CCAJ News

VOL. 250　2018 年 1 月号

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　◇ 2018 年「年頭所感」
◇CCAJコンタクトセンター･セミナー2018　2月に開催！
◇協会日誌

正会員数：224 社
（2017 年 12 月現在）

新年のご祝詞を申し上げます

一般社団法人日本コールセンター協会 会長　下村 芳弘

新年おめでとうございます。2012 年 12 月に始まった景気回復局面が高度成長期の「いざなぎ景気」を超えて戦後 2 番目の長さとなりました。今後も東京オリンピック・パラリンピック開催を控えた建設需要の本格化、海外経済の回復による輸出の増加、雇用情勢の改善による個人消費の底堅さなどから、景気の持ち直しは続くと見込まれています。

日本流通産業新聞社が昨年 10 月に発表した「コールセンター売上高調査（2016 年度）」によると、アウトソーサー主要企業 38 社の売上高合計は 9,841 億 9,400 万円、実質伸び率は 5.5% となり、同紙が調査を開始した 1993 年以降、23 年連続で拡大しています。

また当協会が昨年 11 月に発行した「CCAJ ガイドブック Vol.27」で行なった「生活者アンケート」によると、「製品等購入後に企業への問い合わせで希望する手段」の質問では、電話が 34.2％と最も高く、メールが 30.6% と続いており、コンタクトセンターに対する生活者のニーズや期待の高さを実感できる結果となりました。

さて、2017 年は社団法人化から 20 周年を迎えた節目の年でした。業界の健全な発展に向け、会員相互の結束をより一層強固にすることを目的に「創立 20 周年記念式典」や「特別講演会」を開催し、300 名を超える方々にご参加いただきました。また「創立 20 周年記念誌」では、これまでの足跡を記すことでご尽力いただいた会員の皆様への感謝と、「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を基軸に、より信頼される協会として新たなステージに立ちたいという思いも込めました。

また、2017 年 1 月から 6 月まで実施した「入会キャンペーン」では、新たに 21 社にご入会いただきました。さらに、事業の第一線で活躍するセンター長やマネージャーを対象とした「創立 20 周年記念セミナー」も盛況となり、20 周年を記念する企画を滞りなく終えることができました。

2018 年は、改正労働契約法における無期労働契約転換の開始や労働者派遣法の改正、働き方改革など、雇用・採用・働き方がテーマになる 1 年と考えています。人材確保は長年の課題でありますが、当面はこの状況が続くと思われます。

その解決の一助として注目されるのが、AI や RPA など新たなテクノロジーによる効率化であり、より一層、「人を支援するテクノロジーの活用」を追求していく必要があります。

一方で、「人だからこそできる領域」である「おもてなし」や「CX」の実現には、優秀な人材の確保・育成が求められます。そのためにも育児・介護中の方も働ける制度、シニア層の採用など多様な人材が活躍できる環境が必要となります。昨年 9 月に開催したセミナーでの札幌市による基調講演では、女性やシニアの就業支援策を学びました。コールセンターは日本全国に展開していることから、協会としても地方自治体と連携し、行政の支援策を周知するとともに、地域の活性化に寄与することでシナジー効果を高め、業界全体の魅力向上に尽力してまいります。

本年も会員をはじめ関係各位には、引き続き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。最後になりますが、CCAJ 会員各社のご発展そして皆様のご健勝を祈念申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。

新春特別企画

2018 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。
2018 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。

