# CCAINEWS Contents

#### -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

#### VOL. 236 2016年11月号

- **◇第5回会員交流会を開催しました**
- ◇スーパーバイザーによる意見・情報交換会報告
- ◇平成 27 年度「国語に関する世論調査」結果概要
- ◇ CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.26
- ◇テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査
- ◇コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview Vol.69 ◇協会日誌

## 第5回会員交流会を開催しました

2016年11月2日(水)、東京・九段下のホテルグラン ドパレスで、第5回会員交流会を開催しました。

CCAJでは、会員に有意義な情報を提供するとともに、 会員間の親睦を図ることを目的に「会員交流会」を開催 しています。今回は定員を上回る150名以上の皆様にご 参加いただく盛況となりました。

また、会員相互の交流を深めていただく第2部の懇親 会にも、多くの皆さまにご参加いただきました。

本稿では、当日の模様の一部をお伝えします。



NTT コミュニケーションズ株式会社 コミュニケーションズ株式会社 アプリケーション&コンテンツサービス部 AI タスクフォース 担当課長 熊谷 彰斉 氏

第1部の講演会では、NTTコミュニケーションズ株式 会社の熊谷 彰斉氏を迎え、"「AI (人工知能)」は本当に コンタクトセンターを変革するのか"をテーマに、お話 いただきました。

10~20年後には日本の労働人口の約49%が AI で代 替されるという予測をはじめ、日本の社会課題と動向、 ビジネス的観点から考えられる AI の区分と効果などを 紹介。「AIの動向や歴史」「AIを導入検討する現場」「AI の区分」「Virtual Agent 系の AI について」「AI に対する 取り組み方」といった多方面から、AI に関する最新情報 が提供されました。

聴講された会員からも、「とても分かりやすく参考に なった」などの感想を多数いただきました。



第2部懇親会 18:00 ~ 19:30

第2部は、船津康次会長の ご挨拶および乾杯のご発声から スタート。多くの会員の皆様の、 相互交流の場となりました。ま た、会場の一部で、会員企業の パンフレットやノベルティーグッ ズ等が配置されました。





## スーパーバイザーによる意見・情報交換会 開催報告 テーマ:モニタリング&フィードバックで応対品質向上!

人材育成委員会では、様々なコールセンターで活躍する方々にお集まりいただき、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みを共有し、意見交換する『スーパーバイザー(以下、SV)による意見・情報交換会』(SV 意見交換会)を開催しています。

9月7日(水)には、「モニタリング&フィードバックで応対品質向上!〜他のセンターのモニタリング項目とフィードバック方法から学ぼう〜」をテーマに、8社8名の会員が意見交換を実施、他社のコールセンターから学び、同じ立場の方々と交流する貴重な機会となりました。

2016年9月7日(水)、開始以来71回目となるSVによる意見・情報交換会を協会事務局で開催しました。今回のテーマである「モニタリング&フィードバックで応対品質向上!~他のセンターのモニタリング項目とフィードバック方法から学ぼう~」について意見交換を行いました。

モニタリングの実施頻度や方法に関しては「3カ月に1度実施しており、一人当たり30分程度。三者面談形式のフィードバックを行っている」「1カ月に1回、5分くらいの通話を聞いて、フィードバックを5分でしている。内容はこの先の1カ月でどう改善したかということが中心となっている」「月1回、45分~1時間を一人当たりにかけている。モニタリングシートをもとに、先月の音声をランダムに抽出し、SV1名だけだと評価が偏るので2名で行い、さらにオペレーター自身がセルフモニタリングもしている」などのご意見が挙がりました。

モニタリング・フィードバックの時間の確保に関しては「空いた時間でやろうとすると、できない人が出てきたり、同じ人ばかりが対象となってしまう。事前にいつやるかを決めている」「年間計画で、モニタリング&フィードバックの時間を決めてしまう。現場からも何でこんな忙しい時にという声も上がるので、調整することもあるが、原則は計画通りにやる」など、定期的な実施の秘訣を共有しました。

参加された方からは、「モニタリング&フィードバックの実施



状況を共有してもらい、非常に参考になった。稼働が取れない等課題があるが、三者による面談やロープレなども試してみたいと思った」「上司から聞く意見にはない、色々な角度からの意見を聞けて参考になった」「悩みを共有でき、方法を知ることができたので、良い機会になった」「自社のモニタリングシートしか見たことがなかったので、他社で使われている実物を見て、共通点や異なる点を知ることが分かり、良いところを取り入れていきたい」などの感想がありました。

