

## 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 須藤大輔  
〒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 in 大阪を開催しました
- ◇ コールセンター基礎講座を開催します
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview Vol.68
- ◇ 協会日誌

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪を開催しました

2016年9月14日(水)、大阪市の新大阪丸ビル別館で、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪」を開催しました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナーの地域開催は、コンタクトセンターの集積地において、当協会の会員企業のご協力のもと、2009年度から開催を続けています。センターの第一線で活躍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いています。

大阪での開催は2013年以来2回目で、会員・一般合わせて100名を超える方々にご参加いただきました。船津会長による開会の挨拶を皮切りに、4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 会長 船津 康次

当協会は、1988年に任意団体として発足し、1997年に社団法人化しました。2017年3月で社団法人として20周年を迎えます。その間、コールセンター業界の健全な発展を目指して、本日のセミナーに代表されるような教育・研修に関する活動や、インハウス、エージェント、サポートの3分野に広がる会員企業間の交流を推進してきました。現在も事務局を中心に、会員企業各社のご協力でスムーズな協会活動を行っています。



地域開催のコンタクトセンター・セミナーは2009年度に沖縄からスタートして今回で第8回、大阪開催は2回目となります。協会活動の中でも地域セミナーは人気の一つということで多くの皆さまにご参加いただいています。

特に今回は、3つの過去最多を記録しています。1つは100名を超える方々にご参加いただいたことで、会場は満席状態となっています。2つ目は開催にご協力いただいた会員企業数で、幹事会社のビーウィズ(株)を中心に24社にご協力いただきました。3つ目がセッション数。従来は1日3コマのパネルディスカッションですが、今回は4コマのセッションという非常に中身の濃いプログラムとなっています。参加者の皆様には、何か一つでも二つでも、具体的なヒントをぜひお持ち帰りいただき、センター運営にご活用いただければ幸いです。

## CCAJ セッション①

### 採用市場における人材確保 ～事例から見える課題と採用難への対策～

- モデレーター ビーウィズ(株)オペレーション本部 OS 第2事業部 第2ユニット  
アソシエイトマネージャー 橋本 修志 氏
- スピーカー (株)KDDI エボルバ 関西支社 運用2部 西日本コールセンター事業センター長 高橋 智生 氏
- スピーカー トランスコスモス(株)コンタクトセンターサービス西日本本部 サービス管理ユニット  
プロジェクトマネジメントグループ グループ長代理 小笠原 利之 氏

人材確保が困難で採用の難易度が上がっている現状に対して、各社はどのように取り組んでいるのか、具体的事例を紹介しながら採用難への対策が議論されました。

まず、コンタクトセンターを取り巻く環境として、生産性からホスピタリティへという企業視点の変化、フルタイムが求められない働き方の選択の変化が指摘されました。



それに対して、KDDI エボルバからは、パート層採用、登録促進型公募、採用センター裁量集約という取り組みとその成果を紹介。トランスコスモスからは、面接受付時間の拡大、



左から、橋本氏、高橋氏、小笠原氏  
ファーストコンタクトの強化による実績アップの事例とともに、採用する側の“あたりまえ”ではなく、応募者側の目線に立つべきだとの提言がありました。モデレーターのビーウィズからも、シニア層に特化した募集での成功事例が紹介されました。  
最後に、これからは募集から獲得する時代であり、採用にも応募者目線のホスピタリティが必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・スーパーバイザーの選抜と育成 ～SV 候補者は身近なところに必ずいます!～

- モデレーター りらいあコミュニケーションズ(株)公共・ライフライン本部 ライフライン事業部 第四サービス室  
ブースマネージャー 丁門 広充 氏
- スピーカー JP ツーウェイコンタクト(株)業務第一部 CRM 大阪コンタクトセンター 第4ブロック  
ブロック長 正野 俊行 氏
- スピーカー ディー・キュービック(株)マーケティング事業部 大阪センター ユニットリーダー 川島 勇一 氏

社内の人材をいかにSV登用していくか、環境と土壌作りを焦点をあてたセッションとなりました。

SVの選抜に関しては、モデレーターからSV発掘のための契約社員説明会の実施、入社時からのステップアップ志向の確認、チーム制・研修サポーター制度の導入などの取り組みを紹介。ディー・キュービックでは、SV登用前に定期的な面談の実施、仕事への姿勢の見極め、新人育成のサポートなどを行い、登用後は業務手順などの情報を提供していくことを紹介。JP ツーウェイコンタクトからは、SVの職務定義の明確



