

Contents

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

- ◇ CCAJ スクール 2016 年度開催報告
817 名が受講
- ◇ 20 周年記念イベント告知
- ◇ 消費者契約法の一部を改正する法律施行
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2016 年度 CCAJ スクール 開催報告 817 名が受講！

2016 年度の CCAJ スクールは、7 種のベーシックコースと 10 種の専門コースを、東京・大阪・札幌・沖縄で合計 44 回開催し、156 社 817 名が受講しました。

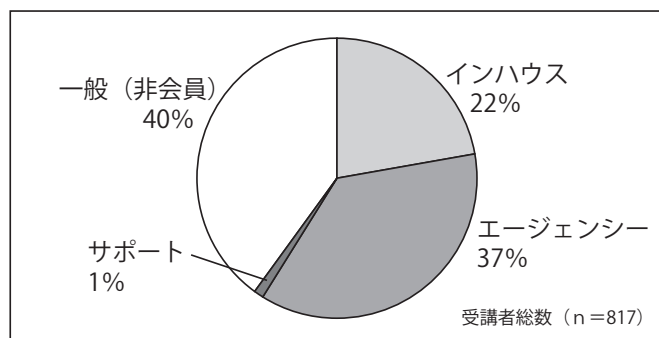
今年度から新たにレギュラーコースに加わった「スーパーバイザーの仕事術」「KPI マネジメント基礎講座」、1 日コースに変更し基礎編と応用編にリニューアルした「クレーム対応講座」も好評でした。

1. 受講者の属性

全体の受講者数としては、2015 年度の 738 名から 2016 年度は 817 名と、約 10% の大幅増となりました。

会員の受講者が大幅増

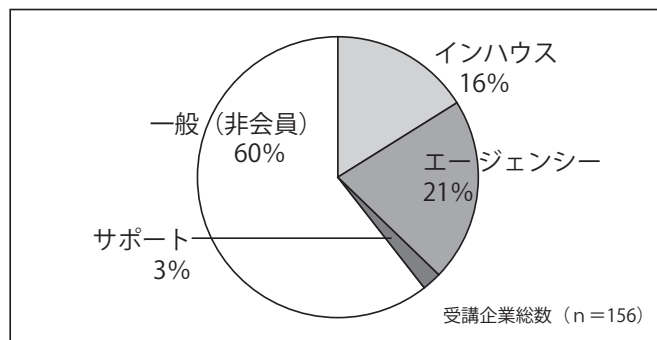
会員のうちインハウスの受講者が 182 名、エージェンシーの受講者が 298 名、サポートの受講者が 8 名と、計 488 名が受講し、2015 年度の 395 名より 93 名増加し、全体の 60% を占めました。一般（非会員）は 329 名が受講されました。



受講企業数では、一般（非会員）が 6 割を占める

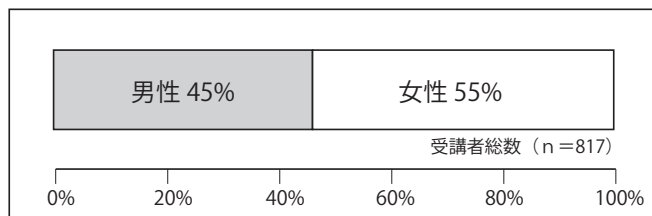
受講企業数は、会員のうちインハウスが 24 社、エージェンシーが 33 社、サポートが 5 社で合計 62 社、一般（非会員）が、94 社で、全体で 156 社から受講いただきました。

受講者数とは逆転し、一般（非会員）が 60% を占めています。通信、保険、証券、カード、公共インフラ、通信販売、アウトソーサーなど、様々な業種の企業が受講しています。



男性受講者が増加傾向

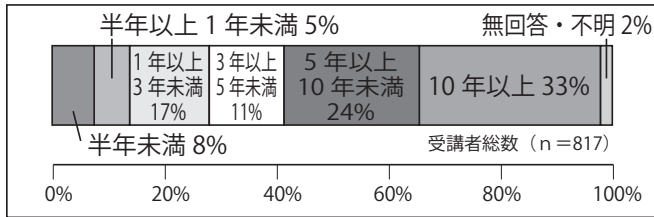
男性が 365 名で全体の 45% と、2015 年度より 5 ポイント増加しました。2012 年度以降は毎年男性の受講者が 40% を超えており、男性受講者が増加傾向にあります。