2018 年 年頭所感出稿企業

株式会社 TMJ
富士通コミュニケーションサービス株式会社
モビルス株式会社
株式会社ラブキャリア
トランスコスモス株式会社
アルファコム株式会社
ビーウィズ株式会社
GMO クラウド株式会社
株式会社リージェンシー
りらいあコミュニケーションズ株式会社
株式会社サウンズグッド
三井情報株式会社
株式会社東京都民銀行
ＪＰツーウェイコンタクト株式会社
ジャパンアシストインターナショナル株式会社
株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
株式会社日立システムズフィールドサービス
ナイスジャパン株式会社
岡田電機株式会社
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
東京ガスカスタマーサポート株式会社
ログイット株式会社
株式会社アイティ・コミュニケーションズ
ＳＣＳＫサービスウェア株式会社
株式会社キャリア
株式会社キャスティングロード
株式会社イデア・レコード
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
株式会社 Wiz
株式会社 ヒューネル
株式会社 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
情報工房株式会社
株式会社ベルウェール渋谷
株式会社ブレイブ
株式会社クリエイトラボ
日本アバイア株式会社
ゼンハイザージャパン株式会社
CTC ファーストコンタクト株式会社
GN オーディオジャパン株式会社
株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト
東京ソフト株式会社
株式会社ベルテック
株式会社Ｃプロデュース
ジェネシス・ジャパン株式会社
NTT タウンページ株式会社
株式会社アイカム
凸版印刷株式会社
NTT アドバンステクノロジ株式会社
株式会社マックスコム
株式会社リンク
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
株式会社 KDDI エボルバ
キューアンドエー株式会社
株式会社フルキャストホールディングス
NTT ソルコ & 北海道テレマート株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社
株式会社天真堂

（全 58 社・到着順）

創立 30 周年に向けてのスタート

株式会社 TMJ
代表取締役社長
丸山 英毅

新年明けましておめでとうございます。

昨年弊社はお蔭様で設立 25 周年を迎えることが出来ました。また 10 月 2 日よりセコムグループの一員となり、新たなスタートをきっております。

2018 年はセコムグループとしてのシナジー活動を本格化させると共に、昨年より引き続き、人の能力を最大限発揮させる活動に注力して参ります。具体的には、先端技術の融合を促進させた " 意味ある AI の活用 " と、RPA の導入により " お客さま満足の向上・業務の負荷軽減 " を目指します。

また、新技術と共に、人でしか出来ない・人だから出来ることに注目し、従業員がいきいきと働き、しなやかに成長できる環境を更に提供していく所存です。

本年もよろしくお願い申し上げます。

顧客から愛される企業づくりを支援

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

昨年度は企業情報化協会「カスタマーサポート表彰制度」で最優秀賞を受賞し、当社の品質の高さや豊富な運用ノウハウが高く評価されました。

地方創生や女性活躍推進への貢献を目的として開設した、福岡県豊前市での「サテライトオフィス」も好調で、拡大をいたしました。

今後も引き続き、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まいります。

また、富士通グループと AI、RPA の取り組みを本格化させており、2018 年も引き続き、確かな実績と高品質な対応力をベースに、ICT を活用した「人」にしかできない付加価値の高い領域に人材を活かし「顧客エンゲージメント」を強化していきます。

2018 年、モビルスは新たな AI リーディングテクノロジー企業を目指します！

モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

弊社は、一昨年よりコンタクトセンター向けの顧客対応チャットツールを開発・提供しております。自動応答を含めたチャット対応を採用される企業が急速に増える中、キチンとした導入効果に結び付けるためには継続的フォローが必要となります。弊社としても、単にツールを導入いただくだけでなく、センターのオペレーションや PDCA プロセスの改善サポートを行って参ります。また、これまで分離しがちであった「AI と人の融合」「音声とテキストの融合」という新たなテーマにおいても、業界にインパクトあるソリューション提供を目指します。本年も、現場オペレーションの声をしっかりと吸い上げ、エンジニアリング力を駆使して、安心して使っていただける製品を開発して参ります。

『人財採用』の トータルサポーターとして

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。またグループに求人広告・採用代行、障がい者の就労移行支援事業所運営の会社を加え、『人財採用』の部分でトータルにサービスをご提供できる体制となりました。

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円滑な運営とご発展に『人財採用』の分野で少しでも多くの貢献をさせていただけるよう、役職員一同、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。

DEC ソリューションの提供を推進

トランスコスモス株式会社
取締役 副社長執行役員
石見 浩一

新年明けましておめでとうございます。

当社はより CRM 事業を革新していきます。DEC ソリューションはデジタルマーケティング、EC、コンタクトセンターサービスを統合的に提供することを指します。お客様の顧客獲得からサポート＆リテンションまで、マルチコンタクトポイント（リアルからデジタルまで）を統合し、Chat、Bot、FAQ を活用したコミュニケーション、マーケティング＆販売ソリューションを日本発でグローバルに提供します。

