

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

- ◇新春会長挨拶
- ◇2017 年「年頭所感」
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 2 月に開催！
- ◇協会誌、CCAJ メールニュース、コールセンター基礎講座を開催

新年のご祝詞を申し上げます ～ 当協会は社団法人創立 20 周年を迎えます ～

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津 康次



新年明けましておめでとうございます。2017 年、国際政治では、「統合」から「分断」へと加速する気配がみられます。しかしその一方、世界の消費者を取り巻く環境は、スマートフォンのさらなる普及、インターネットサービスの進化等によって、ますます強く一つに繋がる「ワンワールド」に向かっています。そうしたグローバル化の中で、世界中の消費者と企業をしっかりとつなぐことのできる私たちコールセンターの役割は、ますます重要になっていくものと思います。

日本国内では、新時代の雇用、働き方が話題にのぼります。その中で、女性の就業・活躍については、従来から女性が多く活躍してきたコールセンター業界では、既に多くの企業が女性活躍推進に取り組んでいます。また、デジタル社会における新ワークスタイルというテーマに対しては、センター運営における、時間や空間に縛られない自由度の高いワークスタイル、多様な人材の活用という視点で、当協会も積極的に応援していきたいと考えています。

日本流通産業新聞が昨年 10 月に発表した「コールセンター売上高調査（2015 年度）」によると、「アウトソーサー上位 30 社の売上高合計は 8983 億 1900 万円、実質成長率は前年比 6.6% の拡大」とのことです。調査が開始された 1993 年以来、毎年成長を続けています。また当協会が実施したアウトソーサーに対する調査では、チャットに対応しているとの回答が 55 社中 19 社（対前年比：約 58% 増）と増加し、新しいチャネルへの対応が進みつ

つあることが伺えます。また外国語対応は 55 社中 32 社（対前年比：約 19% 増）が行っており、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向けた訪日外国人の増加への対応が進んでいることを表しています。

2016 年の当協会の活動を振り返りますと、「人材育成」では、CCAJ スクールは約 800 名が受講、CCAJ コンタクトセンター・セミナー東京開催には約 400 名が参加、大阪開催には 100 名を越える方に参加をいただきました。「会員の交流」では、1 月に開催した賀詞交歓会へは 240 名を超える方が参加、5 回目となる会員交流会へは約 160 名が参加され、積極的な情報交換の場となりました。「情報の提供」の面では、CCAJ News、CCAJ メールニュース、CCAJ ガイドブックなどを通じてタイムリーな情報提供を行って参りました。

本年は、協会社団法人化 20 周年を迎えます。会員の皆様への感謝の意を表するとともに、我が業界の健全な発展に向けて、会員の皆様との結束をより強固にするため、創立 20 周年記念式典をはじめ各種イベントを企画しています。また、会員増強による会勢拡大を図るため入会キャンペーンも実施しています。当協会としては会員の皆様はもとより、消費者の皆様にもお役に立つ活動を推進して参りますので、引き続きのご指導・鞭撻を賜りますよう、本年も何卒よろしくお願い申し上げます。末筆ではございますが、2017 年が皆様にとって、素晴らしい一年でありますよう、心より祈念申し上げます、新年のご挨拶とさせていただきます。

新春特別企画

2017 年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2017 年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2017 年 年頭所感出稿企業

- ・株式会社ラブキャリア
- ・株式会社 東京都民銀行
- ・株式会社クリエイトラボ
- ・アルファコム株式会社
- ・NTT アドバンステクノロジー株式会社
- ・りらいあコミュニケーションズ株式会社
- ・岡田電機株式会社
- ・アドバンス・コンサルティング株式会社
- ・インタラクティブ・インテリジェンス
- ・日本プラントロニクス株式会社
- ・株式会社TMJ
- ・JP ツーウェイコンタクト株式会社
- ・株式会社リージェンシー
- ・日本アバシア株式会社
- ・東京ガステレマーケティング株式会社
- ・ジャパンアシストインターナショナル株式会社
- ・ビーウィズ株式会社
- ・株式会社サウンズグッド
- ・日立システムズ・テクノサービス株式会社
- ・株式会社アイデア・レコード
- ・東京ソフト株式会社
- ・株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
- ・ログイット株式会社
- ・トランスコスモス株式会社
- ・株式会社 Wiz
- ・株式会社ブレイブ
- ・伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
- ・エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社
- ・GN ネットコムジャパン株式会社
- ・株式会社Cプロデュース
- ・株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
- ・株式会社キャリア
- ・株式会社ベルウェル渋谷
- ・三井情報株式会社
- ・株式会社テレワーク
- ・株式会社フルキャストホールディングス
- ・株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- ・株式会社ネオキャリア
- ・フィデリティ証券株式会社
- ・情報工房株式会社
- ・株式会社セントメディア
- ・株式会社マックスコム
- ・株式会社ベルテック
- ・NTT タウンページ株式会社
- ・株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- ・株式会社リンク
- ・岩崎通信機株式会社
- ・NTT ソルコ&北海道テレマート株式会社
- ・CTC ファーストコンタクト株式会社
- ・富士通コミュニケーションサービス株式会社
- ・株式会社ベルシステム 24

(到着順)

コールセンター業界の「世界に一つだけの花」を目指すラブキャリア

株式会社ラブキャリア
取締役副社長事業本部長兼コールセンター営業統括
青木 拓人

新年明けましておめでとうございます。総合人材サービスのラブキャリアは、コールセンター特化型の派遣会社を目指して、協会のサポート企業として日々精進させて頂いております。ラブキャリア?社名が怪しい...とささやかれながら「おかげさまで」5期を迎えることが出来ました。これもひとえに皆様のご愛顧とご支援によるものと深く感謝しております。当社は全てのステイクホルダーに愛のある誠実な会社になりたいという想いを社名に込めております。現在は札幌、関東、東海、大阪、九州、沖縄に10拠点を構えており、今後も順次出店の予定でございます。微力ではございますが、本年も皆様方のコンタクトセンターの革新に少しでも多くの貢献をさせていただけるように、より一層の努力を行う所存でございます。本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