左から、丁門氏、川島氏、正野氏  
化とそのポイントが示されました。次に、スキルと対価の取り組み、教育プログラムや評価、キャリアアップ制度などさまざまな視点からSV育成の取り組みが紹介されました。

最後にSV選抜では、コミュニケーション機会、業務の明確化など、SV育成では、育成計画作成、定期的な評価などがポイントとして挙げられました。

CCAJ セッション③

未来の変化に対応するためのセンターマネジメント  
～センター長の抱える課題と求められる柔軟な思考～

- モデレーター (株)かんでん CS フォーラム コンタクトセンター事業部 テクニカルサポートセンター  
センター長 土屋 智彦 氏
- スピーカー (株)TMJ 第2BU 第1センター センター長 西川 寛 氏
- スピーカー (株)ベルシステム 24 西日本エリア統括部 関西局 第1グループ  
アカウントマネージャー 藤本 敬文 氏

センター運営のかじ取りがますます重要となる状況の中、センター長経験豊富な3人によるディスカッションを行いました。

10年後のコンタクトセンターは、AIを活用した運用を行う『コストセンター』と、カスタマー・エクスペリエンス強化型の『コンシェルジュセンター』の二極化が進むと考えられる中、今後、目指すべき方向が議論されました。モデレーターが、時給を上



げることでポテンシャルの高い採用者を獲得できた事例を紹介。また、委託する側の優先順位を把握することの重要性が示されました。TMJはシフト・働く層の多様化による問題



左から、土屋氏、西川氏、藤本氏点と、それに対応したダイバシティマネジメントの取り組みを紹介。ベルシステム24からは、評価制度の導入、要請数に応じたシフト作成、メンバーの偏り・孤立を防ぐ、短時間シフト者のスキル維持の4つのポイントが示されました。まともとして、高いサービスレベルと、シフト・雇用の多様化を管理運用する体制の必要性が挙げられました。

CCAJ セッション④

顧客満足と増収につなげる VOC 活用が、コールセンターの未来を切り開く  
～ VOC 活用最前線の現在と未来～

- モデレーター 情報工房 (株) 参与 CRM コンサルタント兼ベルソナマスター 高尾 喜一 氏
- スピーカー (株)NTT マーケティングアクト コンタクトセンタビジネス部門  
デジタルマーケティング推進 担当課長 栗山 恵介 氏
- スピーカー 関西ビジネスインフォメーション (株) コンタクトセンター事業部 事業部長 南 左千夫 氏

VOC 活用に関して、AI等の技術革新も含めたディスカッションが行われました。

関西ビジネスインフォメーションが、VOCを全社的に共有できるデータベースシステムを紹介。具体的な改善例として、製品の改良、関係書類の改善などが示されました。実現のポイントとして経営層の関与の重要性を指摘。さらに、顧客へのPR、



社内報などでお褒め事例の紹介など、CS・ES向上への取り組みとその成果が示されました。

NTT マーケティングアクトからは、VOCの導入効果として、業務効率化と



左から、高尾氏、栗山氏、南氏販売率向上のための活用事例が紹介されました。具体的には、音声認識によるテキスト化、大量のテキストデータから有益な情報を抜き出すマイニングなど、最新システムを活用したトークとスクリプト指導と、その効果が示されました。最後に、“経営層の参加”と“能動的なフィードバック”が顧客満足や増収につながる VOC 活用であるとのまとめがありました。

## ◎受講者の声

### 【セッション1】

- ・今まで採用がうまくいかない理由を、地域、環境を言い訳にしていたのですが、採用におけるホスピタリティの不足を痛感しました。高齢コミュニケーターも活躍できる業務設計はとても共感できました。
- ・他社の事例を拝聴し、採用難への新たな取り組みの参考になった。本当に現場から出た一つひとつの工夫の積み重ねであることを痛感した。

### 【セッション2】

- ・SVの業務定義の話は大変勉強になりました。SVに必要な要素は知識と経験だと思っていましたが、SVに必要な能力は「改善する力」というお話は心を打たれました。
- ・育成の大切さ、難しさなど、直面している問題点の事例を参考にし、今後の取組に活かしていきたいです。

