

## 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

- ◇ 2016 年度 協会事業活動 報告
- ◇ コールセンター基礎講座を開催します
- ◇ コンタクトセンター見学会を開催
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 協会日誌

## 2016 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2016 年度協会事業活動計画に基づき、協会活動をより一層着実なものとするために「会員拡充」「事業収入の増収」に向け積極的に取り組みました。具体的な事業活動としては、①会員交流の場の更なる充実、②新規会員への入会勧奨と協会活動状況等の告知、③ CCAJ スクールの拡充、④積極的なスクールの告知、⑤業界の健全な発展、⑥本会の目的を達成するために必要な活動等を行いました。

### ● 2016 年度定時総会を開催

2016 年 6 月 7 日 (火)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2016 年度定時総会」を開催し、2015 年度事業活動報告、理事の選任について承認されました。通常総会及び理事会終了後には懇親パーティーを開催。270 名を超える多くの来賓や会員が参加されました。



### ● 大阪と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

#### ◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 in 大阪

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。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。



#### ◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017

2017 年 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。

2 日間で 6 コマの CCAJ セッションに、2 日間で延べ 99 社 458 名の受講者が参加しました。

また、2 日目のセミナー終了後に「懇親会」を実施しました。

### ● コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会が主催するコンタクトセンター見学会を、東京と札幌で開催しました。

#### ◎ 東京でセンター見学会を開催

2016 年 10 月 27 日 (木)、東京においてプラス株式会社ジョイントテックスカンパニーのコンタクトセンター見学会を開催しました。14



社 18 名の会員が参加しました。

#### ◎ 札幌でセンター見学会を実施

2017 年 3 月 16 日 (木) と 17 日 (金) の 2 日間にわたって、札幌市でコンタクトセンター見学会を開催し、13 社 16 名の会員が参加しました。15 日に株式会社 WOWOW コミュニケーションズ、16 日に株式会社 オークローンマーケティングのそれぞれのセンターを訪問しました。16 日の見学終了後には交流会も開催しました。

●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を開催

2016 年 10 月 23 日(日)～10 月 29 日(土)、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」を開催しました。アメリカのロサンゼルス・サンフランシスコを訪問し、先進的な取り組みの 6 社を視察しました。



●第 5 回会員交流会を開催

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。定員を上回る 150 名以上の方々が参加しました。



講演会テーマ：

「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  
NTT コミュニケーションズ株式会社

●2017 年「新春賀詞交歓会」を開催

2017 年 1 月 13 日

(金)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」を開催、220 名を超える皆様に参加されました。



●東京および大阪でコールセンター基礎講座を開催

2016 年 6 月 29 日

(水)、および 2016 年 12 月 2 日(金)に東京・エッサム神田ホールで「コールセンター基礎講座」を開催しました。



「コールセンター基礎知識」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説。上期は 80 名、下期は 40 名の方が受講されました。

さらに、2016 年 7 月 15 日(金)に大阪・新大阪丸ビル新館で、基礎講座を開催しました。「コールセンター基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説を行い、41 名が受講されました。

●「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」

および「新人マネージャー勉強会」を開催

人材育成委員会主催の「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」と「新人マネージャー勉強会」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

開催日	開催場所	参加人数
テーマ		
2016/7/20	東京	7 社 8 名
コンタクトセンター課題・改善 情報交換会		
2016/8/3	大阪	6 社 7 名
アウトバウンド業務における テレコミュニケータースキルアップを図る効果的な育成方法とは？		
2016/9/7	東京	8 社 8 名
モニタリング&フィードバックで対応品質向上！ ～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～		
2016/10/5	東京	7 社 7 名
SV だからこそできる！効果的なテレコミュニケーターへのトレーニング ～他センターの SV からトレーニングのノウハウ・ヒントを掴もう！～		
2016/10/19	大阪	8 社 8 名
対話型コールセンターへの進化～マニュアル対応の向こう側～		
2016/11/22	東京	5 社 5 名
コンタクトセンターの課題発見・改善対処の秘訣を探る！ ～課題発見・改善対処の PDCA サイクルはうまく回っていますか？～		
2016/11/24	大阪	4 社 4 名
メール対応におけるモニタリングについて ～メール対応におけるモニタリング項目や評価方法について～		
2017/1/25	東京	7 社 7 名
コールセンターで働く人の元気をひき出す、定着率を上げる！		
2017/2/22	大阪	8 社 8 名
働く人の「やる気」を引き出す働きやすい職場づくり		