勤続年数 5 年以上の受講者が増加傾向

コールセンターでの勤続年数は、5 年未満の方が 339 名で、2015 年度の 377 名より 38 名減少したのに対し、5 年以上の方が 465 名と、2015 年度の 340 名を 125 名上回りました。10 年以上の方は 267 名（33%）と、2015 年の 138 名（19%）を大幅に上回りました。2010 年から勤続年数 5 年以上の方の

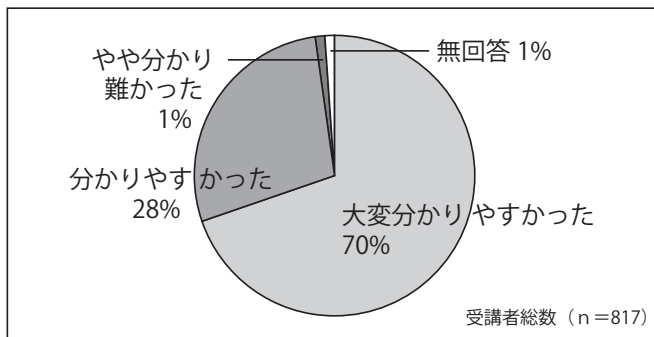
受講割合が増えています。



2. 受講者の満足度

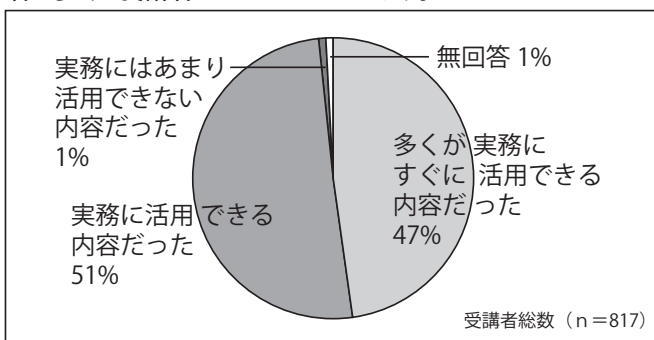
豊富な具体例が理解を促進

受講者 817 名中 576 名が「大変分かりやすかった」と回答しており、「分かりやすかった」と回答した 225 名と合わせると、全体の 98% の受講者が分かりやすかったと回答しています。また、講座を問わず「具体例が豊富」「講師の経験に基づいた講義が分かりやすい」との感想を多くの受講者からいただいています。



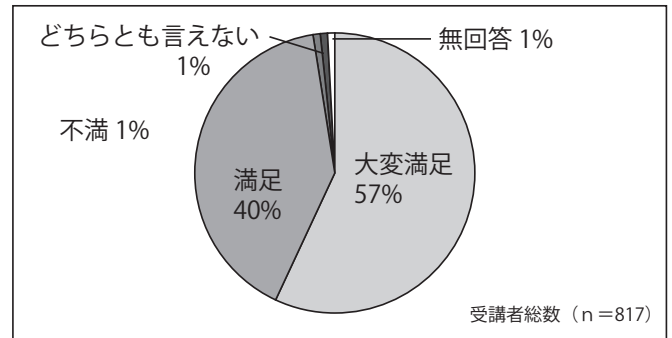
自センターに持ち帰ることができる内容が多い

「多くが実務に活用できる内容だった」と回答した受講者が 386 名で、「実務に活用できる内容だった」と回答した受講者 418 名と合わせると、受講者 817 名中 804 名の受講者が活用できると回答しています。「講義内容が具体的だった」との回答を多くの受講者からいただいています。



97%の受講者が満足と回答

講座への満足度に関しては、受講者 817 名中 468 名が大変満足と回答しており、満足と回答した 330 名と合わせると、97% の受講者に満足いただいています。CCAJ スクールでは、座学だけでなくグループワークもふんだんに取り入れています。講義の内容はもちろん、他社の受講者と交流を図ることにより、参考になることを収集できたとの感想も多くいただいています。