### 【セッション3】

- ・10年後のコールセンターにおけるAI活用がどこまで進んでいるかは、明確な答えは現時点では分からないが、そのことを意識してセンター運用の将来を考える点は参考になった。
- ・10年後の二極化は、今後コールセンターの進むべき方



向を考える上で、とても参考になった。AIの活用やライフワークの多様化へも早急に対応していかないといけないと感じた。

### 【セッション4】

- ・自分が思っていたVOCの活用方法以外の活用例があり、興味深く聞くことができた。
- ・お客様の声から商品が実際に改善される事例と、ホームページに改善したことを掲載している事例が参考になった。当社でもコールセンターに寄せられる声をもっと反映できる仕組みに変えていきたいと思った。

## 《CCAJ 会員大阪協議会 (24 社)》

(株) アイヴィジット

あいおいニッセイ同和損害保険 (株)

(株) NTT マーケティングアクト

関西ビジネスインフォメーション (株)

(株) かんでん CS フォーラム

(株) KDDI エポルバ

(株) JBM クリエイト

JP ツーウェイコンタクト (株)

情報工房 (株)

(株) TMJ

ディー・キュービック (株)

(株) テレワーク

トランスコスモス (株)

日本生命保険 (相)

日本テレネット (株)

パナソニックエクセルスタッフ (株)

ビーウイズ (株)

(株) ヒューネル

(株) プロエントコミュニケーションズ

(株) ベルシステム 24

(株) ベルテック

(株) 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ

りらいあコミュニケーションズ (株)

(株) わかさ生活

## 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。URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> です。また、協会のホームページからもアクセスできますので、ご確認いただき、ご意見・ご感想をお寄せください。

## 新入会員のご紹介

# 株式会社クローバー・ネットワーク・コム



Support

代表取締役社長 長原 伸介

東京都千代田区九段南 4-8-21 山脇ビル 9 階

<https://www.clovernetwork.co.jp/>

わたしたちは、1990年(平成2年)の創業以来、銀行・クレジット・生損保、不動産、学校法人、官公庁等、300社以上のお客様にサービスを展開しています。保有特許は、40件以上。独自の特許技術で、ビジネスリスクを回避し、ビジネスチャンスを提供しています。

主力商品は、全国の固定・携帯電話の使用履歴。15年以上にわたり調査、保有しています。企業情報は、信用情報機関にない、みなし法人や小規模企業、個人事業主まで幅広くカバーしています。高鮮度・高品質の情報で、与信審査に大きく貢献、数々の特許に裏付けられた高い技術力で、リスクを最小化するための情報を提供致します。

# コールセンター基礎講座を開催します

コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論に加え、取材・調査に基づく“コールセンター運営の課題と最新トレンド”、特定商取引法や個人情報保護法など“コールセンター業務に関わるルール”について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター基礎講座」を、12月2日に開催いたします。皆様のご参加をお待ちしています。なお詳細は、協会のウェブサイトでもご確認いただけます。

## ● 概要

日時：2016年12月2日(金) 13:30～17:40  
 会場：エッサム神田ホール 2階多目的ホール  
 住所：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

## 【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<br>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)CCM 総合研究所<br>『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏<br>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<br>事務局 課長 森田 豊<br>商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは？ 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解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。 |

## 新入会員のご紹介

# エンピレックス株式会社

代表取締役 マシュー・エインズワース  
 東京都港区赤坂 2-5-27 SKI ビル 3F



<http://www.empirix.co.jp/>

Support

エンピレックス株式会社は、コンタクトセンターを安心して運営していただくためのソリューションを提供しています。弊社のテストやモニタリングソリューションは、システム機器をチェックするだけでなく、お客様が実際に感じる品質まで把握でき、センターシステムのトラブルやお客様に与える影響を最小限に食い止めることが可能です。業種や規模に関わらず様々な企業の皆様にご利用いただいております。エンピレックスは、米国本社 Empirix, Inc. および日本だけでなく、ヨーロッパやアジア各国でも事業展開するグローバルカンパニーです。

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** 電話対応の成功の鍵は3つです。(1) マインド(心がまえ、考え方、企業の経営理念) (2) スキル(テレフォンスキル) (3) マニュアル(情報の整備、ルール、約束ごと)。この3点から考えてみましょう。