※8 月 3 日、10 月 19 日、11 月 24 日、2 月 22 日開催分は、会場各社のコールセンター見学会が併催されました。

◎新人マネージャー勉強会

参加人数：9 社 9 名 開催場所：東京・CCAJ 事務局

開催日	テーマ
2016/5/12	オリエンテーション、人材育成委員会の紹介
2016/6/8	テレコミュニケーター・スーパーバイザーの育成
2016/8/3	モチベーション・危機管理
2016/10/12	クレーム対応・ミッション・KPI
2016/12/7	要員確保、品質向上、マネージャーの役割

● CCAJ スクールを開催

全国 4 カ所で 47 回の CCAJ スクールを開催しました。

■ 2016 年度受講状況

受講者数 817 名/参加企業数 156 社/講座数 47 回

### ■開催地別受講者数(開催回数/人数)

東京:31回711名/大阪:4回78名/札幌:1回11名/沖縄:1回17名

### ■講座別受講者数

センターマネージャー講座	47名
スーパーバイザー講座	226名
テレフォンスキル講座	68名
トレーナー養成講座	62名
スクリプト・FAQ作成講座	43名
クレーム対応講座	135名
KPI講座	42名
ストレスマネジメント基礎講座	39名
顧客経験価値を高める顧客志向の電話対応	45名
電話応対品質マネジメント	35名
モニタリング実施手法セミナー	33名
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	42名
参加者合計	817名

### ●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年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施しました。対象企業95社のうち、55社(57.9%)から回答をいただきました。調査結果は「CCAJガイドブック Annual Report Vol.26」、協会報「CCAJ News」、協会ホームページで公開しました。

### ●『CCAJガイドブック Annual Report Vol.26』を発行

2016年11月に、「CCAJガイドブック Annual Report Vol.26」を発行しました。主なコンテンツは、(1)利便性と対応品質を向上させるチャット活用のポイント、(2)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、(3)女性活躍推進に向けて一コールセンターにおける女性管理職育成の取り組み、(4)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、(5)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、(6)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、(7)CCAJ活動状況(2015年10月~2016年9月)、(8)CCAJ会員一覧などを掲載しました。11,000部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体等に頒布するとともに、関連イベント等での配付を行いました。

### ●協会報「CCAJ News」の発行

協会報を毎月発行し、「各委員会の役割と活動内容～広報・事業・情報調査委員会についてご紹介します～」 「各自治体のコールセンター誘致助成制度」などを掲載しました。

### ●CCAJメールニュースを配信

協会のメールマガジンとして、「CCAJメールニュース」を配信しました。「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を、全16回にわたり配信しました。配信数は、2017年3月末時点で6,089名になります。

また、会員企業に所属し配信を希望された方に「コールセンター関連入札情報」を93回配信しました。

### ●会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

広報委員会では、会員企業から寄せられたニュースリリースを、協会のホームページで紹介しています。本年度は141件の掲載を行いました。

### ●日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「日本コールセンター協会電話相談室」を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しました。

### ●各種イベントへの後援・協賛(抜粋)

#### 【後援】

- ◎イーコマース EXPO2016 大阪  
主催:UBM ジャパン(株)
- ◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2016 in 大阪  
主催:UBM ジャパン(株)
- ◎第5回コンタクトセンターサミット in 福岡  
主催:(株)リックテレコム
- ◎第19回カスタマーサポート総合大会  
主催:(社)企業情報化協会
- ◎コロンビア投資セミナー「コロンビアにおけるコールセンタービジネス事情」  
主催:コロンビア大使館、PROCOLOMBIA
- ◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2016 in 東京  
主催:(株)リックテレコム・UBM ジャパン(株)
- ◎第55回電話対応コンクール全国大会・第20回企業電話対応コンテスト  
主催:(財)日本電信電話ユーザ協会
- ◎ダイレクト・マーケティング・フェア 2016  
主催:日本流通産業新聞社
- ◎第12回みやぎコールセンターオペレータコンテスト  
主催:みやぎコールセンター協議会

#### 【協賛】

- ◎DM 成功事例分析セミナー 2016  
主催:(一社)日本ダイレクトメール協会
- ◎第30回DM制作教室  
主催:(一社)日本ダイレクトメール協会

# コールセンター基礎講座を開催します

毎回多くの方に受講いただいている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。本講座は、コールセンターの概論、コールセンター運営の課題、特定商取引法・個人情報保護法などの関連法規について体系的に分かりやすく解説するものです。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

