

## 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 2017
- ◇ 2017 年度 CCAJ スクール  
新講師による講座のご紹介
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview Vol.70
- ◇ 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 2017

2月16日(木)、17日(金)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、「カスタマーファースト」に向けた戦略を探る」をテーマに『CCAJ コンタクトセンター・セミナー2017』を開催しました。

コンタクトセンターは、マルチ・オムニチャネル化、VOC(顧客の声)活用など企業価値の創造へ向けて挑戦することで、日々変わる生活者・顧客の期待に応えようとする「カスタマーファースト」を不変のミッションとしてきました。今回のセミナーでは、コンタクトセンターで関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスし、実際の運営に根ざした事例をご紹介いただきました。2日間で延べ99社458名が受講し、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「懇親会」を実施。有益な情報交換の場となりました。

## ◎ CCAJ セッション 1

### 『人材不足時代のスーパーバイザー登用・育成～自ら高みを目指すSVを育てる～』

- モデレーター (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(写真左)
- スピーカー 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(写真中)  
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(写真右)



SVの登用や育成がさらに困難を増すなかで、どのような工夫をしているのか。スピーカーである各センターの具体的な取り組みと、登用と育成のポイントが示されるセッションとなりました。

SVの役割や現状を明確化するとともに、内部登用と外部登用の違い、それぞれの課題とメリット・デメリットに関して説明がありました。

登用の際に考慮すべき留意点とともに、ディスカッションの場での見極めや自ら手を上げられる文化の熟成といった

成功事例が示されました。さらに、人材育成における研修制度、スキル認定制度、スキルマップなどの具体的な仕組みと成果が紹介されました。



外部登用者に関して、育成の際の留意点が示されるとともに、年間育成計画に沿ったスキルマップの運用と活用法を紹介。登用にいたるまでの育て方と資質の見極め、登用後の育成のポイントに関するまとめがありました。目指すべき姿である「自立して付加価値の高いSVを育てる」ための取り組みとして、モチベーションとレベルを上げるために各社が取り組んでいる施策が紹介され、管理者によるSV支援時間の確保と、現場での育成が重要であるとのまとめがありました。

## ◎ CCAJ セッション 2

### 『チャットをどう活用する？～基礎から応用まで！その効果の実際とは～』

- モデレーター アルファコム(株)代表取締役社長 松原 悟氏 (写真左)
- スピーカー 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 (写真中)
- (株)千趣会 経営企画部 経営管理チーム 参事 宇佐美 康博氏 (写真右)



新たなチャネルとして、チャットを導入する企業が増えているという現状を踏まえて、実際にチャットを活用しているインハウスとアウトソーサーの事例をベースにセッションが進められました。

最初に、コミュニケーションツールとしてのチャットの位置付けやコールセンターにおける役割・活用方法などについて、モデレーターによる解説がありました。続いて、スピーカー2社の具体的な導入状況に関する紹介となりました。

導入の狙い・目的として、それぞれ“気軽な問い合わせ、

選択肢の提供、コンタクト増”、“新チャネル、機会・頻度、深さ”が示されました。さらに、導入時の組織変更、人材育成、FAQ、CRM 連携と

いった実際の取り組み内容や苦労談が紹介されました。

次に、電話やメールなど他のチャネルとの関係の変化といった現状に加えて、チャットを活用するための運営手法の確立など、今後の取り組みに関する紹介がありました。

また、モデレーターが提供するソリューションを利用して、Line による質問を受け付け。可能な範囲で回答するなど、実際にチャットを活用した取り組みを体験する場にもなりました。



## ◎ CCAJ セッション 3

### 『カスタマーエクスペリエンス向上を目指すコンタクトセンターの取り組み』

- モデレーター (株)ラーニングイット 代表取締役社長 畑中 伸介氏 (写真左)
- スピーカー 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 (写真中)
- (株)グランドビジョン エンゲージセンター事業部 コントロールマスター 荒木 卓也氏 (写真右)



顧客満足度だけでなく、カスタマーエクスペリエンス(CX)向上を目指す企業が増えています。CX向上を実現するためにコンタクトセンターが担うべき役割に関する議論が進められました。