苦手意識をなくすためには「マインドの整理と強化」が必要です。電話の相手の年齢は基本的にはわからないのになぜ高齢だと思うのか。「声の雰囲気」「同じことを何度も聞かれる」「話しが長い」「こちらの話を理解できない」「私は歳だからと言われた」などでしょうか。同じことを何度も繰り返されるのは、テレコミュニケーターの会話スキルに課題があるかもしれません。年齢だけではなく状況も要望も心理も異なる相手に、同じマニュアルや同じスクリプトで対応して上手くいくはずがないのです。「高齢者だ」と推測で決めつけて、「(耳が遠いので)こちらの話が聞こえないに違いない」「この内容を理解できないに違いない」と思い込めないことが大切です。一度皆で集まって、各自が思う「高齢者」のキーワードを出してみましょう。「何歳から高齢者なのか」「どのような言葉づかいをするのか」など。「高齢者」という先入観に囚われないことが必要だというマインドを強化してください。

**Q** 高齢のお客様との会話が苦手なテレコミュニケーターへの指導方法を教えてください。(前編)

回答者 後藤 啓子 氏

キャリア・ネットワーク 代表  
CCAJ スクール トレーナー養成講座  
モニタリング実施手法セミナー 講師

次にスキルはとて重要で。声の出し方はどちらかという、低めの落ち着いたトーンにします。妙な抑揚をつけたり、感情移入した発声は聞き取りにくくなるので、少し平坦にしっかりと相手に届くように発音する。早口は禁物ですが、ゆっくり話しても聞き取りにくさは改善しません。固有名詞(商品名、住所など)や数字(日時、金額、個数など)の部分で速度を落とす。このような聞き取りにくい要素の速度を変えることで重要な個所が強調できます。

充実したマニュアルやスクリプトが存在すると、そこに書かれてあることを(相手は望んでいないのに)全て一気に相手に伝えようとしがちです。「これもあれも言っておかなければ」と思うあまりに、情報量が過剰になり早口と同じ聞き取りにくさに繋がる。同様に unnecessary な言葉で文字数を多くしているように思います。受注窓口の電話でいつものお客様であれば、いつものように登録の確認をされることはわかっているはず。「それではお客様のご登録の状況を確認させていただくために、恐れ入りますがお客様のお電話番号をお聞きしてもよろしいでしょうか」は長すぎます。「ご登録のお電話番号お願いいたします」で十分丁寧です。特に質問や確認をする前に、不必要にその理由を長々とつける会話は、相手には何かごちゃごちゃ言われているという印象しか与えないでしょう。

簡潔な会話が聞き取りやすさに繋がるはず。 (次号へ)

|                             |                 |                |              |
|-----------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 年内に開催される<br>後藤講師の CCAJ スクール | 11/15(火)        | モニタリング実施手法セミナー | 日本マンパワー(東京都) |
|                             | 12/6(火)~12/7(水) | トレーナー養成講座      | 日本マンパワー(東京都) |

## 新入会員のご紹介

Agency

# SBI ビジネスサポート株式会社 **SBI** Business Support

代表取締役執行役員 CEO 北口 浩士

東京都新宿区西新宿 8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー 34F

<http://www.sbibs.co.jp/>

SBIグループにおける各金融事業サポートにて培ったノウハウを基に、「コールセンター委託」、「人材派遣・紹介」ならびに「教育研修サービス」を事業展開中です。SBIグループならではのイノベティブなソリューションと、3つの事業領域のシナジーにより、「総合人材サービス業」として高品質なサポートを確立しています。

とりわけ CRM 事業においては、「顧客第一主義の実践」を理念とし、首都圏を中心に多くのお客様のサポート業務を受託、2013年には九州センターを開設し、BCP 拠点やコスト面での優位性をもったサービスが提供可能となりました。(※コールセンターのシェアードサービスに関しては、首都圏、九州の両拠点にて対応可能です)

# Active Staff interview vol.68

今年設立 42 年目を迎えたオー・エイ・エス株式会社。主力ソリューションの一つである『デコール CC.CRM』は、すでに 150 社以上、5000 席以上の導入実績を持つ、同社独自開発のコールセンター CRM システムです。今回は、同社で活躍する女性お二人にご登場いただきました。