ファシリテーターを務めてくださった人材育成委員のビーウィズ(株)佐藤香さん、ありがとうございました。

協会では、今後も継続的に SV による意見・情報交換会を 実施していきます。 ぜひご参加ください。

#### 2016 年度の開催予定

日程	開催地	テーマ	備考
2016年11月22日(火)	東京	   コンタクトセンターの課題発見・改善対処の秘訣を探る! 	
2016年11月24日(木)	大阪	メール応対におけるモニタリング項目や評価方法について	センター見学会併催
2017年1月(調整中)	東京	(調整中)	
2017年2月22日(水)	大阪	「働きやすさ」に関するテーマを予定	センター見学会併催



### 平成 27 年度「国語に関する世論調査」結果概要

文化庁より平成 27 年度の「国語に関する世論調査」の結果が公表されました。平成 27 年度は、「言葉への関心」「場面ごとの敬意表現」「情報化の中でのコミュニケーション」「『ら抜き』、『さ入れ』、『やる/あげる』」「言葉に対する感覚」「慣用句等の意味・言い方」について調査しています。その中の一部をご紹介します。

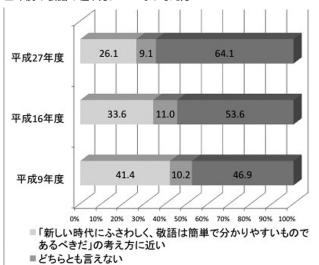
#### 言葉への関心

「美しい日本語」があると思うと回答した90.8%の方に「美しい日本語」とはどのようなものかを尋ねたところ、「思いやりのある言葉」が63.3%と最も高く、次いで「挨拶の言葉」(45.3%)となっています。

#### 場面ごとの敬意表現

これからの時代の敬語のあり方について、「敬語は伝統的な美しい日本語として、豊かな表現が大切にされるべきだ」という考え方に近いと回答した方が、64.1%で、1997年(46.9%)、2004年(53.6%)の調査結果と比較すると増加傾向にあります。

#### ■今後の敬語の在り方についての考え方



■「敬語は伝統的な美しい日本語として、豊かな表現が大切に されるべきだ」の考え方に近い

#### 情報化の中でのコミュニケーション

仕事上の知り合いなどとやりとりをする時にどのような方法を 用いているかでは、「携帯電話(スマートフォンを含む、以下同 じ)での通話」が54.9%と最も高く、次いで「直接会って話す」 (50.0%)、「固定電話での通話」(30.0%)との結果でした。

#### 「ら抜き」、「さ入れ」、「やる/あげる」

「ら抜き」言葉や「さ入れ」言葉が一般的に使われる中、今回 の調査で「見れた」が「見られた」を、「出れる?」が「出られる?」 を初めて上回りました。

	(ア) を使う	(イ) を使う	どちら も使う	分から ない
(ア)こんなにたくさんは食べられない (イ)こんなにたくさんは食べれない	60.8%	32%	6.8%	0.4%
(ア)早く出られる? (イ)早く出れる?	44.3%	45.1%	10.2%	0.5%
(ア)明日は休ませていただきます (イ)明日は休まさせていただきます	79.6%	16.8%	3.1%	0.5%
(ア) 絵を見せてください (イ) 絵を見させてください	59.6%	32.7%	7.5%	0.2%

#### 慣用句の意味・使い方

今回の調査では、「確信犯」 「琴線に触れる」 など四つの慣用句についてどちらの意味だと思うか尋ねています。 (太字のものが辞書等で本来の意味とされているもの)

確信犯(例文:そんなことをするなんて確信犯だ)		14 年度
(ア)政治的・宗教的等の信念に基づいて正しいと 信じてなされる行為・犯罪又はその行為を行う人	17.0%	16.4%
(イ)悪いことであると分かっていながらなされる 行為・犯罪又はその行為を行う人	69.4%	57.6%
(ア)と(イ)の両方	5.1%	3.9%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	2.7%	3.3%
分からない	5.7%	18.8%

琴線に触れる		19 年度
(ア)怒りを買ってしまうこと	31.2%	35.6%
(イ)感動や共鳴を与えること	38.8%	37.8%
(ア)と(イ)の両方	3.4%	1.4%
(ア)と(イ)とはまったく別の意味	4.8%	0.6%
分からない	21.8%	24.6%