人材募集のお役にたてます

株式会社 東京都民銀行
参与 前給事業部長
中条 聖実

新年明けましておめでとうございます。協会員の皆様におかれましては、デジタルマーケティング、BPOの更なる拡大、インバウンド需要の増加等に伴い、人材の需要は今後更に高まると推測されます。そのような情勢下、人材募集時の時給は更に上昇傾向にあります。時給を上げず募集効果を増強させる方法の1つとして、給与を週払い等にする事が注目されております。

弊社商品「前給」は、月払いの給与支払いを変えずに週払いや前払い等を可能にするシステムで、導入された企業様からは、「採用に効果があった」「定着率が向上した」との声を頂いております。スタッフの方の福利厚生制度として、採用効率アップの施策として、是非ともご検討頂ければ幸いです。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

2017 年わが社の抱負

株式会社クリエイトラボ
代表取締役社長
桧山 幹夫

新年あけましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

当社は、今年で創業31周年目となります。

これまで培った「人と人との繋がり」そして「サービス力」をもとに、本年はグローバル対応や医療分野など、新たな分野へもチャレンジしていく所存です。

全てが、お客様、クライアント様へ役立つためをモットーにサービスの深耕と拡大を進めてまいります。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

顧客とのコンタクトチャネルや
社内のコミュニケーションを改革！

アルファコム株式会社
ファウンダー
中尾 修

あけましておめでとうございます。

通話録音システム“Voistore”を提供しているアルファコムは、顧客との新しいコンタクトチャネルに着目。“Smart M Talk”チャットシステムで、時間と場所に制約されないTalkの楽しさと利便性を提案し、既に多くのコールセンターで導入されています。

さらに“LINE@”の活用で「電話からWebチャット、そしてアプリチャットへ」と顧客接点の強化も図っています。

また、企業内の迅速なモバイルコミュニケーションを実現するため、ビジネス版LINEの“Works Mobile”との接続も実現。BYODを推進すると同時にシャドウITや情報漏洩等の課題も解決し、企業活動の迅速化に貢献します。

本年もどうぞよろしくお願いします。

コンタクトセンタソリューションを
通じて貢献

NTT アドバンステクノロジー株式会社
代表取締役社長
木村 丈治

新年おめでとうございます。

本年は中期事業計画のステップの年として、継続して「トータルソリューション」「セキュリティ」「クラウド」「グローバル」の各ビジネスを加速して参ります。

コンタクトセンタソリューションでは、通話録音分析のVerint15、FAQシステムMCSに加え、弊社のインテリジェントマイクを活用した窓口録音、WebRTCのクラウドコンタクトセンタソリューションでも皆様のお役に立ちたいと考えております。

本年も会員企業の皆様と共に業界の発展に寄与する所存ですので宜しくお願い申し上げます。

創業 30 周年を迎え

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

明けましておめでとうございます。

昨年はフィリピンでCRMサービスを展開するSPi CRM, Inc.を当社グループの一員とし、グローバルな事業推進体制を大幅に強化いたしました。

今年、当社は創業30周年を迎えます。創業以来培ってきたお客様企業の皆様との信頼を起点に、顧客接点チャネルの拡充、新しいテクノロジーの導入、グローバル体制の強化に取り組み、更にお役に立つサービスを展開してまいりたいと考えております。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2017 年のわが社の抱負

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。

弊社は今年で創立49年を迎え、50周年を来年に控えることとなりました。これもひとえに関連業界・関係各社様のご支援・ご協力の賜物であり、厚く御礼申し上げます。

現在、音声業界において弊社はコールセンター運営企業として、システム提供企業として、また音声認識等の新技術を用いたシステム開発企業として、様々な関わりを多くの企業様と持たせていただいております。本年もより多くの価値を生み出し音声業界ならびに関係各社様に貢献するために精進し、半世紀の歩みをより充実させたいと考えております。

今後とも皆様のご支援・ご協力を心からお願い申し上げ、新年の挨拶に代えさせていただきます。

人間とシステムの協調・共創による
コンタクトセンター革新の実現

アドバンス・コンサルティング株式会社
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

弊社はコンタクトセンターの品質・効率向上や課題改善、付加価値向上、VOC分析活用、ツールの効果的活用、アセスメントやグラウンドデザイン等、人的運用面とシステム面の幅広い視点でお客様本位のコンサルティングサービスのご提供を続けています。

お客様センターのアセスメントを実施して感じるのには、客観的な目でチェックすると意外と基本的事項が忘れ去られている場合が多いことです。御社センターも改めて外部のアセスメントを受けてみては如何でしょうか？

皆様のコンタクトセンター革新と業界発展に一層貢献したいと考えていますので、本年も益々ご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

創造への破壊、そして成長

インタラクティブ・インテリジェンス
日本支社長
ポール・リッチー

新年明けましておめでとうございます。

昨年3月の新クラウドサービス「PureCloud」日本販売開始から、お陰様で20社ほどの契約をいただき、順調な伸びを見せています。本年はエコシステムを拡大し、これまでに無いコンタクトセンターサービスの更なる成長を目指します。また、昨年12月にはジェネシス社への売却が成立し、本年は2社統合により日本市場に良い刺激を与えられる様、努めて参る所存です。

Voice Technology Company を 目指して

日本プラントロニクス株式会社
代表取締役社長
村田 浩志

新年明けましておめでとうございます。

昨年 6 月に日本プラントロニクス株式会社は、創立 20 周年を迎えることができました。これもひとえに皆様のご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

弊社はオーディオデバイスのグローバルリーダーとして、革新的な製品の提供と、きめ細やかなサービスを提供して参りました。近年のお客様ニーズの多様化やコンタクトセンターの変化に伴い、昨年よりボイス・デバイスの管理ソフトウェアの販売も開始いたしました。今後は、ハード・ソフトを有する Voice Technology Company を目指して、皆様と一緒に更なる飛躍を目指してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

2017 年 T M J の抱負

株式会社 T M J
代表取締役社長
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。

顧客接点が多様化し、お客様の要求水準が高まる中、組織が本来持っている“人を育てる力”を最大限に引き出すことをコンセプトに、昨年、社内研修カリキュラムを一新しました。

