

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

- ◇コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道
- ◇ CCAJ ガイドブックと最新の実態調査
- ◇ CCAJ スクールの新講座紹介
- ◇ 創立 20 周年記念セミナー告知
- ◇ AS インタビュー Vol.71
- ◇ コンタクトセンター Q&A ◇ 協会日誌

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道を開催しました

2017年9月27日(水)、札幌市教育文化会館で、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 in 北海道」を開催しました。札幌での開催は2010年度以来2回目です。

昨今、他業界同様にコールセンターも、採用難・人手不足の課題に直面しています。そこで今回のセミナーでは、ご参加者に課題解決の一助としていただくため、地方自治体の支援をご紹介する機会を設けました。

当日は、会員以外も含めた多くの方々にご参加いただきました。下村会長による開会の挨拶を皮切りに、札幌市の外山大知氏による基調講演、3コマのCCAJセッションが開催され、いずれも好評でした。ご尽力いただいたCCAJ会員北海道協議会21社の皆さま、ありがとうございました。

本稿では、当日の様態の一部をお伝えします。

開会のご挨拶

一般社団法人 日本コールセンター協会 下村 芳弘 会長

2009年度から開催地を変えて開催をしている本セミナーも9回目、札幌での開催は2回目となりました。今回は、過去最多の158名の皆さまにご参加いただくことができましたことを、お礼申し上げます。

札幌では、地域の取り組みとして業界の魅力アップのため

の活動をスタートしたと伺いました。本セミナーが皆さまのコールセンターのさらなる価値向上につながるとともに、地域全体の活動が活性化することを祈念して、開会のご挨拶とさせていただきます。



基調講演

札幌市の雇用情勢と人手不足緩和に向けた支援について

●講演者 札幌市 経済観光局 雇用推進部 雇用推進課 調整担当係長 外山 大知 氏

札幌市の現状として、統計から見た雇用情勢と、女性や高齢者の有業率や就業意欲に関する特質が説明されました。次に、札幌市が推進する事業の中から、市が設置する就業



支援施設の“あいワーク”と“札幌市就業サポートセンター”の紹介がありました。さらに、就労機会の拡大と支援措置として、職場体験を通して再就職を斡旋する子育てママ再就職支援や、個別相談も含めた高齢者向け就業サポートなどの取り組みが示されました。



CCAJ セッション①

ブランディングから始まる離職と採用対策 ～ Employee Satisfaction ～

- モデレーター (株)アイティ・コミュニケーションズ 運営事業本部 部長 南野 朱里 氏
- スピーカー (株) T M J 北海道事業本部第2BU 第1センター センター長 早坂 正史 氏
- スピーカー (株) ベルシステム 24 HR 本部 F-HR 部北海道 F-HR 局 局長 吉田 一貴 氏

コンタクトセンターの採用と離職には、根本的に同じ問題があるという観点から対策を考えるセッションとなりました。札幌の地域性も含め、これからの人材育成のあり方が示されました。

採用難や人手不足改善のための施策として、多様化対応、離職抑制、育成・キャリアサポートの3点で議論が進められました。



多様化する採用と育成ではシニアの活用が示され、正しい理解の必要性と、採用・研修育成・管理者研修を揃えた独自のパッケージが紹介されました。管理者の育成では、



左から、南野氏、吉田氏、早坂氏

主な退職理由の本音が管理者への不満であることを突き止め、360度評価とフィードバックを実施。退職減と紹介入社増を実現したとの報告がありました。育成とキャリアサポートに関しては、体系化されたOJTパッケージが紹介されました。最後に、採用とは人材育成のための指標と場を提供する責任を持つことであり、それがブランディングにつながるとまとめがありました。