「人」の価値を高め、同時に AI や技術を活用した業務効率化や働き方改革に向けた取り組みを加速します。

本年も宜しくお願いいたします。

顧客との新しいコンタクトチャネル “M-Talk” を推進していきます！

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 “M-Talk” ハイブリッド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ています。

柔軟で拡張性のある M-Talk は、各種 AI/CRM/PBX との連動を可能にし、有人 / 無人オペレーション統合を実現。さらに、LINE との連携により顧客接点の強化も図っています。

また、コールセンター仕様により、マルチテナントや業務 / スキルグループの管理ができ、リアルタイムモニタリングや多彩なレポート機能が、多くの大型コールセンターでご利用いただいています。

本年もどうぞよろしくお願いします。

新たなサービスを加え、さらなる付加価値の提供へ

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
西村 浩

新年明けましておめでとうございます。

当社は、主力事業であるコールセンター・事務処理センターの企画・運営事業に加えて、新たな事業展開を開始しております。

クラウド型コンタクトセンターソリューション「Omnia LINK」は、当社の運用ノウハウを詰め込んだ IP-PBX であり、基本的な機能はもちろんのこと、音声認識機能の実装など機能強化に努めております。

コールセンター事業においても、新たな顧客理解メソッドとして「ミライ転換力」を打ち出し、自社内の研修のみならず、研修サービス、モニタリングサービスとしての提供も開始致しました。

本年も引き続き、これまで以上にお客様に価値あるサービスを提供するべく努めて参ります。

新年のご挨拶と抱負

GMO クラウド株式会社
クラウド・ホスティング事業推進部 部長
大澤 啓行

新年明けましておめでとうございます。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

2014 年より GMO インターネットグループのコンタクトセンター集約を目的としてスタートした私どもですが、本年 2018 年はこれまで経験したことのないような大きな変革期を迎えていると考えております。これまで急激に拡大した組織を、さらに新たな技術導入で革新を起こし、お客様、サービス提供事業社様双方に感動を与えるサポートに邁進してまいります。

皆様の本年ますますのご健勝とご多幸、事業の発展をお祈りしまして、新年のご挨拶に代えさせていただきます。

コールセンター業界の更なる発展のために

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 2 拠点・秋田・仙台 2 拠点・首都圏エリア 13 拠点・東海エリア 2 拠点・関西エリア 4 拠点・福岡 2 拠点・沖縄の全国 27 拠点網にてコールセンター事業者様向け人材サービスを展開しております。

全国拠点網を背景にした圧倒的な人材供給力に加え、昨年から順次開設しているコールセンター特化型拠点の高い専門性にて、多様化するコールセンターベンダー様の人材ニーズに誠心誠意対応させていただければと思っております。

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。

創業 30 周年の「感謝」と未来の「創造」

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。

創業 30 周年を迎えた昨年は、フィリピンやベトナムの子会社を強化する等、アジア太平洋市場を面でカバーするグローバル CRM サービスの拡充に取り組みました。また、IBM Watson を活用したバーチャルエージェント ® の提供を開始し、多くのお客様よりご好評をいただいております。本年も、日々変化する市場環境を先取りしながら、弛まぬイノベーションを通じ最適な顧客体験の実現に向けた顧客接点チャネルの拡大と強化を目指してゆきます。

これまでの 30 年間、当社をご愛顧頂いたお客様企業の皆様に感謝し、これからも、お客様企業と共に新たな価値を創造すべく努めてまいりますので、引続きよろしくお願い申し上げます。

SOUNDS GOOD 「原点回帰」

株式会社サウンズグッド
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。

当社サウンズグッドは、協会のサポート企業として、これまでの固定観念や予定調和的前例に縛られず、中長期の事業展望を視野にいれた新たな手法に取り組み、協会の拡大・発展に寄与して参ります。