また、高齢化社会における応対力向上を目指した科学的アプローチや研修メニューの充実に加え、シニア・エルダー層の就労機会を増加させる取り組みも引き続き注力して参ります。

私たち T M J は、WebRTC、A I (人工知能) などの新技術と人の持つ力の融合を目指し、お客様の立場にたった新技術の開発・実装に向け、継続的に取り組んで参ります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

人と人との繋がりを創り、 皆様から選ばれ続ける会社に！

JP ツーウェイコンタクト株式会社
代表取締役社長
星野 哲

新年あけましておめでとうございます。

日本郵政グループの一員として早くも満 2 年を迎える年となりました。昨年来、お客様からの信頼・信用・ご期待にお応えできるよう社内諸制度改革、従業員意識改革等を行って参りましたが、更なる定着を図り、お客様、従業員、社会から常に選ばれ続ける価値ある会社へ成長し皆様に貢献できますよう、決意を新たに努力して参ります。

本年も引き続き、ご指導・ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い致します。新しい一年が皆様にとりまして幸多き年となりますよう、祈念申し上げます。

お客様満足度の 更なる向上を目指して

株式会社リージェンシー
代表取締役社長
神野 彰史

新年あけましておめでとうございます。

総合人材サービスの株式会社リージェンシーでございます。

弊社は札幌・仙台・秋田・首都圏 13 拠点・東海 2 拠点・関西 5 拠点・福岡・沖縄の全国 25 拠点にて、コールセンター向け人材派遣サービスを提供させていただいております。

2017 年は全国拠点網を生かした幅広いエリアへの人材供給力に加え、ニーズが高まりつつある SV とオペレーターをセットにしたユニット派遣や人材紹介、紹介予定派遣等、一般派遣以外のメニューを強化しお客様満足度の向上に努めていく所存でございます。本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

2017 年はコールセンターの オムニチャネル化推進サポートに 邁進します

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
和智 英樹

スマホの普及により、いつでもどこからでも様々なタッチポイントでコンタクトされてくるお客様への応対にコールセンターのオムニチャネル化は必須となります。Avaya Breeze の導入により既存の資産を無駄にすることなく段階的に先進技術を取り入れることが可能になりセンターのオムニチャネルへの発展をサポートいたします。

ガス全面自由化を好機と捉え 新たな気持ちで挑戦

東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長
仲田 俊一

あけましておめでとうございます。日頃、会員企業各社様、CCAJ 事務局様には大変お世話になっておりますこと、改めて御礼申し上げます。

さて弊社は、ガス小売り全面自由化が 4 月に迫る中、その準備が佳境を迎えているところです。

昨年 4 月の電力に続くガスの全面自由化で、エネルギー大競争時代がいよいよ本格化することとなり、東京ガスグループをとりまく環境は一層、厳しいものとなるのが想定されます。

しかしながら私共はこれをむしろ好機と捉え、新たな気持ちで様々な課題に挑戦してまいり所存でございますので、引き続き皆さまのご指導・ご鞭撻を頂ければ幸いです。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2017 年新年のご挨拶 ～ Next Challenge 2017

ジャパンアシストインターナショナル株式会社
代表取締役社長
高田 真樹

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
昨年は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

弊社は 1989 年に、コンタクトセンター機能を活用した海外医療アシスタンスサービスプロバイダーとして創業いたしました。その後も、「国内ロードサービス」、「国内ホームサービス」等のサービス拡大をしてまいりました。昨今では、需要の拡大するインバウンド向け各種サービスの拡充も行っております。今後も、付加価値のあるコンタクトセンターとして、より高品質なサービスを提供しお客さまに安心と満足をお届けするという会社理念を実現すべく、日々努力を続けたいと存じます。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

2017 年、さらなる挑戦を

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。
2015 年 12 月の株式会社パソナグループ 100% 子会社化から 1 年が経ちました。グループ各社との連携が深化すると共に、マイナンバー収集や年末調整などの事務処理業務の拡充や多言語映像通訳サービスなど、より多岐に渡るアウトソーシングサービスのご提案をおこなっております。また、中四国エリア初進出となる松山センターの開設など、2016 年は多くの挑戦をしてきた年でありました。2017 年も、新規拠点開設や新規事業への取り組みなど、これまで以上にお客様にご満足頂くため、大志を持った挑戦を続けてまいります。本年もよろしくお願い申し上げます。

Sounds Good Education

株式会社サウズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

当社サウズグッドは、協会のサポート企業として、永続的に協会の拡大・発展に寄与して参ります。

派遣法が改正されて一年余、派遣で就業される方々の処遇改善・教育訓練に力を入れて参りました。特に教育訓練に関しては、専門部署の設置、外部から参画頂いた顧問監修の下、独自の教育カリキュラムを策定。SV、オペレーターのスキル・品質の向上に取組んでおります。

また、キャリアアップを望む方々への支援ツールの拡充やコンサルタントによるサポートを実施し、『+ α の付加価値の提供』を目指しております。本年も「sounds good」と言っていただける企業であり続けます。皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

お客様のベストパートナーとして 顧客満足向上に貢献

日立システムズ・テクノサービス株式会社
ビジネスサポート事業部 コンタクトセンタ本部 本部長
佐藤 孝成

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

当社は、コンタクトセンタの運営及び業務設計、運営支援、BPO の受託などのビジネスサポート業務を強化し、保守業務などを中心としたフィールドサポート事業、LAN/WAN 工事などのコンストラクション事業や PC/サーバ/スマートデバイスの導入などのマネジメントソリューション事業と連携した総合力を活かし、確かな専門技術と真心をもってお客様に信頼されるベストパートナーとしてお客様の顧客満足向上に貢献してまいります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

2017 年 新年のご挨拶

株式会社アイデア・レコード
代表取締役社長
柏田 康雄

謹んで新年のお慶びを申し上げます。
弊社は今年、6 期目を迎えます。これまで ICT・マーケティングをキーワードとし、事業者様が抱える業務課題の解決に勤しみ、国内市場の利益の最大化や海外インバウンドなどの新市場へのビジネス拡大に向けたトータルのサポートを実現して参りました。