CCAJ セッション②

デジタルエンゲージメントによるカスタマーセンターの可能性

- モデレーター NTT ソルコ&北海道テレマート(株) 営業本部 営業開発部門 担当部長 深沢 明生 氏
- スピーカー トランスコスモス(株) DEC 統括 DC & CC 総括
北海道本部サービス管理ユニット ユニット長 柳沼 聡仁 氏
- スピーカー りらいあコミュニケーションズ(株) 生活産業本部 メディア・コンシューマー事業部
第二サービス室 札幌_PSC オペレーションマネージャー 北美海 氏

新たなチャンネルとして可能性を秘めるデジタルチャンネルをテーマにしたセッションで、その目的やメリット、センターにもたらす価値などについて、導入事例や課題などを交えた紹介がありました。

最初に、コンタクトセンターの進化の過程が簡潔に示されるとともに、現在の顧客が求める対応時間の変化についての解説



がありました。それを受けて、スピーカー2社からデジタルチャンネルに関する事例紹介がありました。

まず、Webを使った接客の一つとして、チャットサービスが示されました。



左から、深沢氏、柳沼氏、北氏

サイトの申し込み画面での離脱率改善のためにチャットでのサポートを導入した事例では、解決率・満足率ともに一定の評価を得られ、今後の期待が高まっているとの説明がありました。

もう一つの事例として、LINEを使ったデジタルチャンネルのメリットや特徴に加えて、具体的な導入事例から見る苦勞や課題、今後の方向性などが示されました。

CCAJ セッション③

CONTACTセンターのプレゼンス向上に向けて

- モデレーター ビーウィズ(株)情報通信・インフラ事業部 情報通信第2ユニット
リードスーパーバイザー 田村 太輔 氏
- スピーカー (株)オークローンマーケティング コミュニケーションセンター Div 部長 青島 三枝 氏
- スピーカー (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 経営企画部 営業推進チーム チーム長 松下 正仁 氏

社内フォロワーを増やすことで顧客満足の向上につなげるというプレゼンス向上は、どのように取り組めばいいのかわからない。インハウス2社のセンター事例を通して紹介するセッションとなりました。

プレゼンス向上のために取り組んできた構造改革や外部機関による活動評価に関する成果が紹介されました。次に、具体的



な事例として、付加価値の高い項目への集中、ゴールイメージの全体への展開、人材確保、センターのショールーム化などによってプレゼンス向上を実現したことが示されました。



左から、田村氏、松下氏、青島氏

続いて、“コミュニケーションセンターの価値向上”を目的とする取り組みが紹介されました。コールセンター従事者は“お客さまをよく知る愛用者の代表である”という観点から、電話応対に縛られず、店頭実演販売やお宅訪問、さらにラジオ出演や動画作りなどをテレコミュニケーター自らが行うというユニークな活動とその成果が解説されました。

◎受講者の声

- ・女性・高齢者で「労働したい」と考えている人口が増えていることを具体的に知り、その受入の考え方も分かりやすくお話いただきました。(基調講演)
- ・シニア層の拡大・育成について興味深い取り組みでした。また、退職抑止のフィードバックについて、第三者機関の活用は参考になりました。(CCAJセッション①)
- ・顧客接点の拡大を考えるにあたり、デジタル・AI化は

これからより重要になるので、とても勉強になりました。(CCAJセッション②)

- ・現場のメンバーが主体的に行動できるようにすることが、パフォーマンスを発揮できる近道だと改めて認識することができました。(CCAJセッション③)
- ・採用・退職・業務改善など身近な問題について、実用的かつ最新の取り組みを学ぶことができ、非常に参考になりました。(セミナー全体)

《CCAJ 会員北海道協議会(21社)》

(株)アイティ・コミュニケーションズ	(株)KDDIエボルバ	日本テレネット(株)
(株)アイネットサポート	(株)スカパー・カスタマーリレーションズ	ビーウィズ(株)
アイビーシステム(株)	ソニー生命保険(株)	ピー・シー・イー(株)
(株)エテル	(株)ダーウィンス	(株)ベルシステム24
NTTソルコ&北海道テレマート(株)★	(株)TMJ	りらいあコミュニケーションズ(株)
(株)NTT東日本サービス	(株)ディノス・セシール	(株)Wiz
(株)オークローンマーケティング	コミュニケーションズ	(株)WOWOWコミュニケーションズ
	トランスコスモス(株)	【アイウエオ順/★は今回の幹事会社】

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。

★配信内容サンプル URL ★

<http://ccaj.or.jp/ccajnews/mailnews.html>

最新号!