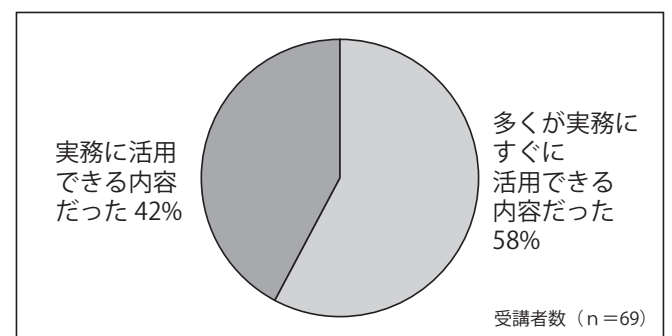
3. 2016 年度からレギュラー開催になった講座／リニューアルした講座

2016 年度から新たに「スーパーバイザーの仕事術」と「KPI マネジメント基礎講座」がレギュラー開催となりました。また、2 日間コースだった「クレーム対応講座」を 1 日コースとし「基礎編」と「応用編」にリニューアルしました。

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

講師：感性労働研究所 宮竹直子氏

この講座では、ケーススタディや実習を通じて、応対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 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びます。2016 年度は東京で 2 回、大阪・沖縄で各 1 回、計 4 回開催し、69 名の方に受講いただきました。



【受講者の声】

- ・グループワークやディスカッションの中で具体的な事例があり、自身の業務内容に当てはめられることが多くありました。
- ・色々なケースの対応を聞いたことが一番でした。実践的な話やモチベーションの方法は役立ちそうです。
- ・まだまだ不足している部分が判明し、気づきもたくさんありました。持ち帰って自社で試したいことがありますので、楽しみです。

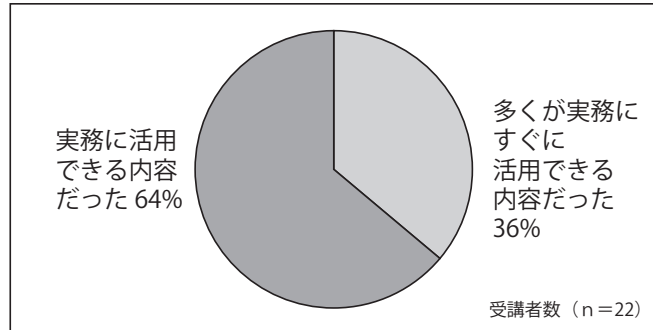
「KPI マネジメント基礎講座～基礎から学ぶ KPI レポート作成・活用・分析手法の習得～」

講師：ハッピーハート 牧野聡氏

この講座ではまず、重要 KPI を個別に解説し、そのロジック

および個々の KPI から何が分かるのか理解を深めていただきます。そして、KPI による分析が容易に行えるように、KPI の体系化、KPI 間の相関関係についても解説します。

2016 年度は東京で 1 回開催し、22 名の方に受講いただきました。



【受講者の声】

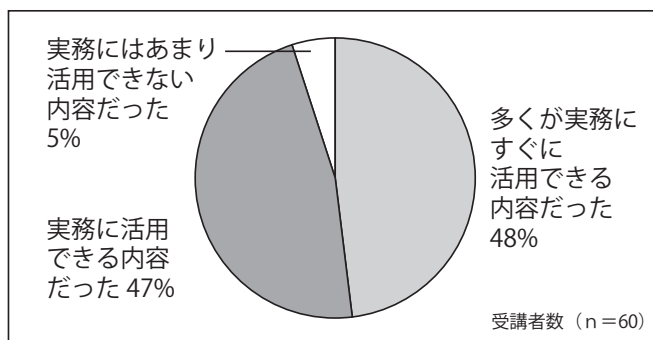
- ・既にセンターで活用している内容も多かったのですが、サービスレベルについては使用しておらず、当センターに必要だと思いましたので、是非活用したいと思います。
- ・レポートの作成法や活用法が分かって良かった。見方も分からなかったが、分析法を知ることができて良かった。
- ・KPI をもとに問題点を洗い出し、改善する PDCA サイクルが活用できる。

「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～」

講師：JBM コンサルタント 玉本美砂子氏

本講座では、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ご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

2016 年度は東京で 2 回、大阪で 1 回開催し、60 名の方に受講いただきました。



【受講者の声】

- ・ロープレの内容が実務でも実際に対応し得る内容で、実際に自分の声を聴きながら良い点・悪い点についてグループの方から指摘いただきつつ振り返れたのが良かった。
- ・座学で学んだ内容をその場で実践することができ、自身がどの程度理解できているか確認することができた。