オリンピックイヤーの 2020 年へ向かうに連れ、ビジネスを取り巻く環境は、日々変化しております。市場への対応にスピードを求められる厳しい状況の中、常に最新の技術と、お客様へのおもてなしの心を持って、今後も一層の努力と精進をしていく所存でございます。本年も皆様のご多幸を心よりお祈りし、私の年頭の挨拶に代えさせていただきます。

総合的価値の創造 — One Stop Solution

東京ソフト株式会社
情報システム事業部・営業統括部長
赤池 洋二

新年のお慶びを申し上げます。
弊社は 44 期目を迎え、創業以来、BPO、CRM、ICT サービスをご提供し、お客様の Total Cost 削減、生産性効率にご貢献させて頂きました。

日進月歩で進化する IT 技術の革新に邁進し、Data Entry、Contact Center 業務を通じ、お客様はじめ社会の QOL 向上のため -One Stop Solution- で課題解決に取り組んでおります。

お客様の高まるご要望を真摯に受け止め、既に VR 事業の充実、情報 Security の高度保障、環境配慮型 Multi-Eco System、Contact 業務に Sales を付属した Package 事業のご提案など総合的価値の創造、ご提供に努めて参ります。本年も宜しくお願い申し上げます。

お客様のキモチを あらゆる接点でつかまえる

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
黒水 則顯

新年あけましておめでとうございます。

2015 年、当社は電話応対の中で顧客の「キモチ」をデータベース化・システム化する「プラス ソリューション サービス」が業界で表彰を受ける等、「顧客のキモチを知る」取組みを展開しその成果が認められました。また、様々なご要望にお応えできるよう本社及び関西ブランチを移転し、ブースの拡張、BCP 対策、オフィスの高度化を行いました。

今年は高い応対品質に加えて、お客様企業のあらゆる顧客接点を分析・活用し、顧客の活性化策をご提案させていただくトータルソリューションサービスをさらに進化させ、ご提案させていただきます。

本年も宜しく願い申し上げます。

2017 年ログイットの抱負 最新の音声活用システムのご提案

ログイット株式会社
代表取締役社長
小宮 泰喜

あけましておめでとうございます。

弊社は通話録音システムの提供を中心に事業を行って参りました。かつてコンプライアンス目的だった通話録音も、アプリを加えコールセンターの品質向上や売上 UP を図るものへと変貌し、昨今流行のカスタマー・エクスペリエンス向上の為に必須となっております。当社では培ってきた音声認識や感情解析の技術を融合させシステムを発展させて来ましたが、昨年からリアルタイムに音声を取込み、AI で解析し、オペレーターにアドバイスするシステムのご提供に乗り出しました。

得意とする音声技術で今年も皆様のお役に立ちたいと考えております。本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様お願い申し上げます。

『Global Digital Transformation Partner』を目指して

トランスコスモス株式会社
取締役副社長
石見 浩一

新年明けましておめでとうございます。

マーケティングやプロモーション分野ではモバイルをより活用し、SNS、SMS、chat bot を活用したコミュニケーション手段が広がり、BPO 分野では企業内の業務効率化のため AI を活用した RPA、BPM などの技術のニーズが高まっています。同時に、日本市場からグローバル市場へと事業を拡大するため、EC を含むダイレクトセールの取組を必要とする企業があります。

当社は、よりお客様のビジネスシーンでのデジタルの活用による売上拡大とコスト削減の目的に対し、お客様と共に最高のソリューションを作り、提供することで『Global Digital Transformation Partner』を目指したいと考えています。本年もよろしくお願いいたします。

“売る”と“創る”で今を変え、 100 年成長し続ける企業を作る

株式会社 Wiz
代表取締役社長
山崎 俊

新年明けましておめでとうございます。

昨年は格別のお引立てを賜り厚く御礼申し上げます。

弊社は、代理店として NTT 様の商材を中心に通信インフラをテレマーケティングでご案内しております。

今年もおお客様の満足度を高めるため、応対品質の向上とお客様 1 人ひとりへの“マーケティングからコンサルティング”のサービスを目指していきます。

また、昨年はコールセンター特化型求人サイト「コールナビ」をリニューアル致しました。コールセンターと求職者との「良い出会い」を演出するため、今年もユーザビリティの向上に努め、コールセンター業界のブランディングに貢献して参ります。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

コールセンター業界の 更なる発展の為に！

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、一昨年に引き続き多数のご命を頂き誠にありがとうございました。

ブレイブでは、コールセンターに特化したオフィスサポート事業と医療・介護分野のメディカル事業の 2 本柱で、SV・オペレーターの人材派遣・人材紹介サービスをご提供しております。

昨年は新たに、薬剤師の人材派遣・人材紹介サービスをスタートさせて頂きました。本年は、昨年以上にスタッフ集客力と継続率向上に全力を注ぎ、コールセンター業界向け人材派遣会社 NO.1 を目指し、鋭意努力いたす所存でございます。

本年も何卒、宜しく願い致します。

健康経営への取り組み促進

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
取締役 兼 専務執行役員
松澤 政章

新年明けましておめでとうございます。

昨今は、経営課題として「健康経営」への注目度が高まっておりますが、人（従業員）のみならず、IT、そして企業経営（会計・情報共有等）の観点から、お客様企業全体の健康経営実現に向けた支援を行って参ります。

コールセンター業界においては、マルチチャネル化とパーソナライズ化への対応が重要と考えており、デジタルマーケティングとの融合ソリューションのご提案を通じ、お客様の攻めの IT 投資実現への貢献に努めます。

2016 年 10 月 1 日に CRC と CTC との経営統合 10 周年を迎えました。

CTC グループの総合力を発揮し、コールセンター業界のみなさまに「答え」をご提示すべく邁進いたします。本年も何卒よろしくお願いいたします。

AI を始めとした先端技術を活用し
サービス品質、生産性向上に貢献

エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社
代表取締役社長
山田 伸一

新年明けましておめでとうございます。

去年は、コンタクトセンター業務における AI 活用が大きな盛り上がりを見せていました。当社もこれら市場ニーズにお応えべく、AI を活用した音声マイニングをはじめ、自社ソリューションを活用してお客様サポート業務の品質向上、生産性向上に貢献して参りました。

2017 年はユーザー企業様と一体となり、これら先端技術の業務活用をより一層深めていくことで、ユーザー企業様、ひいては業界全体の革新に貢献していく所存でございます。

本年も事業理念である「先端技術を社会の力に!」のもと、顧客企業に最適で価値あるサービスの提供を目指して参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

ヘッドセットは両耳タイプ
それとも片耳タイプ?