ご興味のある方は、以下 URL より概要版全体を PDF ファイルでご覧になれます。

http://www.bunka.go.jp/koho\_hodo\_oshirase/hodohappyo/pdf/2016092101 besshi.pdf

## 『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.26』

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、「チャットの活用」「コールセンターの経営貢献」「女性管理職育成の取り組み」「オムニチャネル時代のコールセンター」の 4 つを特集テーマとして取り上げました。

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.26 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は、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.26 CONTENTS

#### ■特集 1 【総論・ケーススタディ】利便性と応対品質を向上させるチャット活用のポイント

LINE の急速な普及により、一般的なコミュニケーション・チャネルとなりつつあるチャットを有効活用する上で留意するポイントを、いち早く活用を開始し、成果を上げている企業の取り組みなどをもとに紹介する。

【取材先】(株)エヌリンクス/(株)DMM.com 証券/楽天(株)

#### ■特集2【総論・ケーススタディ】全てのコールセンターは"経営に貢献する"組織になり得る

コールセンターは企業の一部門である以上、経営への貢献が期待されるのは当然のこと。センターの経営貢献度を高めるためのポイントを、企業事例をもとに検証する。

【取材先】(株)JIMOS/(株)スカパー・カスタマーリレーションズ/プルデンシャル生命保険(株)

#### ■特集 3【座談会】女性活躍推進に向けて――コールセンターにおける女性管理職育成の取り組み

従来から多くの女性が活躍してきたコールセンターでは、女性管理職育成に向けて、どのような取り組みがなされているのだろうか。女性管理職の登用に積極的な企業のマネージャーにお集まりいただき、具体策について伺った。 〈出席者〉

資生堂ジャパン(株)お客さまセンターセンター長 宇野 晶子氏

(株)TMJ 管理本部 人事戦略部 部長 岸川 茂 氏

メットライフ生命保険 (株) カスタマーサービスオペレーション本部 カスタマーコンタクト統括部 AVP 統括部長 野村 裕美 氏 〈司会〉

CCAJ 人材育成委員会 委員長 三橋 朋江 氏

#### ■特集 4【寄稿】オムニチャネル時代に求められる顧客コミュニケーション

主に顧客サポートの側面からカスタマー・エクスペリエンスの向上に取り組んできた著者に、オムニチャネル時代に望まれるコールセンターのあり方について解説していただいた。

トランスコスモス (株) デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括 インターネットプロモーションサービス本部 ソーシャルメディアサービス部 部長 所 年雄 氏

#### 【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。

(株)NTT 東日本サービス/ジャパンアシストインターナショナル(株)

#### [調査報告] 2016 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(2015年10月~2016年9月)、CCAJ 会員一覧など

#### 「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、2016 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.26 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 95 社中 55 社から回答いただきました。なお、2015 年度、2016 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:2016年7月22日~8月23日(33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:95 社/CCAJ エージェンシー会員
- ●回 収:55社(回収率/57.9%)

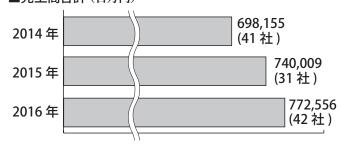
#### 【質問項目】

- ◎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 ・2015 年と比較可能な 25 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配置
  - 一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
- ◎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

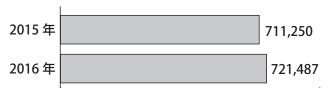
- ◎オペレーションブース数
- ◎拠点数
- ◎電話業務におけるコールの対象
- ◎電話業務におけるイン・アウトの比率
- ◎一日の平均コール数
  - ・インバウンド・アウトバウンド
- ◎対応チャネル
- ◎ソーシャルメディア対応について
  - 対応業務
- ◎チャット対応について
- ◎一日の平均メール数
  - ・受信メール・送信メール数
- ◎外国語対応について
  - 外国語対応の有無
  - ・外国語対応を行っていると回答した会員が対応している外国語
- ◎クライアントの業種
- ◎クライアントからの受託業務
- ◎センター業務の受託内容

#### ●アンケート結果 (抜粋)

#### ■売上高合計(百万円)



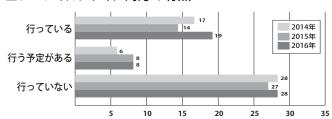
■ 2014 年と比較可能な 26 社の売上高合計 (百万円)