## ●受講の声

- ・現状の課題とトレンドについて、自社の課題を見直す材料として参考になった。
- ・コールセンターにおけるルール、個人情報についてのルールをきちんと学ぶことができた。
- ・基本的なことが知りたかったので、初歩の部分から丁寧に教えていただくことができ、非常に参考になりました。
- ・日常の業務を振り返り、見直し、照らし合わせる貴重な機会・時間をいただき、新たな発見もありました。
- ・最後まで集中して聞くことができ、とても考えさせられる内容でした。ありがとうございました。

## 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  
※ お申しいただいた方には別途地図をお送りいたします。  
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
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 事務局 課長 森田 豊
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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

## 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  
※ お申しいただいた方には別途地図をお送りいたします。  
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
コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。
「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割～」
講師：情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏
環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
「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
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、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

《詳細は協会の Web サイトでもご覧いただけます》 <http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

# 札幌でセンター見学会を開催

～WOWOWコミュニケーションズ・オークローンマーケティングの2社を見学～

去る2017年3月16日(木)～17日(金)、情報調査委員会では株式会社WOWOWコミュニケーションズ、株式会社オークローンマーケティングのご厚意で、札幌でコンタクトセンター見学会を開催し、13社16名の会員が参加されました。

## ○株式会社WOWOWコミュニケーションズ

株式会社WOWOWコミュニケーションズは、有料衛星放送WOWOWのカスタマーセンターを運営しています。約280万人の顧客に対して、収集/分析したデータを活用し、新規加入のご案内、テクニカルサポート、番組のご案内、視聴継続のご提案などの業務を行っています。営業機能から顧客サポート機能までWOWOWグループとして重要な役割を担っております。

2016年は顧客の「キモチ」をデータベース化し、顧客に合わせた最適な提案をする取り組みで、「コンタクトセンターアワード2016 テクノロジー部門 最優秀賞」を受賞しました。

当日は、WOWCOM Collegeによる人材育成、品質管理を含めた特徴的な取り組みやスタッフの採用方法などのご紹介、他の拠点である横浜・沖縄との連携等についてご説明いただきました。

### 《参加者の感想》

- ・企業としてコンタクトセンターのポジショニングを明確に定めていることで、全体のコール量の推移とそれに対する対応方法が確実に実行できている点、分析を非常に高度なレベルで実現し実務に取り入れている点が、大変参考になりました。
- ・掲示物の見易さやスタッフの事を考えたイベント、研修の実施方法などを聞かせて頂き、非常に参考になりました。



## ○株式会社オークローンマーケティング

株式会社オークローンマーケティングのセンターは、ショッピングジャパン、コミュニケーションセンターのメインセンターで、2006年に立ち上げ、24時間365日稼働しています。

センターの役割は、お客様一人ひとりのエクスペリエンスを追求していくこと、そのためにはコールというツールにとらわれることなく、様々なツールを活用していく事が必要との考えのもと、今期の組織戦略の1つとして、コミュニケーターが培った経験を店頭の実演販売・お客様宅訪問サポート・ラジオ出演など、コールセンターの枠を越え、提供することを掲げ、実行しています。

当日は、LINEを活用した今後の取り組みや、センターに与えられたミッション等の説明に加え、改装が完了したばかりのセンターを見学させていただきました。



### 《参加者の感想》

- ・コミュニケーションセンターを企業のビジネスモデルの非常に高い位置に置いていらっしゃる、お客様志向のサービス提供を実現していらっしゃることに感銘を受けました。
- ・高いサービスレベルで運営をされており、オペレータ向けにもモチベーションアップやストレス軽減の様々な施策をとられており参考になりました。

初日の見学会終了後には、見学会受入企業と参加者の懇親会を行い、ここでも情報交換の場として交流を深めることができました。

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!**

# コンタクト センター Q&A

**A** 結論から申し上げますが「とっておきの奇策はありません」。

募集広告の反応がいまいちという声や悩みは最近よく耳にします。特にコンタクトセンター集積地で「募集しても応募が少ない」という声は良く聞きます。そもそも需要と供給の関係からみれば、「人が欲しい/仕事が欲しい」というバランスが少しギクシャクしているのではないのでしょうか。またあまりにも頻繁に募集していると「まだ募集している…」というマイナスイメージを植え付けることにもなりかねません。