オー・エイ・エス株式会社

カスタマサポート部 リーダー  
俣野 雅代 さん (右)  
製品開発ソリューション部  
中島 絢子 さん (左)

「家ではピアノを弾きながらのお酒も楽しんでます」という中島さん。俣野さんも「産休や時短など会社としても協力的ですし、社内の雰囲気もやさしくて助かっています」と母親の顔を見せます。

## 情報共有がビジネスの基本

オー・エイ・エス株式会社の特長の一つに、社員全員がシステム開発経験者であるということが挙げられます。中島絢子さんはシステム開発担当。俣野雅代さんも受託のシステム開発部門、パッケージ開発部門を経て、現在は保守部門担当になっています。

お二人の連携としては、プロジェクトがスタートしたらまず中島さんがクライアントに出向きます。要件定義などをヒアリングして、設計・構築を行います。さらに、お客様の要望によっては、改良を施したり、導入教育も担当します。システム稼働後は俣野さんにバトンタッチ。クライアントのニーズに合わせたカスタマイズも含め、日々の保守業務を行っています。

具体的な事例を伺うと、「大阪と東京に拠点を持つクライアントでのことです。大阪にクラウド型の『デコール CC.CRM』を導入したいとのご要望がありました」と俣野さん。ところが、「エンドユーザー様のご都合で、1 カ月間での新規導入が求められました」

傍目には厳しいスケジュールですが、スタート時に中島さんが来阪。その後は週一回のテレビ会議と最終での打ち合わせで、システム構築を成し遂げたというのです。

あまりの短期間での導入に、不都合はなかったのでしょうか。

「要件定義のヒアリングや、それに合わせた設計などのポイントを資料化しています。それを活用すれば、それほど無理なスケジュールではありません」と中島さん。社員全員の過去の経験

がきちんと共有されているだけでなく、それぞれの立場から改良を加えているとのこと。

「資料だけでなく、お客様とのやりとりやご要望も全員で情報共有しています」と俣野さん。

「開発部門も保守部門もすべてが同じ顧客情報を活用することで属人化せずに、誰でもすぐに対応できる体制になっています」とのこと。

それは、働く人たちにも大きなメリットになっています。

実は、俣野さんはお二人、中島さんはお一人のお子さんのお母さん。子育てにも、きちんとした情報共有が安心につながっているといいます。「もし急に休んでも誰かが必ずフォローできると思うと、安心して育児に取り組めます」きちんとした情報共有は、社内メリットだけではなく、短期間での導入を可能にするなど、発注側の負担も軽減しています。

そのバックボーンとなっているのが、同社の CRM システムです。

「顧客管理には、もちろん当社の製品を活用しています」。中島さんも「製品の使用感や不具合などを開発部門にフィードバックしてもらうことで、ユーザーとしての立場でのチェックにもなっています」

## “想い” と “ホスピタリティ”

お互いを評していただくと、中島さんは俣野さんの製品への“想いの強さ”を挙げてくれました。「自社製品への愛(笑)があり、より良いものとなってほしいです」と俣野さん。

一方、俣野さんは中島さんの“ホスピタリティの高さ”を称します。「お客様が成し遂げたいことをどうすれば実現できるのか、常に考えている人です」。中島さんは「開発部も、喜んでいただけるならできる限り対応しようという雰囲気強いです」

お二人の部門には『感謝・感動・感激』という“三感”を伝え合おうというモットーがあり、それが製品にも浸透しているようです。

自社製品への“愛情と誇り”。それを活用して“想い”を実現して欲しいとの願い。それが、お客様へのホスピタリティにつながっているのではないのでしょうか。

その“想い”が詰まっているのは、これまでのソリューションだけではありません。お二人は今、テレコミュニケーションや顧客の気持ちを見える化することで職場を明るくしようという『ごきげんシリーズ』にも力を入れています。

システム全体の優位性は製品だけでなく、それを取り巻くさまざまな要素も重要です。それらが相まって高みを目指すことでソリューションとして完成していきます。そして、それをまちがいなく二人の女性が牽引していることを強く感じた取材でした。

## 企業情報

### オー・エイ・エス株式会社

代表取締役会長 兼 社長：海野 正  
本社：東京都千代田区神田淡路町二丁目  
105 番地 ワテラスアネックス 6 F  
ホームページ：http://www.oas.co.jp/  
設立：1974 年 5 月  
従業員数：232 名