GN ネットコムジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

日本と海外のコールセンターを回ってみると、最初の違いに気付くのはヘッドセットです。システムや電話機は同じでも、海外ではほとんどが両耳タイプ、日本では片耳タイプが主流です。文化の違いですか?

価格?

昨今、問い合わせの内容がますます複雑になり、通話時間も長くなってきています。今年こそ、高い品質でしっかりと集中した会話をサポートする両耳タイプのヘッドセットを是非試してみたいかでしょうか。

お客様(ユーザー)への興味、
関心が持てていないセンター

株式会社Cプロデュース
代表取締役
大木 伸之

新年明けましておめでとうございます。コールセンター業界の皆様には日ごろから大変お世話になっております。

さて、国内センターの運用管理の水準はここ数年で確実にレベルアップしていると感じており、嬉しい限りです。手段、方法論、テクノロジーなどが確立されている一方で、お客様への興味、関心が持てていないコミュニケーションがたくさん存在するバランスの悪いセンターも見受けられます。その企業、そのセンターの目的に応じた手段をどのように準備するかが重要と考えます。カスタマーエクスペリエンス、VOC 活動、応対品質管理、モニタリング評価など、「ただの手段」が目的そのものとなってしまわぬよう、心がけていきたいと思っております。

お客様との
もっと良い関係を目指して

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
代表取締役社長
出水 啓一朗

新年あけましておめでとうございます。

近年スマートフォンの普及拡大により、お客様は電話やメール、チャット、SNS など企業と様々な方法でコミュニケーションすることが普通になってきました。そのような環境の中、お客様の期待は常に進化し、そのスピードもますます早くなっています。

私たちもお客様の期待に応えるために、進化していきます。今年はオムニチャネルや AI といったテクノロジーを駆使した、次世代コンタクトセンターの構築を目指します。

「お客様とずっと良い関係をつくる」ために、あらゆる品質の向上に引き続き取り組んでまいります。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

シニアが活躍する時代に

株式会社キャリア
代表取締役社長
溝部 正太

新年明けましておめでとうございます。総合人材サービスの株式会社キャリアでございます。

弊社では、シニアに特化した人材派遣サービスを展開し、特にコールセンターにおけるシニア活用の提案をさせて頂いております。近年、高齢者の就業意欲は益々高くなっており、政府の掲げる「働き方改革」において、高齢者の就業促進という観点で社会に寄与できるよう日々精進しております。また、去年は協会の皆様の大変なご支援の下、東証マザーズへ上場させて頂きました。「生きがいあふれる高齢社会の実現に貢献する」という企業理念の下、お客様の御信頼・御期待に応えて参りますので、今後ともご指導ご鞭撻の程、宜しくお願い申し上げます。

本年も、皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

2017 年
お客様企業のコスト削減と売上拡大
を強力に支援!

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役会長兼社長
平野 宏

新年明けましておめでとうございます。

当社は昨年、センター運営 40 数年の経験と実績で培ったノウハウを投入し、オペレーターの生産性及び仕事の効率化を高める事を目的とした CRM・CMS 機能を持つ総合パッケージシステム「ハイブリッド型クラウドシステム『新型 CTI-E040』」をリリース致しました。データの活用による経営効率のアップ、生産性に対する社員の意識を高めるシステムを自社及び各社企業様で導入頂き、大変好評を得ております。

今年も「顧客満足」「顧客感動」を追求し、「お客様志向の価値創造」を目指し、お客様企業のコスト削減と売上拡大を強力に支援すべく、邁進してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

お客様から選ばれるソリューション パートナーを目指して

三井情報株式会社
執行役員 金融・コンタクトセンター営業本部部長
佐々木 亨

新年あけましておめでとうございます。

弊社は、長年コンタクトセンター業界で、お客様の多様なニーズにお応えするソリューションを提供してまいりましたが、中でもクラウド型コンタクトセンターサービス「ICP クラウドサービス」はリリースから4年目を迎え、ご採用頂くお客様が着実に増えております。

2017年は新生三井情報として10年目の節目の年を迎えますが、更なるクラウドサービスの強化と、新しいソリューションの提供を進め、これからもお客様から選ばれるICTパートナーとなれるよう、全社一丸となって取り組む所存でございます。

本年の皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

「通心」事業の更なる進化をめざして

株式会社テレワーク
代表取締役社長
八瀬 誠

明けましておめでとうございます。皆様には心新たに新年をお迎えのことと存じます。今般のコンタクトセンターでは、品質向上とコストの課題から人口知能(AI)による技術の導入が進んでおり、音声認識や自動対話によりお客様へ適切な応対ナレッジを提供できるようになってきました。しかしながら問い合わせやクレーム対応においては、まだまだオペレーターの臨機応変な対応なしではお客様の満足は得られません。テレワークでは、高いスキルと経験をもって、お客様の多種多様なご要望にもお応えして参ります。本年も皆様とともに実り多き一年とするよう尽力して参ります。変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

急な案件で人が必要、そんな場面に 475万人のスタッフが応えます

株式会社フルキャストホールディングス
代表取締役社長 CEO
坂巻 一樹

新年明けましておめでとうございます。

フルキャストグループは、1日のみの短期人材ニーズから3ヶ月以上の人材ニーズまで、様々なお客様に人材提供を行っており、全国に115拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の475万人、昨年も1年で20万人以上の方にご登録いただくことができました。

さらに、各コールセンター様の人材需要に対応するための専門部署を全国各地に設立し、よりスピーディーで質の高いサービス提供を目指して邁進しております。

これからもお客様や働き手にとって価値あるサービスの提供と適正な業界作りを、短期人材サービスのリーディングカンパニーとして牽引して参ります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