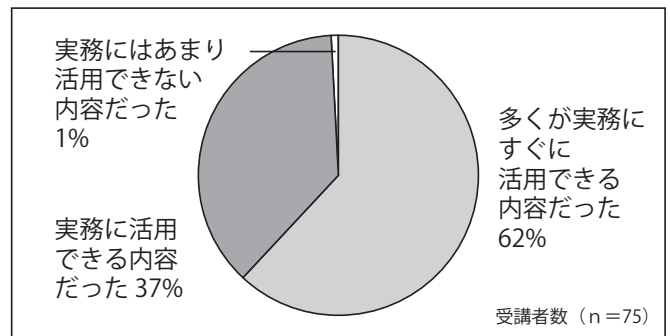
- ・クレームはなぜ発生するのか、その根本原因の説明やクレーム対応中の言葉選びやその意味も含めて教わり大変分かりやすかった。

「クレーム対応講座 応用編」

講師：JBM コンサルタント 玉本美砂子氏

本セミナーでは、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。

2016 年度は東京で 3 回開催し、75 名の方に受講いただきました。



【受講者の声】

- ・ロールプレイングを用いて、わかりやすい解説をしていただき、とても勉強になりました。
- ・ロールプレイングを通じ、自身の弱点や、他の方の上手な言い回しを学べたのが良かった。職場に持ち帰って同じようにロープレを実践してみたい。
- ・クレームに対するお客様の心理的ニーズを考えることを勉強することができとても良かった。

社団法人創立 20 周年を迎える当協会では、1990 年より「CCAJ スクール (旧 JTA スクール)」を開催し、コールセンター業界の人材育成に努めて参りました。

2016 年度まで、延べ 16,000 名以上が受講されるまで、長年にわたりご支持いただけた主な理由は次の 3 点です。

- ・コールセンター運営に専門・特化した”知識・スキル”を体系的かつ実践的に学ぶことができる
- ・1 年間のスケジュールが公開され、定期的に開催しているので、繁忙に合わせてスタッフの育成を計画的に行える。急な増員や人事異動でも、必要な講座を受けられる
- ・外からの新しい視点・知識・情報を収集できる。他社の同じ立場の方とともに学ぶことで、自身のレベル把握と、良い刺激を受けることができる。

各講座の詳細や開催スケジュールなどは、以下 URL よりご覧ください。

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

CCAJ は、社団法人創立 20 周年を迎えます

日本コールセンター協会は、1988 年 7 月に任意団体「日本テレマーケティング協会」として設立し、1997 年 4 月 1 日「社団法人日本テレマーケティング協会」として認可されました。

2012 年 1 月には「一般社団法人日本コールセンター協会」として新たにスタートし、2017 年 4 月に社団法人創立 20 周年を迎えます。協会を支えてくださっている皆様にお礼申し上げます。

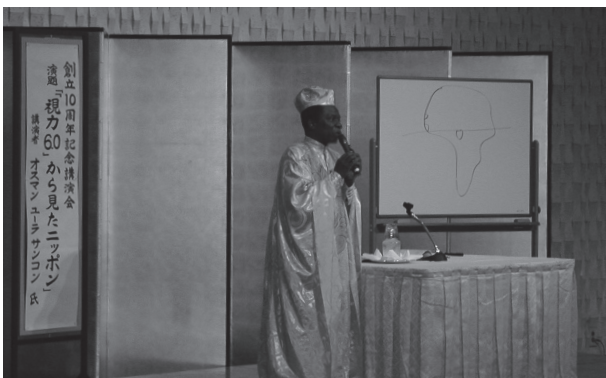
20 周年を迎えるにあたり、各種企画を実施します。

(1) 20 周年記念式典の開催

社団法人創立から 20 年の歩みを振り返り、会員の皆様の協力や、長期に渡り協会活動に貢献された個人・団体の功績に敬意を表すること、また、コールセンターに関わる産業の健全な発展に向けて、会員相互の結束をより強固にしていくことを目的に、20 周年記念式典を 6 月 12 日（月）に、ホテルグラン