(2016 年 04 月 01 日現在)

## 協会日誌

### 7/20 人材育成委員会

- ① 人材育成委員会活動報告会
  - ・活動報告会の参加状況、アンケート結果等を報告した。
  - ・委員会作成の成果物は、協会 Web サイトの会員専用ページで順次公開していく。
- ② コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担
  - ・各マネジメント項目に該当する「CCAJ スクール推奨カリキュラム」の記載や、「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」で取り上げた項目を付加し、次回の委員会に諮る。

### 8/9 2016 年度第 3 回理事会

- ① 「第 1 四半期業務執行状況報告」「役員退職慰労金の支払い(案)」
  - ・業務執行状況を報告するとともに、役員退職慰労金の支払い案を承認した。
- ② 2016 年度収支予算書の修正案
  - ・収支予算書の修正案を承認した。
- ③ 創立 20 周年記念イベントの実施について
  - ・記念式典の実施、創立 20 周年に関わるイベント等の実施を承認し、次回の理事会で具体案を提出する。
- ④ 会員入退会状況について
  - ・第 1 回理事会以降の入退会社を承認した。
- ⑤ 会員増強の施策について
  - ・創立 20 周年に合わせて入会キャンペーンを実施する。

### 8/24 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック VOL.26
  - ・記事作成の進捗状況を報告した。
  - ・広告の出稿状況を報告し、再度事務局から出稿依頼をし、委員からも紹介

していただく。

#### ② CCAJ スクール

- ・「センターマネージャー講座」「スクリプト・FAQ 作成講座」の後任講師候補の書類審査を行った。

#### ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017

- ・出演者の公募を例年より 1 ヶ月早め、他の委員会にも協力を仰ぐ。

### 9/2 広報委員会

#### ① CCAJ News

- ・11 月号：特集「コンタクトセンターと新しいチャネルの関係」等を掲載する。

### 9/9 情報調査委員会

#### ① コンタクトセンター見学会

- ・見学会の申し込み案内について討議した。

#### ② テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

- ・集計結果について討議し、修正を加え再度委員会に諮る。

### 9/16 事業委員会

#### ① CCAJ ガイドブック VOL.26

- ・記事作成の進捗状況を報告した。
- ・最終的な広告出稿企業を報告した。

#### ② CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017

- ・事前告知の積極展開や割引オファーなどの告知・集客策について決定した。
- ・出演者の応募状況を報告し、引き続き出演者ならびに新たなテーマの募集を行うことを決定した。

#### ③ CCAJ スクール

- ・「スクリプト・FAQ 作成講座」の後任講師候補の二次審査を実施した。

## ◆スタッフ育成のための専門講座「CCAJ スクール」をご活用ください

詳細は CCAJ スクールホームページまで **CCAJ スクール** 検索

### CCAJ メールニュース好評配信中

CCAJ メールニュース配信ご希望の方は、「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.246 (2016 年 9 月 5 日配信)

配信数：5,899 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ News 8 月・9 月合併号を協会の Web サイトにアップ
2. 基本を学ぶ コールセンター基礎講座 下期の開催日程が決定
3. CCAJ スクール「トレーナー養成講座」& 9 月・10 月に開催する講座のご案内
4. 最新号「CCAJ ガイドブック Vol.26」広告掲載申込は、本日が締切です
5. 9 月 14 日(水)の CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪 満員御礼!

【関連動向・情報】

6. 「改正個人情報保護法の施行準備」のページを開設 (個人情報保護委員会)
7. スマートフォンの安全性に関する調査の結果 (東京都)
8. 2016 年第 2 四半期 労働者派遣事業統計調査の結果 (日本人材派遣協会)
9. 2015 年度の PIO-NET にみる消費生活相談の概要 (国民生活センター)
10. 平成 27 年度 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点 (日本情報経済社会推進協会)
11. 地域の経済 2016 (内閣府)
12. 2016 年 7 月分の求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)
13. 『おもてなし規格認証』の運用開始 (経済産業省)
14. 「第 19 回回カスタマーサポート総合大会」(企業情報化協会主催)

### 次号予告

CCAJ News Vol.236 では、「第 5 回 会員交流会開催報告」「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.26」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)