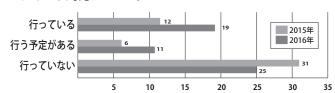
■一人のスーパーバイザーに対する テレコミュニケーター数平均

2014年	2015 年	2016年
10.38 人	9.78 人	8.78 人

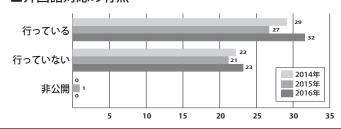
#### ■ソーシャルメディア対応の有無



■チャット対応について(2015年から実施)



■外国語対応の有無



#### 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

## カなたの疑問・質問に お答えします! コンタクト センター

会話の組み立て方も考えてみましょう。「聞こえない」 というのは「わからない」ということです。ある高齢の お客様に「~できますか」と聞かれて、「できかねます」と回 答したら、「~なんですけど」と再度聞かれた。「できかねます」 と回答したらまた聞かれ、少しムッとした口調で「ですから、 できないと申し上げているんです」と対応して「そういう言い方 はないだろう!」と大きなクレームになった事例があります。「で きかねます」という6文字が聞こえないということは考えられ ません。では聞こえているのになぜ何度も同じことを聞くのか。 それは「不安感」なのです。「本当に私の言ったことをこの応対 者は聞いてくれているのだろうか」「私の言いたいことを理解し てくれたのだろうか」という不安感が強いと思ってください。こ の不安感を取り除く会話スキルが、「相手の情報を使う」とい うことです。「お客様が、~をした時に、~になるので、~が できないかどうかということですね、それはできかねます」と、 お客様の会話を使うと「私の言ったことはわかってくれたうえで、 できないと言った」ことが確実に伝わります。さらに「~をし た時ということですので、別の方法がございます」と提案につ なげます。相手は「できるかできないか」が知りたいのではなく、 必ず「~したい」という要望(用件)があるはず。回答するの



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。(後編)

#### 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

ではなく、対応するスキルを指導してください。「~のようになっております」「~の場合は……、~の場合でしたら……となっております」など一般論で一方的に決められた説明をするのではなく、「お客様の~の時は」「お客様のご希望の~は」「お客様が~とのことなので」と徹底的にお客様を主語にした会話にします。本当に耳が遠い方に一般論で長々と説明することに効果はありません。「○○様」と呼びかけながら、○○様に特化した内容で会話を進めることが必要なのです。

最後に「マニュアル」です。日本はこれからますます高齢者のお客様の割合が増えてきます。私が指導している通信販売の企業では、認知症のお客様からのお電話も増えてきました。「注文していないのに届いたという電話を繰り返す」「何ども同じ注文をする」「家族からもう注文を受けないでくれと頼まれる」など。今まで長くご利用いただいたことへの感謝を忘れずに、注文を受け続けるのか断るのか、ご家族のご依頼であれば気持ちよく受注するが商品は送らない(ただし毎回ご家族には連絡)とするのか、それぞれのお客様に合わせて個別の対応の約束ごとを整理しています。テレコミュニケーターの判断に任せずに、会社の企業理念や方針を明確にし、テレコミュニケーターの会話スキルを向上させ、必要ならば個別の対応マニュアルを作成する。この3本の柱があることで、テレコミュニケーターが苦手意識を克服できると考えます。

コンタクト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。

#### 『CCAJ スクール』のスケジュール 12 月以降の 会場 開催日 12/6(火)~12/7(水) トレーナー養成講座 後藤 啓子 氏 日本マンパワー(東京都) 12/8(木)~12/9(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(大阪府) テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング 12/13(火) 瀬崎 節子氏 日本マンパワー(東京都) 12/14(水) ストレスマネジメント基礎講座 柴山 順子 氏 日本マンパワー(東京都) 1/18(水)~1/19(木) 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) クレーム対応講座 ~応用編~ 日本マンパワー(東京都) 1/20(金) 玉本 美砂子 氏 日本マンパワー(東京都) 1/25(水) スクリプト・FAQ作成講座 鈴木 誠 氏

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

## Active Staff interview vol.69

会計ソフトのパイオニア、ピー・シー・エー株式会社。 1980年の創業以来、広範にわたる基幹業務向けのパッケー ジソフトを提供し続けています。今回は、同社のカスタマ・ アドバイザリー・センター部長の生沼厚宏さんにお話を伺 いました。 ピー・シー・エー株式会社