ドパレスで開催します。
式典では、山下泰裕氏（全日本柔道連盟副会長・東海大学副学長）による記念講演会、祝賀会、感謝状の贈呈などを予定しています。

10 周年記念式典の様様



社団法人創立 10 周年記念講演会



感謝状の贈呈



懇親会

(2) 20 周年記念入会キャンペーンを実施

社団法人創立 20 周年を記念し、2017 年 6 月まで入会金無料キャンペーンを実施しています。この機会に是非、お知り合いの企業をご紹介ください。

キャンペーンの詳細は、以下 URL よりご覧いただけます。

http://ccaj.or.jp/admission_campaign/

20周年記念 入会キャンペーンのご案内

日本コールセンター協会は、1988 年 7 月に任意団体「日本テレマーケティング協会」として設立し、1997 年 4 月 1 日に「社団法人 日本テレマーケティング協会」として認可されました。2012 年 1 月には「一般社団法人 日本コールセンター協会」として、新たなスタートを切り、会員とともに、消費者と企業をつなぐ「コールセンター」業界の健全な発展に努めて参り、そして、2017 年に社団法人創立 20 周年を迎えます。

そこで、業界の更なる発展に向け、より多くの企業にご支援・ご協力をお願いしたいことから、創立 20 周年を記念し、入会キャンペーンを実施します。

【キャンペーン期間】 2017 年 1 月～6 月

【キャンペーン特典】 入会金 5 万円が無料となります ※

※ 年会費 20 万円（1 年間・期中の入会は月割）は申し込めます。随時随時に入会し、年会費 5 万円が無料となります。詳しくは協会のホームページをご覧ください。

◇ 日本コールセンター協会（CCAJ）ご入会の意義 ◇

社会貢献
相互研鑽（学ぶ）
交流（つながる）

入会のメリットは数多くあります。

キャンペーン案内リーフレット

◇ 日本コールセンター協会（CCAJ）入会メリット ◇

社会貢献 社会的責任を果たしている社団法人への加入により、社会からの信頼が増すとともに、就業機会や就業環境を向上し、健全なコールセンター産業の発展に貢献することができます。

相互研鑽（学ぶ） コールセンター産業の発展から応用する、最先端のノウハウを習得し、特別価格で受講できます。また、会員限定かつ無料で「施設実習会」「マネージメント実習会」「基礎力向上講座」や「最新技術」「最新設備」など、専門的な知識の習得をすることもできます。

交流（つながる） 会員企業は、コールセンターに関連する多業種・職種から構成されています。交流・情報交換を通じて、ネットワーキングが広がることで、コールセンターの発展・人材育成に貢献し、業界の発展に貢献することもできます。

◇ 入会キャンペーンの適用 ◇

(1) 2017 年 1 月～6 月のキャンペーン期間内に、当協会が定めた入会書類のご提出をお願いします。期間終了後はキャンペーンを適用いたしません。

(2) 正式入会は、理事会で審議・承認を要して行われます。

(3) キャンペーン期間内に入会書類を提出し、理事会で承認された企業に対して、入会金 5 万円を無料とし、年会費をお支払いいただくこととなります。

※ 年会費は 4 月～翌年 3 月までの 1 年間で 20 万円（期中入会は月割）

◇ 入会時振替額のお取り寄せ（ご請求） ◇

下記にご記入の上、日本コールセンター協会 事務局へ FAX でお送りください。用紙の裏面に記入の上、メールでもお送りください。

日本コールセンター協会 事務局 FAX: 03-5289-8892 メール: office@ccaj.or.jp

① 貴社名
② 氏名
③ 部署・役職
④ 住所
⑤ 電話番号
⑥ 印刷 ☐ 当協会事務局員の訪問・説明を希望 ☐ 書類送付を希望

◇ 入会キャンペーンや当協会に関する問い合わせ先 ◇

CCAJ 一般社団法人 日本コールセンター協会

TEL (03) 5289-8891 / メール: info@ccaj.or.jp
〒101-0042 東京都千代田区神田東横町 5 番 アサヤマビルディング 2 (6F)
URL: <http://ccaj.or.jp/> 0916.10.20