当社は今年 10 周年を迎えます。これもひとえに皆様のお力添えのおかげであると深く感謝いたしております。

刻々と移り変わる社会情勢の中、我々は再び原点に立ち返り、初心を忘れず、全てのステークホルダーに「sounds good（いいね）」と言って頂ける企業であり続けます。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

カスタマーエンゲージメントを築くビジネスパートナーとして

三井情報株式会社
取締役 執行役員
渡邉 辰夫

新年あけましておめでとうございます。

三井情報は、昨年合併 10 周年という節目を迎え、お客様のビジネス創造を実現する IT サービス企業として、更なる進化のため歩み続けます。

お客様と直接のタッチポイントを持つコンタクトセンターは、その役割や期待の変化からエンゲージメントセンターへ変革が求められています。

弊社は、多様なニーズのコンタクトセンターシステム構築、運用サポートで得た豊富な知見・ノウハウを活かし、お客様の課題解決からエンゲージメントセンターに求められるデジタル化や顧客満足度、顧客ロイヤルティ向上に繋がるソリューションを提供し続けるパートナーとして邁進していく所存です。

本年も宜しくお願い申し上げます。

人材募集にお困りの方、是非、ご相談ください。

株式会社東京都民銀行
執行役員営業統括部部長 兼 前給事業室長
西村 浩司

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、景気の回復、BPO の拡大、フィンテックの進展等に伴い、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上昇傾向にありますが、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こと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ございます。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

お客様、社会から選ばれ続ける会社を目指しています。

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。

今後、業界を取り巻く環境としてはますます人材の確保が厳しいものとなっていきますが、弊社では、昨年掲げた企業理念・経営方針のもと、引き続き働きやすさ、ES 向上に努め、雇用を確保するとともに更なるサービス品質の向上を図り、お客様、社会から選ばれ続ける会社を目指してまいります。

本年も引き続きご指導・ご鞭撻を賜りますよう、何卒宜しくお願い致します。

新しい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。

2018 年新年のご挨拶

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。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 1989 年創業の会社で、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」「国内ロード／ホームアシスタンスサービス」「一般コンタクトセンター業務」等、幅広く各種のサービス提供をおこなっております。昨今では、需要の拡大する訪日外国人に対するサービスの拡充も行っております。高品質なサービスを提供しお客さまに安心と満足を届け、あらゆるステークホルダーの期待に応えるという会社理念を実現すべく、日々努力を続けております。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

SPCCは「スマートコンタクトセンター」を構築します

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（SPCC）
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。

SPCCは、スマートな「顧客体験」「オペレーション」「経営支援」を実現するために、「スマートコンタクトセンター」を構築し、運用を開始いたします。 「スマートコンタクトセンター」は、オムニチャネル・リアルタイム通話テキスト・AIによるオペレーター支援・基幹システムとの疎結合を、複数のクラウドシステムで実現するエコシステムです。

パートナー各社との開発運用プロジェクトを通じて得た知見を、積極的に発信してゆくことで、SPCCは業界の発展や活性化にも貢献してまいります。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

お客様のベストパートナーとして新たな価値創造へ

株式会社日立システムズフィールドサービス
ビジネスサポート事業部 コンタクトセンタ本部 本部長
杉野 貞夫

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。

近年のICT市場環境は、あらゆるものをデジタル化し、AIやIoTといった先端技術とビッグデータの活用によりビジネスモデルを創出するなど、劇的な変化を遂げています。当社は、インフラ構築から保守サービスさらにビジネスサポートをワンストップで提供できる強みと本州全域のサービスインフラを活かし、お客様のデジタライゼーションをよりスピーディーに力強く支援してまいります。そして、情報技術の提供を通じ、常にお客様のベストパートナーとして満足と感動をもたらす新たな価値を創造し続けてまいります。

本年もより一層のご愛顧とご支援を賜りますよう心からお願い申し上げます。

2018年、成功、革新、成長をＣＣＡＪの皆様と共に

ナイスジャパン株式会社
カントリーマネージャー
アルシェチ エザー（Ezer Alshech）

新年あけましておめでとうございます。CCAJ会員企業各社様、CCAJ事務局様には、旧年中、格別に御世話になりました。私事ではございますが、2016年に着任以来二年間、皆様方には大変御世話になっており、感謝しきりでございます。