CXとは何かを明確化するとともに、「VOCからのフィードバックをカスタマーエンゲージメント全体に活かす」ためのマネジメントフレームワークが示されました。

具体的な取り組みとして、ヤフーにおけるサポーターズクラブの紹介がありました。副社長を責任者とするなどコンタクト

センター重視の経営陣をベースに、どのようにサポーターズクラブを立ち上げていったのか。成功のための5つのポイントとともに、実際の活動内容と成果が示されました。さらに、経営陣への週次報告や問題解決のためのワークショップ、人材育成などの広がりも紹介されました。

グランドビジョンからは、自社における取り組みとして、ES(従業員満足)を重要視したセンター運営を紹介。ランチミーティングでのVOE(従業員の声)の収集、休憩室を充実させることでの休憩の質の向上、イベントなどによる職場環境作りなどの取り組みと、その効果が示されました。



◎ CCAJ セッション 4

『働きたくなる魅力的なコールセンターを目指すには？  
～成功事例から学ぶ、人材不足・採用難を乗り越える3つのポイント～』

- モデレーター 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 (写真左)
- スピーカー (株)TMJ 北海道事業本部 推進室 室長 吉岡 千賀子 氏 (写真中)  
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 (写真右)



厳しさを増す人材不足と採用難に対して、どのような対策が有効なのか。各社の取り組みを通して、リソースの活用・離職の抑制・新規採用という3つの観点からセッションが進められました。

顧客がコールセンターに求めることと、人材不足・採用難の現状に関する解説とともに、“なぜコールセンターは人材不足なのか？”を明確化するロジックツリーに沿ったディスカッションが進められました。

改善への3つのアプローチの1つであるリソースの活用で

は、シニア人材の登用、マルチスキル化といった人的リソースの活用に加えて、WFM・音声分析・AI等の技術的リソースの活用事例が示さ



れました。2つめの離職の抑制への取り組みとして、職場環境の改善やコミュニケーション、復職支援などの従業員ケア、褒賞や評価制度、キャリアサポート、辞めない人材の採用などの取り組みが示されました。

新規採用では、企業のみならず業界の認知度向上への取り組みをはじめ、印象的な説明会や面接、職場体験などが紹介されるとともに、「業界一丸となったコールセンターのイメージアップが喫緊の課題」とのまとめがありました。

◎ CCAJ セッション 5

『スクリプト・FAQ 活用は品質向上の鍵！～ステップごとの事例から学ぶ、ナレッジ構築⇒活用定着⇒分析評価⇒維持管理のポイント～』

- モデレーター アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝 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 室長 仲江 洋美 氏 (写真中)  
(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 (写真右)



課題改善や品質向上には欠かせないスクリプトやFAQに関して、ナレッジ構築・活用定着・分析評価・維持管理の4つのポイントからの解説と、各社の具体的な取り組みの紹介がありました。

モデレーターによるスクリプト・FAQの役割と重要性の解説に続き、ステップ1としてナレッジ構築に関する解説がありました。

ビーウィズからは7つの作成ステップが示されるとともに、“効率よく進めるための全体設計”と“話し言葉にこだわり応

対品質を維持する”という項目を抜粋した解説がありました。また、JIMOSの取り組みとして事前分析とスクリプト・FAQそれぞれの作成ポイントが紹介されました。



次に、活用定着のポイントの新たな課題として臨機応変な対応の必要性とその対応策が示されました。さらに、スクリプト・FAQの重要性の再認識、SVの意識統一といった具体的な成功のポイントが示されました。

分析評価・維持管理のポイントとしては、モニタリングの重要性、個別指導との組み合わせ、目的の明確化、満足度のチェックといった具体的な取り組みが紹介されました。

## ◎ CCAJ セッション 6

### 『センター長（マネージャー）2人が取り組む 様々なイシュー（issue）と挑戦（施策と成功&失敗）を聴く』

- モデレーター（株）プランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 氏（写真左）
- スピーカー 三井住友海上火災保険（株）コンタクトセンター企画部 神戸センター長 斎藤 亮 氏（写真中）  
（株）EC スタジオ 代表取締役 嶋田 怜輔 氏（写真右）



実際のセンター長に、それぞれのマインド・ポリシー、具体的な施策・取り組みなどを伺いながら、人材育成・確保、ESとCS向上、経営貢献などに関するディスカッションが進められました。