協会のサイトにあるキャンペーン紹介ページ

CCAJ 一般社団法人 日本コールセンター協会

キャンペーンの適用 入会金の意義 入会メリット 会員企業 ご挨拶

20周年記念 入会キャンペーン のご案内

日本コールセンター協会は、1988 年 7 月に任意団体「日本テレマーケティング協会」として設立し、1997 年 4 月 1 日に「社団法人 日本テレマーケティング協会」として認可されました。

2012 年 1 月には「一般社団法人 日本コールセンター協会」として、新たなスタートを切り、会員とともに、消費者と企業をつなぐ「コールセンター」業界の健全な発展に努めて参り、そして、2017 年に社団法人創立 20 周年を迎えます。

そこで、業界の更なる発展に向け、より多くの企業にご支援・ご協力をいただきたいことから、創立 20 周年を記念し、入会キャンペーンを実施します。

入会書類請求

10周年記念パンフレット

での皆様のご協力に対する感謝、協会の今後の発展を表すとともに、「社会貢献」「相互研鑽」「交流」という協会の3つの意義をイメージしています。協会の名刺や封筒、協会からの各種案内などに使用しています。

おかげさまで20周年
20th
 to the next stage

協会が社団法人創立 20 周年を迎えたことを広く PR するため、また、20 周年記念入会キャンペーンを実施していることを周知するため、業界関連媒体 雑誌 2 誌、新聞 2 紙に、社団法人創立 20 周年記念広告を出稿します。「月刊コールセンタージャパン」と「CCM 誌」の二つの業界の雑誌には、入会キャンペーンをメインにした広告を、「通販新聞」と「日本流通産業新聞」の二つの関連新聞には協会の会勢拡大を祈念し会員の皆様の企業名一覧を掲載しています。

おかげさまで、社団法人創立20周年

日本コールドセンター協会は、1988年7月に任意団体「日本マーケティング協会」として設立。1997年4月に「社団法人日本マーケティング協会」として認可されました。

2012年1月には、「一般社団法人日本コールドセンター協会」として新たなスタートを切り、消費者と企業を結ぶコールドセンター業界の健全な発展に努めて、2017年に社団法人創立20周年を迎えます。

より多くの企業と協力するとともに、業界の更なる発展をめざすため、入会キャンペーンを実施しております。

【キャンペーン期間等】 2017年1月～6月に入会書類をご提出いただき、理事会で承認された企業
【キャンペーン特典】 入会金5万円が無料になります(詳細は当協会にお問い合わせください)

[illegible]

(6) 20 周年記念セミナーの開催

事業委員会、情報調査委員会、人材育成委員会が担当し、各委員会の専門性・特性を活かし、センター運営の実務に携わる方々の関心の高い分野・課題について情報提供を行うことを目的に 20 周年記念セミナーを開催します。

詳細が決定し次第、協会の各種媒体で告知します。

協会では、社団法人創立 20 周年を機に、業界の健全な発展に向けた施策をさらに進めていきます。

皆様のご協力をよろしくお願い申し上げます。

20周年記念企画に関するお問い合わせは、協会事務局まで
お願いいたします。

おかげさまで 20 周年
20th
 to the next stage
CCAJ 一般社団法人
 Call Center Association of Japan
日本コールセンター協会

〒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 (4階)
TEL : 03-5289-8891 FAX : 03-5289-8892
<http://ccal.or.jp>

消費者契約法の一部を改正する法律が施行されます

2016年6月3日に公布された「消費者契約法の一部を改正する法律」が、一部を除き2017年6月3日から施行されます。

消費者契約法は、消費者と事業者の情報力・交渉力の格差を前提とし、消費者の利益擁護を図ることを目的として、2001年4月に施行されました。

しかし、近年の高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等により、高齢者の消費者被害が増加しており、改正前の消費者契約法では十分に被害救済を図ることが難しい事案もありました。また、2001年に消費者契約法が施行されてから、裁判例や消費生活相談事例が蓄積して来ました。その傾向なども踏まえ、消費者の利益の擁護を図るため、取消しの対象となる消費者契約の範囲を拡大するとともに、無効とする消費者契約の条項の類型を追加するなどの措置を講じるため、今回の改正がなされました。

以下に主な改正点および概要をご紹介します。（消費者庁「消費者契約法の一部を改正する法律に関する一問一答を参考」）。

1. 過量な内容の消費者契約の取消し

消費者契約の目的となるものの分量等が消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるものであることを勧誘の際に事業者が知っていた場合において、消費者が、その勧誘によって当該消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときに取り消すことができることとするものです。