『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.27』

毎年発行している『CCAJ ガイドブック』を、今年も 11 月に発行します。今号では、「コールセンターにおける AI の活用」「コールセンターが目指す“働き方改革”」「生活者の連絡・コミュニケーションの実態」の 3 つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、CCAJ 事務局宛での e メール (office@ccaj.or.jp) か電話でお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。



CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.27 CONTENTS

■特集 1 第 1 部【寄稿】AI 活用によるコールセンターの業務変革はどこまで実現可能なのか

これまでさまざまなコンピュータ技術を駆使して対応品質を維持・向上させてきたコールセンター。今、注目されている AI (人工知能) は、コールセンターをどのように変え、どのようなメリットをもたらし得るのかを解説していただきました。

【執筆者】日本電信電話 (株) メディアインテリジェンス研究所 所長 小澤 英昭 氏

■特集 1 第 2 部【総論・ケーススタディ】コールセンターにおける AI 活用—限定的に開始し、学習を進め、段階的拡充を図る

コールセンター業務での AI 活用が進みつつある状況で、どのように取り組んでいるのか。取材先各社の、テレコミュニケーター支援システム、マルチチャネル対応の対話型自動応答サポートサービス、音声による自動転送システムなどを紹介しています。

【取材先】(株) みずほ銀行/ネスレ日本 (株) / (株) NTT ドコモ

■特集 2【座談会】コールセンターが目指す“働き方改革”とは——?

コールセンターのマネージャーにお集まりいただき、現在の取り組みや今後目指すべき「働き方改革」のあり方を探ります。

<出席者> (株) ベルシステム 24 ホールディングス/ (株) QVC ジャパン/ あいおいニッセイ同和損害保険 (株)

<司 会> CCAJ 事業委員会 委員長 大木 伸之 氏

■特集 3【生活者アンケート】生活者の連絡・コミュニケーションの実態 ～生活者アンケートから見るコンタクトセンターに求められるものとは～

電話による通話が行われなくなっていると言われていの中で、年代別・性別による生活者の連絡・コミュニケーションの利用主要チャネル、製品・サービス購入前の情報収集や購入後の不明点の解決手段を把握することで、今後、コンタクトセンターに何が求められるかを探ります。

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く コールセンターで活躍する人材育成のポイント

コールセンターの永遠の課題である人材育成をテーマに、当協会主催のコールセンター研修「CCAJ スクール」を活用されている企業に、人材育成の方針、具体的な施策、CCAJ スクールの活用方法などを伺いました。

【取材先】アイビーシステム (株) / (株) 安心ダイヤル

【調査報告】2017 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 ※ 下部に調査結果の一部を掲載

【協会情報】CCAJ 活動状況 (2016 年 10 月～2017 年 9 月)、CCAJ 会員一覧など

CCAJ ガイドブックに掲載されている最新の実態調査をご紹介します。

テレマーケティング・アウトソーシング業界の基礎データとして、当協会のテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に 2007 年度から調査を実施。今年度は対象の 105 社のうち、56 社から回答をいただいています。

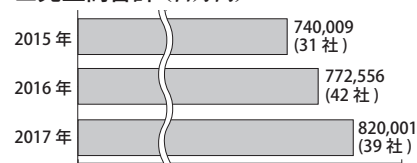
詳細は、無料配布の『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.27』でご確認ください。