ではまず何を取り組むべきなのでしょう。ヒントをいくつか紹介します。

1. 過去の募集掲載データを徹底的に分析すべし  
(紙媒体・ネット媒体含め)

媒体別の応募数、面談設定率、採用率、定着率などのデータをきちんと蓄積し、有効媒体を見極める必要があります。主婦・フリーター・学生など対象とするターゲットによっても選定すべき媒体は異なります。対象によっては、募集コスト低減効果のあるネット関連の活用にも注力すべきでしょう。また1名採用あたりの平均コストもきちんと押さえておく必要があります。

2. 自センターで有効なテレコミュニケーターの資質をプロファイリングすべし

いま活躍しているテレコミュニケーターがどのような資質を持っているのか、どんな経歴を辿ってきたのかを分析する

**Q** 最近テレコミュニケーター募集広告を出しても応募反応があまりなく苦戦しています。募集経費がかさむ中で何かとっておきの奇策はないでしょうか?

回答者 鈴木 誠 氏

コンタクトセンター専門アドバイザー  
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 講師

ことで「自センターに適合すると思われる人材」を見極めることに繋がります。とにかく現場を分析してください。過去に美容師経験のある人材がどうもうちでは活躍している、という事例もあります。好みの髪型を聞き出すためにいろいろとコミュニケーションを駆使するということなのかも知れません。

3. 面談採用ツールを整備すべし

面接担当者の「勘」で採用可否を決めてはなりません。「とりあえず採用してみよう」「少し不安は残るがきつと慣れるだろう」という認識は現場のスーパーバイザーの苦労を増やすだけです。特に、応募が少ないと採用基準を下げてしまうケースが往々にして見られます。後々苦労するのはセンター現場のスーパーバイザー・トレーナーです。彼ら彼女らのモチベーションを下げることにもなります。ついて来られない本人も可哀そうです。必要なば電話面接チェックシート「面談チェックシート」をきちんと使って科学的に採用可否を見極めることです。模擬スクリプトはもちろん必要ですし、PC 操作テスト、ビジネス常識テスト、性格診断テストなども有効でしょう。

最も求職者の目を惹くのは他社にない高時給、高雇用条件ですが、現実には限界がありますので、見せ方の中に「経営方針や運営ポリシー」など心に響くアピールを明確に打ち出すことも重要ではないのでしょうか。こちらが選ぶのではなく「応募者に選んでもらう」ことです。

## 2017 年度 鈴木講師の担当する CCAJ スクール

開催日	講座名	会場
2017/10/19 (木) ~ 20 (金)	センターマネージャー講座	新大阪丸ビル新館 (大阪)
2018/1/18 (木) ~ 19 (金)	センターマネージャー講座	日本マンパワー (東京)
2018/1/23 (火)	スクリプト・FAQ 作成	日本マンパワー (東京)

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)

## 新入会員のご紹介

Support

# 株式会社キャスティングロード CASTINGROAD

代表取締役社長 古澤 孝

東京都新宿区新宿 3-1-24 京王新宿三丁目ビル7階

<http://www.cr2.co.jp/>

当社はコールセンター派遣を専門とした人材派遣会社です。

コールセンター派遣の専門性を生かし、様々な用途に対しより良い派遣スタッフ（キャスト）のベストマッチングを行っています。派遣後のキャストフォローに注力したキャストとの密接な関係づくりや、徹底した教育・研修の実施は、質の高いキャストの育成と安定した就労を実現しました。

ご要望によってはスーパーバイザーの派遣やユニットでの人材派遣、アルバイト等での人材紹介も対応をさせていただきます。

また全国13拠点展開の集客ノウハウを生かし、採用に関する総合プロデュース、コンサルティングも行っており、幅広い分野で様々な人材に関するお悩みを解決いたします。

## 新入会員のご紹介

Support

# AR アドバンステクノロジー株式会社



執行役員 山岡 択哉

東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村證券ビル 8F

<http://www.ari-jp.com>

クラウドインテグレーターとして2010年に設立され、仮想・クラウド基盤や音声システムの構築を得意としております。

音声領域では、SIer様と共にAvaya、Cisco、Genesysといったプロダクトを用いたコールセンターシステムの構築を行い、多数の構築実績がございます。

近年では、エンドユーザー様の運用サポートから、コールセンターシステムの運用の見直しや、システム更改のご提案から更改後のサポートを行うなど従来からのSI事業だけではなく、コンサルティングやソリューションといった幅広いサービス提供を行っております。