過量な内容の消費者契約とは、消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるものです。

当該消費者にとっての通常の分量等については、消費者契約の目的となるものの内容及び取引条件、事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況及びこれについての当該消費者の認識を総合的に考慮した上で、一般的・平均的な消費者を基準として、社会通念を基に規範的に判断されます。

過量な内容の消費者契約の取消しは、合理的な判断をすることができない事情がある消費者に対し、その事情につけ込んでこのような契約を締結させるという事業者の行為の悪質性に着目したものです。事業者が過量な内容の消費者契約であることを知らなければ、事業者が消費者の事情につけ込んだとはいえず、事業者の行為に取消しを認めるまでの悪質性はないこ

とから、事業者の認識を要件としています。

2. 重要事項の範囲

改正前の消費者契約法は、不実告知による取消しの対象となる重要事項を、消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容、及び対価その他の取引条件としていました。

しかし、例えば、真実に反して「溝が大きくすり減っていてこのまま走ると危ない、タイヤ交換が必要である。」と告げて新しいタイヤを購入させる事例のように、消費者契約の目的となるものに関連しない事項について、不実告知をしたことによる消費者被害が生じていましたが、改正前の消費者契約法では取り消すことができませんでした。

このような消費者被害は、消費者が本来不要である契約を締結してしまったものであり、改正前の消費者契約法における重要事項について不実告知があった場合と同様に消費者の誤認が重大であり、取消しが認められるべきであると考えられます。

そこで、このような事例においても不実告知による取消しができるようにする観点から、重要事項の範囲を拡大することとしたものです。

3. 取消権を行使した消費者の（商品等の）返還義務

改正前の消費者契約法では、一般に、消費者契約法の規定による取消権を行使した消費者の商品等の返還義務の範囲について、給付の時に取消原因があることを消費者が知らなかった場合は、現存利益に限定されると解されており、原則として、消費者は手元にある原物を返還すればよいと考えられます。

例えば、1箱1万円のサプリメントを5箱購入し、2箱分を費消したところで事業者の不実告知に気づき、それを理由に取消権を行使した場合には、原則として手元にある3箱を返還すればよいこととなります。

これに対し、民法の一部を改正する法律案の関係規定をそのまま適用すると、消費者契約法の規定による取消権を行使した消費者の返還義務の範囲は、原則として原状回復となるものと解されます。したがって、上記の事例では、手元にある3箱に加え、費消した2箱分の客観的価値（2万円）を返還し

なければならないことになります。

この場合、消費者は、結果的に3箱分(3万円)の返金しか受けられず、2箱分の代金(2万円)を支払ったのと変わらないことになり、消費者契約法が取消権を認めた趣旨が損なわれてしまうため、従前の規律を維持する規定を設けることが必要であると考えられます。

【事例】1箱1万円のサプリメントを5箱購入し、2箱を費消した後(手元には3箱残っている)、事業者の不実告知に気づき、それを理由に消費者が取消権を行使

	民法 (現行法)	民法 (改正法案)	消費者契約法 (改正法)
事業者からの返還	5万円	5万円	5万円
消費者からの返還	3万円(現物)	3箱(現物) + 2箱分の価値(2万円)	3箱(現物)

4. 取消権の行使期間の伸長

消費者契約法の規定による取消権は、追認をすることができる時から6ヶ月間行われなない場合は、時効によって取消権が消滅するとされていますが、この期間を1年間とします。

不当な勧誘を受けて契約を締結し、改正前の消費者契約法の取消権の行使期間である6ヶ月間を経過してしまう消費者が一定数存在しています。

消費者庁が2015年に実施した「消費生活相談員に対するアンケート調査」によると、アンケートに回答した消費生活相談員(984名)の約35%が「騙されて契約していたことに気付いたときから6ヶ月以上経っていた」相談を、約12%が「不退去・監禁(退去妨害)から解放されてから6ヶ月以上経っていた」相談を、それぞれ受けた経験があるとの回答でした。

そこで、不当な勧誘を受けた消費者をできる限り救済するため、取消権の行使期間を6ヶ月間から1年間に伸長することとしました。

消費者契約法の一部を改正する法律の全文や改正法に関する一問一答などは、消費者庁のWebサイトの「消費者契約法」のページよりご覧いただけます。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/

コールセンター基礎講座

コールセンター基礎講座を、本年度も東京・大阪で開催します。ぜひご活用下さい。

●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

東京

6月22日開催!!