【質問項目 (一部)】

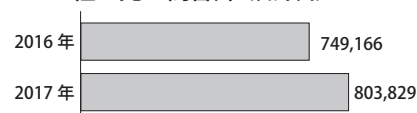
- ◎コールセンター/コンタクトセンター関連の年間売上高
- ◎コールセンター/コンタクトセンターに常時従事している従業員数
- ◎オペレーションブース数/センター数
- ◎電話業務におけるコールの対象
- ◎電話業務におけるイン/アウトの比率
- ◎対応チャネル
- ◎ソーシャルメディア対応/チャット対応
- ◎外国語対応
- ◎クライアントの業種 など

●アンケート結果 (抜粋)

■売上高合計 (百万円)



■2016 年と比較可能な 30 社の売上高合計 (百万円)



化粧品通販事業で培われたノウハウから学ぶ！ 売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト

2017年11月22日(水)、東京の日本マンパワーで、CCAJスクールの新講座『売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座 ～顧客の購買心理を踏まえた成果に繋がるスクリプト作成のポイントを学ぶ～』を開催します。

スクリプト作成ノウハウを通して、売上貢献や顧客満足向上を実現するという、新たな視点の講座です。通信販売やEC事業者で売上貢献に繋がるスクリプトを作成したい方、顧客満足の向上を目指すスクリプトを求めている方、コールセンターのマネージャーやSVでマーケティング材料が欲しい方などに最適な内容になっています。ぜひご活用ください。なお、詳細はhttp://ccaj.or.jp/ccaj_school/course/uriage.htmlでご確認いただけます。

売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座
～顧客の購買心理を踏まえた成果に繋がる
スクリプト作成のポイントを学ぶ～

◆講師紹介と受講希望者へのご挨拶

山部 典子 氏 (株式会社 JIMOS コンタクトセンター一部 アシスタントマネージャー)

「本講座を受講していただければ、顧客のニーズの引出し方やニーズに合わせた魅力的な提案方法を学ぶことができます。また、テレコミュニケーターの対応品質向上の要素も学べます。カリキュラムでは、現場で実際に起きている成功例や失敗例を交えながら、研修やワークに多く時間を割きます。

そのため理解が深まりやすく、明日からでもすぐに実践できます。多くの方のご参加をお待ちしています」

◆講座概要

・日程：2017年11月22日(水) 10:00～17:00

・会場：日本マンパワー (東京都)

・定員：24名 (最少催行人員12名)

・受講料 (税込)：会員 / 17,280円、一般 / 27,000円

・カリキュラム

1) スクリプトの役割と重要性

2) スクリプト作成の留意点

3) 顧客の購買心理に合わせたスクリプト作成

◎講義・個人ワーク・グループワークを通して、実践的に学びます。

社団法人創立 20 周年記念セミナー開催！ 会員限定・参加費無料！多くの方のご参加をお待ちしています。

2017年11月20日(月)、東京のエッサム神田ホール2号館4階大会議室で『社団法人創立20周年記念セミナー』を開催します。会員限定・参加費無料の講演会です。ぜひご参加ください。

なお、参加申込みは、協会のホームページ (http://ccaj.or.jp/ccaj20th_seminar_info_2017.pdf) で詳細をご確認いただき、専用紙でのファクスか、Eメール (office@ccaj.or.jp) でお申し込みください。参加証は後日、メールでお送りいたします。

コールセンターは、人手不足・採用難という課題に直面し、IT・AI等の活用による効率化が急務となっています。品質と生産性を両立すべく、「テクノロジーで出来る領域」と「人でなければならない領域」のより明確な住み分けが求められています。

そこで、「人が対応する価値」＝「ホスピタリティ」をテーマに、ディズニーランドで「おもてなし」を体現してきた安孫子薫氏をお招きし、マネジメントの立場から、組織におけるホスピタリティの考え方や醸成の仕方などを講話いただきます。