NICEは、全てのCCAJ会員の皆様に、このよき年の門出をお祝い申し上げます。この新年を皆様と共に、ますますの成功と、さらなる技術革新により、より一層の成長を遂げてまいりたく存じております。CCAJ会員の皆様とともにファミリーの一員として、日本のコンタクトセンター業界の成長をより強固に、後押ししていけますよう、切に願っております。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

2018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1969年の創立以来五十年という節目の年を迎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。次の五十年を皆様と共に造り上げていけるよう、社員一同精励してまいります。

昨年は従来の電話システムだけではなくチャットなどの新たなチャネル領域にも取り組みをはじめ、また従来の音声認識技術を用いたIVR開発事業やコールセンターシステム販売事業の足場を固めた一年でした。今後とも人材不足などの課題に直面されているコールセンター業界にITシステムのご提案で微力ながらお手伝いさせていただく所存です。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

最先端の技術と共に

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
取締役 兼 副社長執行役員
松澤 政章

新年明けましておめでとうございます。

企業におきましては、「攻めのIT投資」への意欲が高まっています。複合的にITを活用し、新しい収益機会の創出に向けた取り組みを各企業が加速している中、当社としては、最先端の技術やリレーションシップを活用し、最適なソリューションを提供していきます。取り組みの例として、昨年は最新の技術をどうビジネスに結びつけるかをお客様と共に検討する「未来技術研究所」を始動しました。

コンタクトセンタービジネスにおいても既存の製品/サービスはもとより、AI・IoT・RPAといった分野にも注力し、皆様の価値としてご提供できるよう、これからも鋭意努力していく所存です。

本年もよろしくお願い致します。

最適なエネルギーと暮らしサービスをお届けします

東京ガスカスタマーサポート株式会社
代表取締役社長
原 文比古

新年おめでとうございます。本年も皆様のご多幸を祈念申し上げます。

昨年10月、東京ガスは、ガス（Gas）と電気（Power）に様々なサービス(Service)を組み合わせてお客さまに快適な暮らしをご提供する総合エネルギー企業グループを目指す中期経営計画「GPS2020」を発表しました。

弊社は、コールセンターを中心としたお客さまセンター事業と、料金・契約業務を担うバックオフィス事業および人材サービス事業を通じて、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、お客さま一人ひとりの暮らしとニーズに応じた最適エネルギーとサービスをご提案してまいります。

本年もご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い申し上げます。

2018年の抱負
最新のオムニチャネル分析システムとRPA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。

弊社は通話録音を核に、音声認識、感情解析、声紋認証システムをご提供すると共に、一昨年からはＡＩで解析しオペレーターにアドバイスするシステムも紹介して参りました。昨年は音声・メール・ＳＮＳ等のオムニチャネルの分析ソフト・サービスの提供や、フロント及びバックオフィスの業務効率改善の為のＲＰＡも提供開始しております。

これら技術を元に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。

創業18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18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、人財育成と自社システムの開発に拘って参りました。ITの進化と共にAIを活用して、人とのコミュニケーションを大切に、お客様満足の更なる向上を目指して参ります。海外拠点であるベトナムホーチミンシティーのセンターも満3年を迎える事ができました。

今後ともより良い革新を図り、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。

人材政策の転換期に
さらなる社会的責任を果たす

ＳＣＳＫサービスウェア株式会社
代表取締役社長
田財 英喜

新年あけましておめでとうございます。

改正労働契約法や改正派遣法への対応というイベントを控え、今年は企業の人事政策の大きな転換期となります。当社では全国11都道府県で多様な人材資源を活用しながらBPO事業を展開しており、現在、人事制度の整備などの準備を進めております。

日本は本格的な少子高齢化時代に突入しました。当社では経営理念の中に「人を大切にします。」という約束を掲げています。さらに加速する労働人口の減少問題や、ITによる業務の効率化、自動化というテーマに正面から向き合いながら、果敢に挑戦を続け、今後も社会に必要とされる事業を展開していく所存です。