品質管理本部 カスタマ・アドバイザリー・センター

部長 生沼 厚宏 さん

10 年ほど前、故郷の小田原に家族で転居したという生沼さん。海が大好きで、「休日には、湘南沿岸などをドライブしています。それに、地元に戻ってから幼い頃の友人とまた会うようになって、楽しみが増えました」



生沼厚宏さんが管轄するカスタマ・アドバイザリー・センター (以下、CAセンター)は全国4拠点。「エンドユーザーである企業の担当者や中小企業の経営者からのコールをはじめ、会計士などの専門家、販売店などからの幅広いお問い合わせに対応しています」

特徴的なのは、問題点を明確にする ために、多数の聞き取りが必要である という製品特性。そのため、会話時間 も長くなります。

「平均でも5分、30分や1時間といった応対もよくあります。製品の操作が中心ですが、OSやDBなどシステムが関連するお問い合わせも入ります」

現在、同社が提供している基幹業務向けパッケージソフトは、ERPや財務会計をはじめ、人事給与、販売管理、電子カルテ・医療会計、税務関連など広範にわたります。また、クラウド版のPCAクラウドが好調な伸びを見せていて、ネットワーク関連のお問い合わせも増えてきているとのこと。テレコミュニケーター(以下、同社の呼称のオペレーター)が覚えるべきことや対応すべきことは増していて、負荷も決して小さくないように思います。

ところが、離職率は極めて低く、3 年以上の長期にわたる方も多いとのこ と。それを実現できている秘訣には、 ご自身の経験が活かされていました。

#### "考える力"を大切に

生沼さんの入社は1988年。新卒としてサポートセンターに配属されて以来28年、サポート一筋で同社の発展を支えてきました。

「入社した頃はまだ黎明期で、どのよう な電話が入るのかも分かりませんでし た。私自身、お客様と一緒に勉強しな がら覚えていかなければならない時代 でしたが、自分で考えて解決していくこ とで、納得して覚えていくことができま した」

このスタンスは、現在のセンターでも徹底されています。

「まず自分で調べて、それでもわからなければ専門部署や担当者に尋ねる。しかし、それをそのままお伝えするのではなく、理解し覚えてからお答えするようにと指導しています。もし関連する質問をお受けしても、お答えすることができるはず。毎回、他の人に聞いてばかりでは成長もしませんし、お客様にもご迷惑をおかけします。なによりも、オペレーターも満足できて、次のステップアップにもつながっています」

TV 学習を活用して全拠点で同じ教育ができる体制を整えるなど、スキルアップを実現する環境作りにも配慮しています

「能力に合わせて報償も変わりますし、 ある程度経験を積んだオペレーター は、正社員と同じ情報を共有できる環 境を提供しています」

もう一つのポイントが、早期の見極めにありました。

「入社して1~2ヵ月間の試用期間で、コールセンターの業務やパッケージ製品に向いているのかを判断します。もし不向きだと判断した場合、きちんとお伝えして別の職を探していただきます。それが、当人にとっても私たちにとっても最善だと思います」

自社環境に向いているかどうかをきちんと見極め、やる気があればそれに見合った報償や待遇を用意すること。それがモチベーションにつながり、離職率低

下という数字に表れているようです。

#### 自動化とスキルアップの両立

今後の運営を尋ねると、「AI 導入も含めた自動応答を進めたいと思っています。簡単なご質問であれば、簡単にお答えすることがお客様にとっても便利ですし、オペレーターの負荷軽減にもつながります。しかし、個別の問題にきちんと対応するには、それぞれのオペレーターのスキルと応対力が求められることは変わりません。自動化できるところは進めますが、電話での応対が中心になることはこれまで通りでしょう」

部長職に就くまでは、ご自身も電話を 取っていたという生沼さん。それがセン ターの状況を把握することであり、顧客 の声を知ることにもつながっていました。 「CA センターでは開発部から依頼され るお客様からの機能要望の精査や、営 業より入る現地で起きているトラブル 解決を行うなど、全社的にお客様の求 めている声と大切な情報を共有してお ります。私たちの仕事は社内での電話 対応で目立つ業務ではありませんが、 どの部署よりも会社とお客様をつなぐ 重要なセクションであり、プロフィット センターであると自負しています」と笑 みを見せます。今後のコールセンター のあるべき姿をすでに具現化しつつあ ると感じた取材でした。