◆講師：安孫子 薫氏

株式会社チャックスファミリー代表取締役

(元東京ディズニーリゾート ゼネラルサービス部長 / カストーディアル部長 / ディズニーランド運営部長 / ディズニーシー運営部長 / ディズニーリゾート運営部長 元キッザニア東京副総支配人)

◆タイムスケジュールと講演内容

会場：東京・エッサム神田ホール2号館4階大会議室

日程：2017年11月20日(月)

15:00～15:10 / 開会のご挨拶 会長 下村 芳弘

15:10～16:40 / 講演会

講演：ディズニーランドの『おもてなし』の仕組み
～すべてはゲストのハピネスのため～

ディズニーのミッションは「ゲストにハピネスを提供すること」。その実現のために一貫した“ディズニーフィロソフィ”と呼ばれるパーク運営の考え方があります。

ディズニー流おもてなしの本質を開業時からパーク運営を担ってきた安孫子氏が経験談を交え熱く語ります。



Active Staff interview vol.71

主に、金融サービスやアセットマネジメント事業を手がける SBI グループの中で、唯一の CRM エージェンシーである SBI ビジネスサポート株式会社をお訪ねして、教育研修サービスを担当する館脇大志さんにお話を伺いました。

SBI ビジネスサポート株式会社
教育事業本部
わたし・みらい・創造センター
(企業教育総合研究所)
HRD プランニンググループ
主任/プランナー 館脇 大志 さん



1 歳になったばかりのお子さんとの時間が、一番の気分転換という館脇さん。「成長のスピードに驚いています」。育児にも積極的で「私も楽しいし、奥さんの機嫌も良くなりますから」と笑みを見せます。

教育事業本部 わたし・みらい・創造センター (企業教育総合研究所)

コンタクトセンター、人材派遣、教育研修を主要な事業の柱とする SBI ビジネスサポート株式会社。今回ご登場いただいた館脇大志さんは、3 つめのビジネス領域である教育研修事業を担当されています。

最初に、所属する『わたし・みらい・創造センター』について、ご説明いただきました。

「『わたし・みらい・創造センター(以下、WMS センター)』は、企業内人材育成における“総合研究所”といった位置付けになります。発足時の予定では『あなた・みらい・創造センター』が名称の候補として挙がっていました。“あなた”の未来を一緒に創っていきましょうというメッセージだったのですが、研究所としてのコンセプトを見直す中で、“わたし”に変わったと聞いています。教育研修においても、自発性や自立性を重視するというスタンスが明確になっています。主体である従業員が、自らの手で未来を創り上げていく場所であり、テクニカル・スキルとマインドの両面から、キャリアの育成をサポートしています」

コールセンターで培ってきたノウハウを活かした、キャリアパスのための教育機関ということですが、最初は自社コールセンター向けの教育が中心だったとのこと。その後、SBI グループ内の教育担当を経て、他の企業へもビジネス展開しています。さらに、教育に関する専門の研究機関として、コールセンターだけにとらわれない広範な活

動を行っています。サービスの特徴を伺うと「従業員が持つ個性(ユニークネス)と、企業が持つ優位性(オリジナリティ)を結びつけることで、企業文化を育むような社員教育を行っています」とのことです。

先生の道から社員教育のプロへ

館脇さんは、WMS センターの営業担当として、顧客の要望を取り入れた提案やコンサルティングを行っています。「管理職の人材育成が基本ですが、ビジネスマナーやコミュニケーション、パソコンのトレーニングなど広範な教育を行っています。また、限られた時間の中でのコンプライアンス教育などは、コールセンターの得意分野ですし、一般の企業にも喜ばれるものと思います」

大学時代の夢が小学校の先生で、実際に代替教員の経験もあるという館脇さん。縁あってコールセンター業界に入り、さまざまなコールセンター業務を経験した後に、現在の教育研修分野に進むことになりました。

「コールセンターでは、ポジションが上がっていくにつれて教育する機会が増えていきます。そのうちに、子供ではなく大人への教育の重要性に気づいて、WMS センターへの異動を希望しました。自ら手を挙げるとチャンスが与えられるのが当社の社風で、そのおかげで現在、充実した日々を送らせていただいています」