本年もよろしくお願い申し上げます。

おかげさまで10周年を迎えました。

株式会社キャリア
代表取締役社長
溝部 正太

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キャリアでございます。平素より大変お世話になっております。

弊社では、シニア層に特化したコールセンター向け派遣事業を展開しており、お取引先各社様のご理解の下、シニア層の受入を行っていただいております。誠に有難う御座います。

また、昨年は皆様のご支援の下、10期目を迎える事ができました。これもひとえに皆様方のご支援の賜物と、心より御礼申し上げます。微力では御座いますが、皆様方の発展に貢献させていただけるようより一層の努力を行う所存です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

人材採用難時代への挑戦、
残業改革の実現へ

株式会社キャスティングロード
代表取締役社長
古澤 孝

新年明けましておめでとうございます。人材採用が難しい時代になり業界問わず採用競合がおきている昨今、人材不足が慢性的になり業務負荷が増加し、残業改革を推進する国の政策と乖離が大きくなってきています。

弊社は更なるお客様のニーズをくみ取り、ユニット型派遣やコールセンター専門派遣だからこそ可能になるセンター請負、また直採用の支援など、人材派遣の領域をこえたサービス提供で採用難の解決を支援してまいります。

さらにグループ会社で提供している「残業改革ロボットRooPA（ルーパ）」にて、事務処理自動化を提供し残業の抑制においても支援いたします。

お客様が本当にご満足いくサービスをこれからも開発しご提供してまいります。

本年も何卒宜しくお願い致します。

2018年のスタートに寄せて

株式会社イデア・レコード
代表取締役社長
柏田 康雄

明けましておめでとうございます。

弊社は今年7期目を迎えます。創業当初から力を注いできたICTマーケティング業務は、売上に貢献するコールセンターという目線で様々な視点からWebソリューションを提案してまいりました。その甲斐あって、業務領域もスタッフも大幅に拡張し、昨年は本社移転、福岡オフィスの増床など企業として大きく前進した1年でした。

2018年もオープンマインドな姿勢と広い視野を持ってICTを取り巻く環境を整えながら、更なる高みを目指し、乱立するシステムの横断化を積極的に推進してまいります。

本年も皆様のご健勝とご活躍を祈念し、新年の挨拶とさせていただきます。

創業 20 周年を機に マーケティング企業へ

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。

2017 年は従来のテレマーケティングに加え、マーケティング企業に大きく転換することをめざし、サービスのデジタル化に対応する専門部署を強化致しました。お客様から収集したキモチ・利用情報をデータベース化・分析し、電話からデジタル領域までの複合的なサービスをパッケージ化することで、外販のお客様からご評価をいただくことができました。

当社は今年創業 20 周年を迎えます。質の高い応対品質に加え、更に進化するデジタル領域の専門性を磨き、クライアントの皆様にご支持いただけるソリューションを提供してまいります。本年も宜しくお願い申しあげます。

「ヒトがシゴトしやすい社会を 実現する」ことを目指して

株式会社 Wiz
代表取締役
山崎 俊

新年明けましておめでとうございます。

昨年は格別のご厚情を賜り心より感謝申し上げます。

弊社は NTT 様の代理店として、通信インフラを中心にテレマーケティングでご案内して参りました。また、昨年は在宅テレワークのプラットフォーム「Call Share」をオープンしました。近年、ライフスタイルが多様化し在宅で働く人が増えてきましたが、生計が立つほどの収入が得られないのが現実です。そこで、このサイトを立ち上げ高収入が得られる在宅ワークの確立を目指していく所存です。

当社は今年第二フェーズを迎え、変革期にあります。今後も益々コールセンター業界のブランディングに貢献すべく挑戦を続け邁進いたします。本年も何卒宜しくお願いいたします。