モデレーターによる個性的なマネージャーであるとの紹介に続いて、それぞれのセンターの概要と、センター長としてのマインド・ポリシーの説明がありました。

次に、これまでの課題や問題点に関して、ECスタジオからは、組織作りの難しさ・事業拡大に伴う分担や育成が、三

井住友海上火災保険からは、ESの低さ・SV間の不仲、古参メンバーの挙動などが挙げられました。

それに対する具体的な事例として、EC

スタジオからは休憩室の充実などの福利厚生への取り組み、研修や資格取得のためのサポート制度などを紹介。ESを大切にしたいというマインドで退職者無しという状況が示されました。三井住友海上火災保険からは、ES向上のために実施した100の施策、独自の学習プログラム、改善サークルなどの事例と、改善状況に関する紹介がありました。さらに、朝礼風景の動画が流されるなど、普段はあまり触れられない状況を知る機会となりました。



### CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 受講者の感想

- ・コールセンター業界の直面している課題について、他社の具体的取組を聴ける機会をつくっていただき、感謝しております。昨年に続き、2回目の参加ですが、今回も異なる企業の話を知り、大変参考になっております。
- ・「お客様を第一にする」ということから、ブレずに進めることが、結果的に収益の向上につながっていることが、とてもよく分かった。
- ・質問をチャットで受け付けるのが、非常に良いアイデアだと感じた。企業ごとにチャットの活用について聞くことができ、導入のイメージができた。
- ・業界全体で選ばれるコールセンターを目指すことに関して、視野を広げ、他社の成功体験を共有することの大切さを再認識しました。



### 全セミナー終了後に懇親会を開催しました

すべてのセミナーが終了した2日目に、会場内の別室で、セミナー出演者と受講者による懇親会を開催しました。今回も、多くの方々に参加していただくことができました。

懇親会に参加したパネリストの皆さんのご挨拶と大木伸之事業委員長の乾杯の発声に続いて、交流会がスタート。発表内容に関する意見や情報交換、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。



事業委員長 大木 伸之 氏



# 2017年度 CCAJ スクール 新講師による講座のご紹介

2月号でもご紹介しましたとおり、CCAJ スクール 2017年度の年間スケジュールが決定しました。2017年度に新たに開催する、新講師による2つの講座をご紹介します。

講座名	【センターマネージャー講座】 センターマネジメントの実践 ～プロセスをみる・会話をみる・品質をみることにより「運用と運用設計」を学ぶ～	【スクリプト・FAQ 作成講座】 ～効果的なスクリプト・FAQ を、効率よく作成する～
講師	株式会社 ONE' S VALUE 代表取締役 石原 康子 氏	ビーウィズ株式会社 教育研修室 室長 仲江 洋美 氏
日程	2017年5月23日(火)～24日(水) 両日とも 10:00～17:00	2017年7月25日(火) 10:00～17:00
会場	日本マンパワー (東京都千代田区)	日本マンパワー (東京都千代田区)
講座紹介	コールセンターの運営は、勘や経験や根性だけでは困難です。運営の手法や視点を知り、如何に自分自身が実践(自ら示す事が)できるかです。センター運営の難易度をあげている『①人員が多い、②顧客接点に会話が存在する ③サービスの結果はみえない』という特徴を理解し、3つのポイントへの打ち手を実際の運用と運用設計の2つの側面から体験します。組織の方針や目的などの上位工程から、現場運用への落とし込み、最終的な顧客接点までの流れの各場面で必要な考え方と手法を、グローバルな運営フレームを取り入れ、学んでいただきます。管理や手法に陥りがちな従来型のマネジメントに疑問を抱いている方が、センターマネージャーとしての明確な目的を確信できるようになります。	スクリプトの完成度は、コールセンターの品質や生産性を大きく左右するにも関わらず、頻繁な業務ルールの変更にスクリプトやFAQの更新が追いつかない、時間をかけてスクリプトを作成したにも関わらずコミュニケーションが使っていないなど、スクリプト・FAQの課題・悩みは尽きません。 本講座では、センターの品質や生産性を維持・向上させるための『効果的な』スクリプトやFAQを、今よりも短い時間で『効率よく』作成するための、ステップやポイントを習得します。講座の後半では、ステップやポイントの理解度を確認するため、とあるコールセンターのスクリプト作成体験をすることで、ご自身のスクリプト作成スキルや特徴を知ることができます。
この講座を受講すると	1.「運用」とは何か、今後何をすればいいかを理解し、勘や経験や根性に頼らない、精神論でない具体的なマネジメントの「武器」を手にする事ができます。 2. 品質管理や会話を体系的に学ぶことで、曖昧な「品質や応対品質」についての定義が明確に理解でき、行動できるようになります。 3. 「会話」をロジカルに見ることで、本質的な会話の指導方法に気づく事ができます。	1.7つのステップに沿ってスクリプト作成のポイントを習得することで、効果的なスクリプト・FAQを、効率よく作成することができます。 2. スクリプト作成を体験することで、ご自身のスクリプト作成スキルや傾向・強み・弱みを知ることができます。 3. グループワークを通じて、自社だけではなく他社の課題に触れることで、課題解決に繋がるひらめきを得ることができます。
受講対象者	・センター運営に携わる、或いはマネジメントを実践する立場にある方 ・具体的にどうすればいいか悩み、課題のある方、概論でなくどのように動けばいいか知りたい方	・スクリプトやFAQの作成を担当しているSVの方 ・これからスクリプトやFAQを作成するSVの方 ・スクリプトやFAQに課題を抱えているSVの方 ・スクリプトやFAQについて指導をするマネージャー、センター長