コールセンターのノウハウは、企業の教育研修全般に向いていると強調する館脇さん。「コールセンターの業務を請け負う際に重要なことは、クライアントの取り組みや商材における独自

性(オリジナリティ)を本質的に理解することです。また、VOC などのデータを定量的・定性的に分析し、それを業務改善のため現場に適用・展開することです。我々は、こうした取り組みを繰り返し行ってきたことから、『本質を見抜くこと』『分析すること』が強みとなっております。

教育事業についても、その強みを生かして、企業や組織が持っている良さや社員が持っている価値観を本質的に見抜き、多様な分析手法を用いてクライアントの意向を反映した教育研修を組み上げていくことができます。こうしたノウハウは、コールセンターの業務経験のおかげだと思っています。コールセンターでの経験は、さまざまな分野に転用可能ということでしょう。

WMS センターも自分もまだまだ成長期という館脇さん。「働き方改革の推進も含めて、すべての人が毎日楽しく働けるように、教育のレベルからサポートしていきたいと思っています。当社が持つコールセンターのメソッドやノウハウを、グループ内外を問わず社会に広く還元していきたいですね」

コールセンターの潜在能力から、新たな領域が育ってきていると感じる取材でした。

企業情報

SBI ビジネスサポート株式会社

代表取締役社長：北口 浩士

本社：東京都新宿区西新宿 8-17-1

住友不動産新宿グランドタワー 34F

ホームページ：<https://www.sbibs.co.jp/>

設立：2006 年 4 月

従業員数：714 名(内正社員 146 名)

2017 年 4 月 1 日現在

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 CENTER Q&A

A コールセンターにおける QA 担当の役割は「センター全体の電話応対品質をマネジメントし、応対品質向上を図るための取り組みを推進すること」。そのために QA 担当に遂行して欲しいことは2つ。前回は1つ目の「センター全体の課題の発見と解決を推進すること」についてアドバイスしました。今回は2つ目の「SVと連携して一緒に TC の応対スキルを育成すること」についてアドバイスします。

TC の育成の基本はモニタリングに基づいたコーチングとトレーニングです。顧客満足度調査なども参考にはなりますが、実際の電話応対を聴くことをお奨めします。モニタリング評価も QA は全体を見ます。木を見て森を見ない評価は NG です。語尾が延びるとか、口癖とか細かなことではなく「センターミッションに基づいた応対」「顧客満足を醸成できている応対」を実践できているかどうかを冷静に判断することです。

以前ある保険会社のご依頼で応対評価研修をしました。このセンターでは応対評価であいづちの評価にブレが生じないように、会話で用いたあいづちの種類・数に応じて点数を決めます。例えば、3種類未満は1点、3～4種類は3点、5種類以上は5点という評価基準が設定されています。しかし実際に評価してみると思わぬ落とし穴がありました。「ご家族に不幸があった」という応対で、あいづちの種類が豊富な TC は評価点数が高いのですが、点数が低い TC の方が親身で感じが良かったのです。あいづちは「はい」

Q 応対品質管理(以下 QA) チームに異動してこの10月で丸3年になります。テレコミュニケーター(以下 TC)の応対をモニタリングし、TCにフィードバックすることで応対品質の改善に取り組んできましたがなかなか成果が出ません。QA 担当として成果を出せる取り組みのポイントを教えてください(10月号より続く)。

回答者 窪田 尚子 氏

有限会社クウォーターワン 代表取締役
CCAJ スクール 電話応対品質マネジメント講師

だけの1種類でしたが、ご家族に不幸があったお客様の気持ちに寄り添う心のこもった「はい」なのです。センターが目指しているのはどちらの応対かは明確です。応対評価で大切なのは点数がブレないことではなく、目指すべき応対がどのくらいできているか、改善点はどこかなどをわかりやすく点数化することです。