創業17年目を迎えて

株式会社アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
石原 隆

新年あけましておめでとうございます。

2000年創業より、17年目を迎える事ができました。これも一重に多くのみなさまのお力添えによるものと深く感謝申し上げます。創業時より、人材育成と自社システムの開発に拘って参りました。又、初の海外拠点であるベトナムホーチミンシティのセンターも満2年を迎えさせて頂きました。本年は更なる革新を図り、お客様の様々なニーズにお応えして参ります。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

2017年 更なる飛躍を目指して

株式会社ネオキャリア
派遣事業本部 執行役員
平賀 直人

新年のお慶びを申し上げます。2016年は皆様のおかげで全国27拠点、35支店まで展開させていただきました。これも日頃よりお声をおかけ頂ける皆様のおかげでございます。誠にありがとうございます。人材が不足している状況の中、スタッフ様の教育支援や福利厚生等を充実させながら更なる動員力をつけるべく2017年も引き続き全国各地に出店してまいります。

今年も引き続き業界各社様からはもちろんの事、稼働されるオペレーターの方々からも、感謝される企業として、選ばれる派遣会社を目指します。

引き続き一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

価値あるコンタクトセンターを 目指して

フィデリティ証券株式会社
カスタマーリレーション開発部 部長
中村 剛

2017年(平成29年)の新春を迎え、謹んでお慶びを申し上げます。

旧年中は格別のご厚情を賜り心より感謝申し上げます。

2016年を振り返りますと、英国の欧州連合(EU)離脱問題や米国大統領選挙におけるトランプ氏の勝利などにより、株式市場は短期的な値動きが激しくなる展開となりました。相場の格言に「申酉(さるとり)騒ぐ」とありますが、まさにそのような展開であったように思います。

さて2017年は酉年。昨年同様相場が「騒ぐ」展開になったとしても、お客様や会社から「価値あるコンタクトセンター」といわれるよう精進してまいりたいと考えております。

本年もご指導ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2017 年、 「楽しくないや、仕事じゃない！」

情報工房株式会社
代表取締役 社長
宮脇 一

先進国の中で初めて人口が減少した国、日本。AI・IOT の技術進展の下、私たちは未知の道を踏み出します。その環境適応は、低迷する業界に革新のチャンスをもたらします。その前にどうしてもやっておかなければならないことがあります。「どの会社に入ったら幸せになれる？どの業界に行けば成長できる？」と聞かれた時に、「コンタクトセンター業界だよ」と胸を張って言うようにすること。これからは、ホテル・飲食・販売といった先輩業界と比較された上で、職業の選択が行われます。起るサービス業界間での人材争奪戦を前に、私に与えられたテーマ。「いい人が来ないと嘆く前に、いい会社になろう！」

あけまして、おめでとうございます。

“コンタクトセンター事業の高度化” へ向けて

株式会社セントメディア
取締役
坂本 竜

新年明けましておめでとうございます。
クライアント企業の皆様におかれましては、変わらぬご愛顧、誠に有難うございます。当事業部のコールセンターに特化した人材派遣事業においては、スタッフ『供給力』の強みを最大化、併せて『定着率』『出勤率』のKPI管理を徹底しております。

また、当社稼働スタッフについても、働き易い環境整備とコンプラ強化により、派遣先クライアント様へ安定稼働と信頼性向上をお約束いたします。

一方、高知 CRM 第1センターを核とするアウトソーシング事業では、次年度内に第2CC 構築を計画しており、サービス拡充と受託運営の高度化に精進する所存です。

本年も宜しく願い申し上げます。

360° の満足を

株式会社マックスコム
代表取締役社長
遠藤 元太郎

新年あけましておめでとうございます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

AI 技術が目覚ましい進歩を遂げる中、コンタクトセンター業界においては AI や ICT を駆使したコストセンターと高度な品質を売りにしたコンシェルジュセンターの二極化が進みつつあります。

当社におきましては昨年、人的対応にて品質を担保しつつもあらゆるお客様ニーズにお応えするための標準化モデルの確立に取り組んでおり、専用の岡山オペレーションセンターを開設いたしました。

今年度も、お客様企業並びにお客様に360°の満足を提供すべく邁進して参りますので一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

続・高付加価値マーケティング センターを体現していきます！

株式会社ベルテック
常務取締役
松岡 光恵

新年明けましておめでとうございます。
クライアント企業から、そしてクライアント企業のお客様から、選ばれ続けるためには、常にクライアントやお客様のニーズやご意見を迅速・的確に把握し、新しい提案やソリューションをご提供し続けていく必要があります。AI 等の新しいテクノロジーを取り入れながら、今年も「高付加価値」を提供できるマーケティングセンターを体現してまいります。

CCAJ 会員企業様の本年の尚一層のご発展をお祈りしますとともに、ご愛顧賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

「タウンページソリューション」の 推進に向けて

NTT タウンページ株式会社
コンタクトセンタ事業部長
北川 美代子

新年明けましておめでとうございます。
弊社はNTT 東日本・西日本の発行する「タウンページ」を事業の柱としております。全住戸・全事業所へのお届けや、別冊防災タウンページ等コンテンツの充実により、「地域とくらしのメディア」「安心・安全のセーフティネット」として皆さまのお役に立つよう努めております。

コンタクトセンタ事業としては、これまで自治体さまへの導入を中心に展開してまいりましたが、今後は「タウンページ」で培った強みや、タウンページデータベース等の弊社リソースを活かし、「タウンページソリューション」をお客さまのマーケティングにワンストップでお応えすべく、積極的に推進してまいります。

本年も皆さまのご指導・ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2017 年「酉」のように はばたけることを！

株式会社 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
代表取締役社長
石田 英嗣

新年あけましておめでとうございます。

昨年私どもはさまざまなテーマにチャレンジいたしました。

5 年後 10 年後の AI 化によるコミュニケーション縮小が話題に上る中、あえて人間のコミュニケーション力を生かし、お客様との「接点」と「繋がり」をより深めることに注力いたしました。