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** センターの立ち上げに関わったSVは「本当に大変だった」「あの時はつらかった」と懐かしそうに話をします。あの立ち上げの混乱の時期を経験したSVはじめテレコミュニケーター（以下、TC）は、何とか成功させたいという明確な目標があります。この明確な目標に向かってセンター全員が一喜一憂しながら業務に立ち向かいます。

そこから3年を経て業務がルーチン化され、馴れが生じてきます。

センターによっては評価されることも称賛されることもなく、業務を粛々とこなすことだけに終始しているところもあります。これではモチベーションが上がらないのは当然です。

モチベーションを上げるにはまずチームの目標を明確に掲げることが大切です。

そして、その目標をSVは達成させる。そして、達成すれば称賛するというこのサイクルをしっかりと回すことが求められます。

数年前、あるセンターのモチベーションが低いので一度来て欲しいと依頼がありました。

行ってみると言葉通りセンターの空気が澁んで、TCには笑顔は全く見られませんでした。

SVに話を聞くと、TCがすぐ辞める。その為育成に時間を取られてしまう。新人が着台したらまたクレームを起し対応に追われてしまう。自分達の立場がどれ程厳しいかを訴えてきました。被害者意識の高いSVの集団です。この環境でTCがイキイキとお客様と会話ができる訳がありません。

**Q** コールセンターを立ち上げて約3年を過ぎようとしています。私は開設当時からスーパーバイザー（以下、SV）として業務に携わっています。開設時の初期メンバー数人は残っており、今も新しいメンバーと共に業務をしてくれています。ただ開設時の「皆で頑張ろう」「何とかやり切ろう」といったやりがいや緊張感が、現在は消えつつありマンネリ化しています。

開設当初のモチベーションの高いセンターに戻すにはどうすればよいでしょうか。

**回答者** 玉本 美砂子 氏

株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長  
CCAJ スクール クレーム対応講座講師

そこでまずSVに自分達の使命、役割を再認識していただきました。

1番大切な役割はTCのサポートです。

最初に行動に移してもらったことは自チームのラウンドです。席に座っていてもTCの現状が見えません。

目標掲げるだけでなく、日々TCに目を配る。お客様との会話に問題はないかリアルモニタリングする。困っていたらすぐサポートする。

また結果が出たらその場で称賛する。TCは結果が出たらすぐその場で褒められる、認められることはとても嬉しいものです。

また、大きな効果が出たのが面談です。

SVが一方向的に話すのではなくTCの話に興味を持って聴く面談です。

この「ラウンド」「称賛」「面談」の3つの取り組みで、互いのコミュニケーションは今までは比較できないほど良くなりました。そして、SV自身の気持ちにも変化がありました。

自分が自チームのメンバーを育てているという自信です。

人は目標を持ち、達成し、認められ、組織の一員として責任を果たしているという充実感があればモチベーションを保ち続けることができるのではないのでしょうか。

CONTACT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。

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](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