もう1つ、よくある質問はカリブレーションについてです。問題は「何度も実践しているのですがブレが生じる」「特に SV と QA では点数に差が出る」など。センターのカリブレーション研修を実施すると問題の原因が見えてきます。それは「カリブレーションは評価の点数合わせではない」ということです。ありがちなのは「私は3点です」「私は5点です」と点数を出し合い、それぞれが理由を述べて説得力の高い意見に点数が決まることです。一見すり合わせができたように思えますが、実際には根本的な確認はできていません。カリブレーションとは目指したい応対の共有であり、評価する際の考え方や評価基準の確認が目的です。ベースとなる考え方を合わせることで、結果、点数にブレがなくなるのです。

また「QA は点数が低く、SV は点数が高い」という声を多く聴きます。これは立場の違いであり、TC 一人ひとりの顔を見ているか見ていないかの距離の違いです。極論をいえば、問題点の評価にブレがなければ総合点数に差があっても構わないと思います。大事なものは QA と SV がお互いの立場を尊重し、連携しながら TC を育成することです。

12月開催の『CCAJ スクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
12/6(水)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー(東京都)
12/7(木)～ 12/8(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
12/12(火)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー(東京都)

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

協会日誌

広報委員会

日時:9月6日(水)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】 CCAJ News、CCAJ メールニュース、会員ニュース、Facebook		
【討議概要】 CCAJ News 10月号から変更する協会日誌の体裁について、委員会開催報告や事務局だよりの内容や扱い方等を討議した。CCAJ Newsのカラー化に関して、次回、現行のCCAJ Newsをカラー版サンプルとして提示し、カラー化のイメージを共有することとなった。		

情報調査委員会

日時:9月8日(金)	場所:協会会議室	出席者:11名
【議題】 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査、センター見学会、CCAJ メールニュース		
【討議概要】 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の集計結果を提出し、CCAJガイドブックやWebサイト等での報告用コメントについて討議した。参考として、10以上のセンターがある都道府県のグラフを新たに追加することを決定した。		

事業委員会

日時:9月12日(火)	場所:協会会議室	出席者:7名
【議題】 CCAJガイドブックVol.27、CCAJスクール、CCAJコンタクトセンター・セミナー2018、CCAJスタディーツアー		
【討議概要】 CCAJスクールの講師候補者によるプレゼンテーションを行い、2018年度の新講師を選定した。CCAJコンタクトセンター・セミナー2018では、出演者一次募集の結果を報告し、セッションテーマ7つを選定し、二次募集を行うことを決定した。		

人材育成委員会

日時:9月21日(木)	場所:協会会議室	出席者:5名
【議題】 コールセンター/テレマーケティング用語集		
【討議概要】 コールセンター/テレマーケティング用語集のうち、見直しの対象となった83の用語について、現在もコールセンターで使われているか、現状に適した意味になっているか、表記が統一されているか等の観点から、修正や削除を行った。		

◆事務局だよりに◆

当協会も後援する「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス」が11月9日(木)・10日(金)、東京・池袋サンシャインシティで開催されます。展示・セミナーからコールセンターの最新動向を学べる絶好の機会です。ぜひご来場ください。

次号予告

CCAJ News Vol.249では、「CCAJスタディーツアー開催報告」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)

「コールセンター特化型助成制度」いよいよスタート!!



広島県は◎!

県・市の連携により
助成制度が一層充実!



※各市の助成要件を満たす場合に制度が適用されます。各市の助成金には限度額があります。

- 掲載している助成制度の他にも様々なメニューの助成制度があります。
- ご相談を受けた担当職員が進出された後もトコトコお付き合いさせていただきます。

お問い合わせ先

**広島県商工労働局
県内投資促進課**

TEL **082-223-5151**

FAX **082-223-2137**

E-mail: syosokushin@pref.hiroshima.lg.jp

広島県 企業立地

検索