私どもの強みである、あたたかくふくよかな対応が、私どもにかかわるすべての皆様にご理解頂けるように、「日本一ありがとうが溢れるコンタクトセンター」を掲げて、邁進してまいります。本年も引き続きご指導賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

2017 年はコンタクトセンターの PCI DSS 対応元年

株式会社リンク
BIZTEL 事業部 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。
2016 年、BIZTEL はサービス開始から
10 年の節目となりました。BIZTEL はビ
ジネスコミュニケーションを下支えする「コ
ミュニケーションスイッチ」としての存在
を目指しており、昨年はクレジットカード
情報を取り扱うセンターに必要な PCI DSS
準拠のサービスをリリースするなど、更に
お客さま業務に寄添うサービスへ進化を
遂げた年となりました。本年は引き続き
体制強化や新機能の提供を通じてサービ
スを発展させるとともに、今後予想される
AI の活用による顧客対応業務の進化を小
中規模センターでも実現できるよう、各種
アライアンスなどの取り組みもスタートさ
せてまいります。本年の皆様のご多幸を心
よりお祈り申し上げます。

カスタマーエクスペリエンス 向上を目指して

岩崎通信機株式会社
第二営業本部 第五営業部 部長
細川 京子

新年明けましておめでとうございます。
昨年は、クラウド関連のラインアップ強化
により、パブリック型・プライベート型共
に実績も増え、システム導入体系の多様化
を実感し、充実した 1 年でございました。
2017 年はよりお客様と一体となり高品質
で多彩なコンタクトセンターソリューション
の提供はもちろんのこと、コンタクトセン
ターでの柔軟な働き方を支援する在宅ソ
リューションやユニファイド・コミュニケー
ションシステムとの連携も強化して参りま
す。お客様にシステム構築、サービス提供
そしてサポートをワンストップで提供し満
足いただけるよう更なる成長を目指し、邁
進していく所存であります。本年もご指導
ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

2017 年当社の抱負

NTT ソルコ&北海道テレマート株式会社
代表取締役社長
武藤 弘和

皆様は新年のご挨拶を申し上げます。
当社は平成 28 年 10 月「エヌ・ティ・ティ・
ソルコ」及び「エヌ・ティ・ティ北海道テレ
マート」の合併により新たなスタートを切
りました。
コンタクトセンターは大きな変革のとき
を迎えています。スマートフォンの普及が
人々のコミュニケーションの仕方を激変さ
せ、言葉としては以前からあったマルチチャ
ネル・コンタクトセンターがよいよ現実
の、当たり前姿になろうとしています。
当社はクライアントに安定した、信頼い
ただけるサービス提供を続けるとともにこ
の変革を先取りし、培ってきた良質な対話
を生み出す能力を活かして、最新で最高
のセンター運営を提案し、実現を支援して
まいります。

「成長」と「改革」

CTC ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
千代 和幸

新年明けましておめでとうございます。
当社は、CTC グループの提供するトータ
ルソリューションの中で、マニュアル作成、
研修、サービスデスクという一貫通貫の
サービスや、ソリューションとサポートデス
クの組み合わせ、データクレンジングや見
積代行等のバックオフィス業務、アウトバ
ウンド等のサービスを展開しております。
全員参加型で「成長」し続けること、「I
T」を活用した自動化・効率化による「経
営改革」を継続することで、お客様ととも
に成功を体験し、お客様の業績向上に貢
献したいと考えております。
本年も引き続き、ご指導、ご鞭撻を賜
りますよう、宜しくお願い申し上げます。

カスタマーエクスペリエンスの 向上を支援

富士通コミュニケーションサービス株式会社
代表取締役社長
乙黒 淳

ビジネスを取り巻く環境は急激に変化し
複雑さが加速しています。昨年は、地方
創生や女性活躍推進への貢献を目的に、
福岡県豊前市へ「サテライトオフィス」を
開設しました。自治体と連携して地域活性
化へ繋げながら、新たなビジネスモデルや
働き方を提案しています。
また、サービスの更なる高付加価値化を
目指し、富士通グループと連携してコール
センター業務への AI 適用実験の検証も開
始しました。さらにはカスタマーエクスペ
リエンス (CX) を高める提案と支援を行い、
お客様のビジネス発展に取り組んでおりま
す。
2017 年も引き続き、創業 20 年以上の実
績と高品質な対応力でお客様の「真のパー
トナー」を目指してまいります。

「業界を取り巻く環境が大きく 変化する新たな時代の始まり」

株式会社ベルシステム 24
代表取締役社長 執行役員 CEO
柘植 一郎

新年あけましておめでとうございます。昨
年は、あらゆる産業において AI を活用し
た様々なアイデアやサービスが発表され、
コンタクトセンター業界においても同様に、
ビジネスの大きな変化を予感した 1 年でし
た。当社も、AI を活用した web 接客や
IVR のサービスを発表する等の取り組み
を開始しており、本年は、これをさらに拡
大、加速していきます。現在、政府が「一億
総活躍社会」を推進する一方、人材難で
あるとも言われる中、当業界は女性やシニ
アを積極活用し労働市場を活性化させる
といった、大きな期待を背負っていると思
っています。大きく変化する環境、テクノ
ロジー等に迅速に対応し、大きく飛躍す
る年にしていきたいと考えております。本
年もよろしくお願いいたします。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 2 月に開催！

毎年多くの方にご参加いただき、90%以上の方に「参考になった」と高評価を頂いている「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」を2月16日(木)～17日(金)の2日間にわたり開催します。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」は、コンタクトセンターにおける共通課題・最新事情に関して、センターの取組事例や解決方法を、現場の生の声を通して提供・共有することで、課題改善のヒントとしていただき、コンタクトセンター全体のレベルアップを目指しています。

プログラムの内容等の詳細は、決定次第、協会 Web サイトや CCAJ メールニュースなどでご案内いたします。

■会期：2017 年 2 月 16 日(木)～17 日(金)

■会場：アーバンネット神田カンファレンス(東京都千代田区内神田 3-6-2)

■受講料(いずれも税込)