# Active Staff interview

vol.70

専用サーバのホスティングサービスである at+link 専用サーバサービス、ベアメタルクラウドの他、セキュリティプラットフォームや各種の独自ソリューションをクラウド型で提供している株式会社リンク。その中から、CTI システムの BIZTEL を中心に担当者のお二人にお話を伺いました。



株式会社リンク  
BIZTEL 事業部

事業企画チームマネージャー  
高原 陽一 さん(左)

サービスデスクチーム  
マネージャー  
神田 翼 さん(右)

2カ月に1回、チームで懇親会を開くという神田さん。「毎回、他部署の人をゲストとしてお招きしています」。高原さんも「CCA」の委員会での議論や、その後の懇親の場が楽しみです」とのこと。お二人とも、他者との交流を楽しむ人柄のようです。

株式会社リンクのクラウド型テレフォニーサービスの BIZTEL は、現在のユーザー数が 900 社以上。CRM をはじめとする他社製品との連携で提供されることも多く、協会会員の皆さんにもなじみの深いソリューションでしょう。当協会の情報調査委員としてもご協力いただいている BIZTEL 事業部事業企画チームマネージャーの高原陽一さんに、同社のこれまでの歩みと BIZTEL の位置付けを伺いました。

「当社は、1987 年に広告制作会社として発足しました。その後、1996 年に“at+link 専用サーバサービス”の提供を開始、国内最大級のホスティングサービスへと成長しました。さらに、セキュリティプラットフォームの提供や独自アプリの開発を続けてきましたが、その一つが“BIZTEL”です。

スモールスタートも可能な CTI システムで、インターネットとパソコンだけでご利用いただけるクラウドサービスになります」

2006 年にスタートした BIZTEL。この 10 年で急成長してきた要因には、手軽さやフレキシビリティだけでなく、営業からシステム開発・構築・運用、ユーザーサポートまで、すべて自社で行っているという安定性や改善への即応性などがあるようです。

## サービスデスクであること

BIZTEL ユーザーすべてのサポートを担当しているのが、神田翼さんがチームマネージャーを務める BIZTEL 事業部のサービスデスクです。その役割について神田さんは「導入時のサーバのセットアップやオプション追加などの技術的な作業をはじめ、操作や設定に関

するサポート業務、トラブルなどへのテクニカル対応などを行っています」

一般的なヘルプデスクやテクニカルサポートといった運用業務だけでなく、導入や変更などの作業も行うとのこと。「営業や開発など他部署とも密接に連携してユーザの課題や問題を解決する役割であり、BIZTEL に関するすべてのサービスを担当する部署です。

必要に応じてエスカレーションを行う場面もありますが、できるだけサービスデスクが窓口となって解決することで、他の部署はそれぞれの業務に専念できるよう取り組んでいます」

サービスデスクのスタッフは神田さんを含めて 8 名。ユーザーからの問い合わせに関しては、電話、メール、Web フォームで対応しています。「ビジネスフォンとしてお使いのお客様もあれば、大規模コールセンターや企業全体でご利用いただいているケースもあります。そのため、問い合わせ内容も基本的な操作方法から、情報システム部門からの専門的な質問までさまざまです。また、当社の製品だけでなく、パソコンの OS や導入している CRM などお客様ご利用製品に関する質問もありますが、サポート外の内容であっても、過去の事例やナレッジを基に可能な限りサポートし、お客様の満足度向上を目指しています。そういった対応内容はすべて CRM にナレッジとして管理し、内部で共有できる環境づくりを意識することで、サービスレベルの向上に取り組んでいます」

ユーザーを中心に、サポート業務だけでなくサービスに関わることすべての窓口であるという誇りが“サービスデスク”という呼称に現れているようです。

## 社名通りの連携と絆

当然ながら、トラブル時にも電話が入ります。「電話の品質が安定しないなどの現象があった際に、当社システム側の問題かお客様環境の問題かを含めて全体的に状況を確認し、早期に影響を最小限に抑えられるような情報共有と対応を心がけています。お客様の運用に影響が出ることは非常に大きな問題ですので、対応にスピードが要求されるそういうトラブル対応が一番大変ですね」と神田さん。

高原さんも「例えば、キャリア側の問題であれば、障害が生じてもサービスが継続できる方法はないのか、仮に止まることであってもどうすればダウンタイムを短くできるかをキャリアと一緒に調べて細かく検討します。その結果、回線の冗長化を進めるなど、この 10 年の取り組みで BIZTEL の信頼性は大きく向上しました。様々な部署が責任を持ってサービス品質の向上に取り組んでいます。最終的にユーザーとの接点を担うサービスデスクの役割は大きいですね」