企業情報

#### ピー・シー・エー株式会社

代表取締役社長:水谷 学

本社:東京都千代田区富士見 1-2-21

PCA ビル

ホームページ:http://pca.jp/

創業:1980年8月

社員数:363名(2016年3月末現在)

## CCAJ News TOPICS

#### 協会日誌

#### 9/27 人材育成委員会

- コールセンターに必要なマネジメント 項目と役割分担
- ・完成版を、4月の実施した活動報告会 参加者に配付し、活用方法に関するア ンケートを実施する。
- ・「CCAJ スクール」の企画検討の参考と するため、完成版を事業委員会に提出 する。
- ②活動計画と進捗状況
- ・前回の委員会以降の「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」の活動状況を報告した。

#### 10/13 事業委員会

- □CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017
- ・6 つのセッションのテーマを次の通り 決定した。
- ①応対品質の向上、②採用難・人手不足への対策、③チャットサポート、④スーパーバイザーの登用・育成、⑤カスタマー・エクスペリエンス/CS向上、⑥センターマネージャー(センター長)の役割・スキル
- ・告知・集客方法について討議した。 ②CCAJ スクール

・2017 年度からの「センターマネー ジャーに関する講座」について、プレ ゼンテーションによる二次審査を実施 した。

#### 10/14 広報委員会

- 1 会員ニュースの公開状況
- ・9月には 11 件のニュースを Web 上で 公開したことを報告した。
- 2 CCAI メールニュース
- ・VOL.248 の情報収集状況を報告した。 ③CCAJ News
- ・11月号:会員交流会の開催報告、文化 庁より公表されている「国語に関する世 論調査」の概要、11月発行の「CCAJ ガイドブック VOL.26」の発行告知、情 報調査委員会が実施した「テレマーケ ティング・アウトソーシング企業実態調 査」のダイジェスト等を掲載する。
- ・12月号: 「第28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」のレポートを掲載する。
- ・2017年1月号:会長の新年の祝辞、 会員からの年頭所感を掲載する。
- 4 協会社団化 20 周年企画
- ・2017年3月に協会が社団化20周年 を迎えることに伴い、広報委員会に付 議された企画について説明した

#### CCAJメールニュース好評配信中

正会員数: 205 社

(2016年10月現在)

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.248(2016 年 10 月 18 日配信) 配信数: 5,952 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- CCAJ News 10月号を協会のWebサイトにアップしました。
- 2. 最新号 『CCAJ ガイドブック VOL.26』 11 月中旬に発行!送付予約受付中!
- 3. 基本を学ぶ コールセンター基礎講座 申 し込み受付中!
- 4. CCAJ スクール「クレーム対応講座 応用編 (大阪開催))」 & 11 月開催講座のご案内

#### 【関連動向・情報】

- 5. 2016 年 8 月分の求人広告掲載件数等 集計結果 (全国求人情報協会)
- 6. 第7回勤労生活に関する調査結果(労働政策研究・研修機構)
- 7. 平成28年度上半期における外国人入国者数及び日本人出国者数(法務省)
- 8. 2016 年度第1四半期 電気通信サービスの契約数及びシェアに関するデータ(総務省)
- 9. 平成28年版厚生労働白書(厚生労働省)
- 10. 2016 年 8 月度の通信販売売上高 (厚 生労働省)
- 11. 「改正労働者派遣法」に関する情報(日本人材派遣協会)

#### コールセンター基礎講座 12 月 2 日に開催!

毎回、多くの新入社員やコールセンターに新たに配属された方に受講いただいて いる「コールセンター基礎講座」を東京で開催します。

- ※ 日程:12月2日(金) 13:30~17:40 会場:エッサム神田ホール (東京千代田区)
- ※ 受講料: CCAJ 会員 1名: 4,320 円(税込) /一般 1名: 7,560 円(税込) ※講座カリキュラム:
- (1) コールセンター基礎知識、(2) コールセンター運営の課題と最新トレンド
- (3) 知っておきたい コールセンター業務関連ルール

http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html



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)

#### 身近なところでも CCAJ スクールが

CCAJ スクールは、東京、大阪、札幌、 沖縄で開催。 ぜひご活用ください。

CCAJ スクール 検索

#### 次号予告

CCAJ News Vol.237 で は、「 第 28 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