現状課題の整理等といった課題解決のみならず近い将来の青写真や計画造りなど、サービスを向上させる為の真のパートナーとして皆様のお役に立てればと思っております。

## CCAJ スクール 2017年度は全46回開催!

### CCAJ スクール受講企業から支持されている理由

- ・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
- ・年間でスケジュールを公開しているため、繁忙に併せてスタッフの育成を計画的に行える
- ・他社のスタッフとともに学ぶことで、外部からの視点・知識・情報を得られ、よい刺激を受けられる

自社スタッフの育成にCCAJスクールをご活用ください。

詳しくは [http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html) をご覧ください。



## 協会日誌

### 3/8 情報調査委員会

#### ① CCAJ メールニュース

- ・3月8日に配信した CCAJ メールニュース VOL.252 の内容を報告した。
- ・国や公的機関が開催するセミナー情報の配信方法等について討議した。

#### ② コンタクトセンター見学会

- ・3月16日～17日に札幌で開催するセンター見学会の申込状況等を報告した。

#### ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

- ・エージェンシー会員を対象に実施した実態調査に関するアンケートの結果を報告し、今後の対応等について討議した。

### 3/9 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について報告した。
- ・CCAJ News 記念特別号案について討議した。

#### ② CCAJ News

4月号：2016年度 CCAJ スクールの開催報告、20周年記念企画の告知、「消費者契約法の一部を改正する法律施行」等を掲載することを承認した。

5月・6月合併号：2016年度協会事業活動報告、コールセンター基礎講座告知、札幌コンタクトセンター見学会開催報告、コンタクトセンター Q&A 等を掲載することを承認した。

#### ③ 会員ニュースの公開

- ・2月には14件の会員からのニュースを

公開したことを報告した。

### 3/10 事業委員会

#### ① CCAJ スタディーツアー（海外視察）

- ・訪問国をアメリカ合衆国、時期を2017年10月（7日間）とすることを決定した。
- ・「多様な業種のコンタクトセンターの視察」をベースに、「米国のビジネストレンド・コンタクトセンターと関連性が高い分野の視察」も取り入れた視察内容とすることを決定した。

#### ② CCAJ ガイドブック VOL.27

- ・基本構成を「幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで“CCAJらしさ”を演出する」とし、切り口は「テクノロジーのトレンド」「マネジメントのトレンド」「社会のトレンド」とすることを決定した。

#### 3.CCAJ スクール

- ・講師選任・継続のあり方について討議した。

#### 4.CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017

- ・最終の集客・目標の達成状況ならびに集客施策の効果検証、受講者および出演者アンケート結果等に基づき、本セミナーの総括をした。

### 3/22 人材育成委員会

#### ① 2017 年度 各活動の具体的実施内容

- ・「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」「新人マネージャー勉強会」「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」「コールセンター/テレマーケティング用語集」の各活動の具体的内容を決定した。

### 特別号発行と合併号についてのお知らせ

CCAJ News は、20周年記念セミナーの開催に合わせて「CCAJ News 社団法人創立 20周年記念特別号」を発行します。それに伴い、今号は5月号と6月号の合併号としてお届けしました。

### 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.255(2017年4月5日配信)

配信数：6,094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. 「コールセンター基礎講座 (東京・大阪開催)」申込受付中!
4. 【会員限定】「新人マネージャー勉強会 2017」ご案内 (締切: 4月20日)

【関連動向・情報】

5. 2017 年 1 月度の通信販売売上高 (日本通信販売協会)
  6. クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画 2017 (経済産業省)
  7. 新たなデータ流通取引に関する検討事例集 ver1.0 (経済産業省)
  8. 「日本の統計 2017」と「世界の統計 2017」(統計局)
  9. 第 34 回および第 35 回消費者契約法専門調査会配付資料 (内閣府)
  10. 災害対応における SNS 活用ガイドブック (内閣官房)
  11. 2017 年 2 月の求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会)
  12. 平成 28 年情報通信業基本調査の結果 (経済産業省)
  13. JCSI (日本版顧客満足度指数) 2016 年度年間発表 (サービス産業生産性協議会)
- 【後援・協賛イベント情報】
14. 第 13 回 DM マーケティングエキスパート研修会 (日本ダイレクトメール協会)

### 次号予告

CCAJ News Vol.244 では、「20周年記念式典」「2017年度定時総会」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)