入・受講者アンケート結果を報告した。

3/16 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.238 の情報収集状況および、3月18日(金)に配信する旨を報告した。

② センター見学会

・資料2のとおり、大和証券株式会社のセンター見学会の参加者アンケート結果を報告した。

③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

・2016年度のテレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の項目等について討議した。

④ 委員間の勉強会

・閣議決定した特定商取引に関する法律の一部を改正する法律について概要を報告した。

⑤ 次期委員長の選任

・任期満了に伴う次期委員長の選任方法を決定した

3/24 人材育成委員会

① 活動報告会

・人材育成委員会の活動報告会を、4月22日(金)15:00～17:00(2時間)、100名規模の都内会場で行うことを決定した。内容は「SV意見交換会」の活動および「コールセンターに必要なマネジメン

ト項目と役割分担」の完成報告とする。

② 副委員長の選任

・委員会規程に則り、副委員長は松岡光恵委員に決定した。

4/7 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況

・2016年3月に21件の会員ニュースが提供され、18件をWebに掲載し、3件は非会員の情報のため非掲載としたことを報告した。
・より多くの会員から情報を提供していただく施策について討議した。

② CCAJ メールニュース

・CCAJ メールニュース VOL.239 の情報収集状況を報告した(4月13日配信)。

③ CCAJ News

・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」等を掲載し3月30日(水)に発送したことを報告した。
・5月号：「2015年度の協会事業活動報告」、「コールセンター基礎講座の再告知」、2月26日(金)に実施した「大和証券株式会社のコンタクトセンター見学会」の開催報告、「コンタクトセンター Q&A」、「CCAJ スクールのリニューアル講座の紹介、今年度からレギュラーとなった講座」の紹介等を掲載することを承認した。

・6月号：4月22日(金)「人材育成委員会活動報告会の報告」、「コンタクトセンター Q&A」、「Active Staff interview」等を掲載することを承認した。

・今後の特集テーマ等を討議した。

・2015年度の制作費等を報告した。

④ Facebook の活用

・直近までの投稿状況を報告した。

⑤ 委員長の選任

・委員会規程に則り、委員長の任期満了に伴い、須藤大輔委員を次期委員長に選任した。

次号予告

CCAJ News Vol.231 では、人材育成委員会活動報告会の概要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)