●概要

日時: 2017年6月22日(木) 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)

【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
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師: 株式会社 CCM 総合研究所『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
「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 事務局 課長 森田 豊

大阪

7月13日開催!!

●概要

日時: 2017年7月13日(木) 13:10 ~ 17:20

会場: 新大阪丸ビル新館 402号室

住所: 大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-27

定員: 60名(定員になり次第締め切らせていただきます)

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識 ~キーワードから見た変遷とトレンド~」
講師: 情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局 チーフコンサルタント 田中 一行氏
「3年後のコールセンター予報 ~成熟時代のコールセンターの役目~」
講師: 情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏
「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 事務局 課長 森田 豊

協会日誌

2/7 2016 年度第 6 回理事会

- ① 2016 年度第 3 四半期業務執行状況および 2016 年度収支決算見込
 - ・第 3 四半期の業務執行状況及び 2016 年度収支決算見込を承認した。
- ② 2017 年度 CCAJ コンタクトセンター・セミナーの地域開催
 - ・開催地を札幌・幹事会社を NTT ソルコ & 北海道テレマートとすることを承認した。
- ③ 2017 年度会員交流会
 - ・サポートの会員にテーマ等をヒアリングのうえ講演会社を選定し、開催時期等を決定していくことを承認した。
- ④ 2017 年度事業活動計画と収支予算
 - ・2017 年度事業活動計画案と収支予算案を承認した。
- ⑤ 会員入退会状況
 - ・2016 年度第 5 回理事会以降の入退会社を承認した。
- ⑥ 社団法人創立 20 周年記念イベント
 - ・記念式典、20 周年記念誌、記念広告などの社団法人創立 20 周年を記念したイベント案を承認した。

2/8 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、引き続き集客に努めることとなった。
 - ・セミナー終了後の懇親会の内容や委員の役割等を決定した。
- ② CCAJ スタディーツアー (海外視察)
 - ・2017 年度の開催に向けて、継続的に参加している企業と、その他の企業とを分けてアンケートを実施することとなった。

2/15 広報委員会

- ① 協会社団法人創立 20 周年企画
 - ・CCAJ News 記念特別号案について討議した。
- ② CCAJ News
 - ・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。
 - ・4 月号：2016 年度 CCAJ スクール の開催報告、社団法人創立 20 周年記念イベントの告知等を掲載することとなった。
- ③ 会員ニュースの公開
 - ・1 月には 8 件の会員からのニュースを公開したことを報告した。

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!

2017 年 6 月までにご入会いただくと、入会金 5 万円が無料になるキャンペーンを実施しています。

この機会に是非入会をご検討ください。

キャンペーンの詳細や入会書類のお取り寄せに関しましては、以下 URL をご覧ください。 http://ccaj.or.jp/admission_campaign/

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.254(2017 年 3 月 8 日配信)

配信数：6,089 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. 社団法人創立 20 周年記念 入会キャンペーン実施中! (6 月 30 日まで)
2. コールセンタースタッフの研修 CCAJ スクール 2017 年 5 月開催のご案内
3. 基本を学ぶ コールセンター基礎講座 東京・大阪の開催日程開催!
4. 会員のニュースを協会 Web サイトへ掲載!【会員限定】

【関連動向・情報】

5. 消費者志向経営に関するアンケートの集計結果 (消費者関連専門家会議)
6. 若年者の離職状況と離職後のキャリア形成 (若年者の能力開発と職場への定着に関する調査)(労働政策研究・研修機構)
7. 国民生活 2 月号 (国民生活センター)
8. 2016 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第 6 回調査結果 (サービス産業生産性協議会)
9. 2016 年代 4 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)
10. 消費者契約法の一部を改正する法律 (消費者庁)
11. 2017 年 1 月の求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)
12. 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等各種ガイドライン (個人情報保護委員会)

次号予告

CCAJ News Vol.242 では、「2016 年度協会事業活動 報告」「20 周年記念特集号 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)