企業と顧客を結ぶコールセンターを手軽に実現する BIZTEL。それを支えているのは、自社で責任を持ってサービス提供を行うという企業スタンスと、ユーザーはもとより社内連携にも注力してきたサービスデスクの存在であると言えるのではないのでしょうか。

企業情報

## 株式会社リンク

代表取締役社長：岡田 元治

本社：東京都港区赤坂 7-3-37

カナダ大使館ビル 1 階

ホームページ：http://www.link.co.jp/

設立：1987 年 11 月

従業員数：67 名

## 協会日誌

### 1/11 広報委員会

- ① 協会社団法人創立 20 周年企画
  - ・関連媒体に出稿する記念広告案について討議した。
  - ・CCAJ News 記念特別号案について討議した。
- ② CCAJ News
  - ・2月号：2017年新春賀詞交歓会での会長の挨拶、来賓の祝辞の抄出、2017年度 CCAJ スクール年間スケジュール等を掲載することを承認した。
  - ・3月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 の開催報告等を掲載することを承認した。
- ③ 会員ニュースの公開
  - ・12月には13件の会員からのニュースを公開したことを報告した。

### 1/12 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017
  - ・現在の受講申込状況を報告し、集客策を着実に実行することを確認した。
  - ・2日目に開催する懇親会において、参加者同士の交流が活発になるための施策について討議した。
- ② CCAJ スクール
  - ・CCAJ スクールの講座の魅力を伝えること、講座を選択しやすくすること、受講のミスマッチ解消を目的に、人材育成委員会作成「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」を各講師に確認していただくことを決定した。
- ③ 2017 年度事業活動計画
  - ・「CCAJ スクール」「コールセンター基礎講座」「CCAJ ガイドブック」「海外視察ツアー」「CCAJ コンタクトセンター・セ

ミナー」の5つの活動を継続していくことを決定した。

- ④ CCAJ ガイドブック
  - ・読者に対して実施したアンケートの結果を報告した。

### 1 / 24 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
  - ・VOL.252 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
  - ・札幌で実施するコンタクトセンター見学会の申込状況を報告した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
  - ・エージェンシーに対して実施する「実態調査に関するアンケート」の内容について討議した。
- ④ 2016 年度活動報告と 2017 年度活動計画
  - ・1月までの活動を報告した。
  - ・「コンタクトセンター見学会」「CCAJ メールニュース」「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」の3つの活動を継続していくことを決定した。

### 1/25 人材育成委員会

- ① 2016 年度活動実績
  - ・「人材育成委員会活動報告会」「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」等の開催回数、参加人数、アンケート結果をもとに活動を振り返り、課題等について討議した。
- ② 2017 年度活動計画
  - ・「SV 意見交換会」「新人マネージャー勉強会」等を継続していくことを決定するとともに、「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」はセンターでの活用・普及を目的に今後も継続審議とすることを決定した。

### 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.253(2017年2月8日配信)

配信数：6,105名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News 2017年2月号を協会のWebサイトにアップしました。
- 2.「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017」2月9日(木)が申込締切です!
- 3.CCAJ スクール「モニタリング実施手法セミナー(東京開催)」& 2017年3月開催講座のご案内

【関連動向・情報】

- 4.平成28年における外国人入国者数及び日本人出国者数等(速報値)(法務省)
- 5.電話勧誘販売業者に対する行政処分(消費者庁)
- 6.平成28年企業活動基本調査の結果(速報)(経済産業省)
- 7.2016年12月の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
- 8.IoT /ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信施策の在り方に関する情報通信審議会からの第三次中間答申(総務省)
- 9.外国人雇用状況の届出状況(厚生労働省)
- 10.花粉観測システムの稼働(環境省)

### 協会社団法人創立 20 周年記念 入会金無料 キャンペーン実施中

詳細は、以下 URL をご覧ください。  
[http://ccaj.or.jp/admission\\_campaign/](http://ccaj.or.jp/admission_campaign/)

### 次号予告

CCAJ News Vol.241 では、「社団法人化 20 周年記念関連イベントのご紹介」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)