事前申込		1 日券 (3 コマセット)	1 コマ
	CCAJ 会員	15,500 円	6,200 円
	後援団体加盟企業	18,540 円	7,200 円
	一般	20,600 円	7,200 円
	当日券	—	10,300 円



時間	タイムテーブル (M: モデレーター、S: スピーカー)
1 日目 2017 年 2 月 16 日(木)	
10:30 12:00	CCAJ セッション ① 『スーパーバイザーの登用・育成』 M(株)日本能率協会コンサルティング CS・マーケティング/セールス革新センター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀 氏 S 富士通コミュニケーションサービス(株) シニア・ビジネスコンサルタント 津江 好美 氏 S NTT ソルコ&北海道テレマート(株) 北海道事業部 営業部門 インストラクター 村上 深奈 氏
13:00 14:30	CCAJ セッション ② 『チャットサポート』 M アルファコム(株) 代表取締役社長 松原 悟 氏 S 情報工房(株) チャット&マーケティングポータルプロジェクト リーダー 大木 むつみ 氏 S(株)千趣会 ベルメゾン管理本部 CRM 部 コンタクト管理チーム 参事 宇佐美 康博 氏
14:45 16:15	CCAJ セッション ③ 『カスタマー・エクスペリエンス/CS 向上』 M(株)ラーニングイト 代表取締役社長 畑中 伸介 氏 S ヤフー(株)CS 本部 本部企画部 トレーニングマネージャー 寺下 薫 氏 S(株)グランドビジョン エンゲージセンター 責任者 荒木 卓也 氏
2 日目 2017 年 2 月 17 日(金)	
10:30 12:00	CCAJ セッション ④ 『採用難・人材不足を乗り切る方策』 M ベリントシステムズジャパン(株) コンサルタント/プロダクトマーケティングマネージャー 諏訪 信太郎 氏 S(株)TMJ 北海道事業本部推進室 室長 吉岡 千賀子 氏 S 日本ランズエンド(株) カスタマーサービス部 スーパーバイザー 有吉 紀子 氏
13:00 14:30	CCAJ セッション ⑤ 『対応品質向上の取り組み』 M アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝 氏 S ビーウィズ(株) 教育研修室 室長 仲江 洋美 氏 S(株)JIMOS マキアレイベルコンタクトセンター部 マネージャー 山崎 薫 氏
14:45 16:15	CCAJ セッション ⑥ 『センターマネージャー(センター長)の役割・スキル』 M(株)プランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 氏 S 三井住友海火災保険(株) コンタクトセンター企画部 神戸センター長 斎藤 亮 氏 S(株)ECスタジオ 代表取締役 嶋田 怜輔 氏
16:30 18:00	懇親会 懇親会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくりを目的に開催します。

※ 2016 年 12 月 6 日現在。プログラム・出演者は事前の告知なく変更することがございます。

協会日誌

11/22 人材育成委員会

- ① コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担
- ・本表の活用方法等について討議した。
 - ・本表をどのように使っていくのか(カスタマイズ等)を提示することで、普及させていくことを目指すこととなった。

11/28 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.250 の情報

収集状況を報告した。

- ② コンタクトセンター見学会
- ・ 10 月 27 日に開催したプラス株式会社のセンター見学会の参加者アンケート集計結果等を報告した。
 - ・ 次回のコンタクトセンター見学会の打診先等を報告した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
- ・ 会員のアウトソーサーに対して実施する本調査の設問項目に関するアンケートについて討議した。

コールセンター基礎講座を開催

2016 年 12 月 2 日、新たにコールセンターに所属された方や基礎を再確認したい方などを対象にコールセンターの基本用語や役割、課題、関連するルールなど、コールセンターに関する基礎知識を習得していただくことを目的に、コールセンター基礎講座を開催しました。

第一部の「コールセンター基礎知識」では、コンタクトセンター専門アドバイザーの鈴木誠氏が、コールセンターの基本用語、コンタクトセンターの運用管理体制・システム構成などについて分かり易く解説しました。

第二部の「コールセンター運営の課題と最新トレンド」では、コンタクトセンターマネジメント編集長の菊池淳一氏が、コンタクトセンターを取り巻く環境の変化と運営課題について、自社で行ったアンケート結果を基に説明しました。

第三部の「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」では、協会事務局の森田豊が、特定商取引法や消費者契約法を中心にお客さまとの応対時に注意したいポイントや、個人情報保護法などについて事例を踏まえて解説しました。

熱心に受講くださった皆様にお礼申し上げます。2017 年度も開催を予定していますので、ぜひ受講を検討ください。

【受講者の感想】

- ・ 基本的な用語やデータ説明が大変分かりやすかったです。
- ・ 課題を「センター戦略」「運営マネジメント」「人材育成」「システム」と 4 つの観点に分けて整理する考え方は、すぐにセンター業務に活かせると思った。
- ・ アウトバウンドをするうえで、細かいルール・法律をコミュニケーターレベルで浸透させる必要があると感じた。
- ・ 前提となる知識、問題、課題、今後の解決策が順序だっていて、参考になりました。



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.250(2016 年 12 月 5 日配信)

配信数：6,029 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017」開催(2月16日・17日)
セミナー出演者が確定!センター運営のエキスパートが共演します。
- 2.最新号『CCAJ ガイドブック VOL.26』好評頒布中!
- 3.CCAJ スクール「スクリプト・FAQ 作成講座」& 12 月・1 月開催講座のご案内
- 4.【会員限定】2017 年賀詞交歓会 申し込み受付中!
- 【関連動向・情報】
- 5.2016 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第 4 回の結果(サービス産業生産性協議会)
- 6.在宅療養支援診療所に対する電話対応代行サービスの実施に係る健康保険法の取り扱い
(経済産業省)
- 7.国民生活 11 月号(国民生活センター)
- 8.中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン(情報処理推進機構)
- 9.労働者派遣事業統計調査 2016 年第 3 四半期(日本人材派遣協会)
- 10.クイズで学ぶ法令遵守(東京都)
- 11.第 66 回 日本統計年鑑(統計局)
- 12.2016 年 10 月分の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)

**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/

次号予告

CCAJ News Vol.239 では、「2017 年新春賀詞交歓会」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 開催告知」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)