2018 年　～人とシステムの融合～

株式会社ヒューネル
代表取締役社長
長谷部 周平

新春のお慶びを申し上げます。

弊社はこれまで官公庁や企業様のコンタクトセンターの受託運営を経て多くの実績やノウハウの構築を行って参りました。

2018 年はその実績に弊社の強みである IT を活用したコンタクトセンターの構築と高品質なスキルを武器に、一層飛躍の年にしたいと考えております。

既に業界ではAIを活用した様々なサービスが広がり数年前に【期待】であったことが非常に速いスピードで【現実】へと変化し続けております。

こうした変化を積極的に取り入れつつ、真心のこもった高品質なオペレーションに磨きをかけ【人とシステムの融合】を確立し、社会に価値あるソリューションサービスを提供し続けることを使命とし邁進して参ります。

2018 年もチャレンジ！

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。

昨年も当社はお客様との「繋がり」に注力し邁進してまいりました。

時代はますます混沌とし、進化のスピードは目まぐるしいものです。

このような時代こそ、私どもの強みを大切にしたいと思います。

常にお客様に寄り添える応対に努めながら、AI との共存も目前にし、森下仁丹グループ全体の全てのお客様との接点であることに誇りを持ち「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、さまざまなチャレンジを行ってまいります。

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。

謹賀新年、 新しい戦略・新しいソリューションを 進める年に

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。

お陰様で昨年、弊社は設立 20 周年を迎えることができました。

そして昨年後半より今後 5 年、10 年を見据え、新しい戦略を進めております。

特に今年は新しいソリューションをいくつかリリースいたします。

それらはコールセンターの皆様の、お客様とのよりよい関係作りのご支援ができるものと信じております。

是非、ご期待ください。

本年もよろしくお願いいたします。

非効率こそ、利益の根源、 それは、「3 つのC」。

情報工房株式会社
代表取締役 社長
宮脇 一

あけまして、「ありがとう」ございます。「顧客が電話の向こうに並ばなくなった時代に、並んでいた時代の指標を使う業界っておかしくないですか？」コミュニケーターの言葉から始めた実証実験が論文で認められ、いくつもの賞を頂きました。顧客との接触回数と時間を伸ばすことが、関係の質を向上させ、利益をもたらす。無駄話と思えた会話は、無駄ではない。応答率ではなく、関係性重視の時代の到来です。「難儀やな」と言われたコンサルティング・コンシェルジュ・クレーム。「3 つの C 」こそが、私たちヒトの源泉、「非効率こそ利益の根源」。私たちは、私たちの非効率で企業に利益をもたらします。本年もどうぞよろしくお願いいたします。

2018年
未来を見据え、
更なる飛躍を強力に支援！

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、43年の経験と実績を活かし、生産効率をより追求したCRM/CMS機能搭載の「ハイブリット型クラウドシステム新型CTI」を、リリースいたしました。昨年は、データ分析による経営視点での活用や、運用の生産効率をご評価いただき、多くの企業様に導入いただき、大変ご好評を得ております。

今後は、AIビジネス市場を見据え、AIと連動したビックデータ分析、統計解析ツールを活用した需要で、更に進展してまいります。

今年も、「顧客満足」「顧客感動」を追究し、「お客様志向の価値創造」を目指し、クライアント企業様のコスト削減と売上拡大を強力にご支援すべく、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。

コールセンター業界の
更なる発展に向けて！

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用命を頂き誠にありがとうございました。

ブレイブでは、コールセンター業界に特化したオフィスサポート事業と医療福祉業界向けの人材サービスを行うメディカル事業の2本柱で、人材派遣・人材紹介サービスをご提供しております。

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の皆様の業績向上に向けて、全力でサポートさせて頂きます。

本年も何卒、宜しくお願い致します。

新たなる価値の提供

株式会社クリエイトラボ
代表取締役社長
桧山 幹夫

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。

当社は30年以上にわたり、電話を通してお客様にサービスを提供してまいりました。

そして50年、100年続く企業を目指し更なるサービス向上に努めてまいります。

これまでのお客様からの期待や願望にお応えすることは勿論のこと、“喜び”と“感動”を与えるサービスを提供することが重要であると考えます。

今後も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いたします。

2018年わが社の抱負

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
和智 英樹

時代の変化とともに顧客と企業の「つながり」が変化しています。アバイアはこれまで顧客の問い合わせをいかに効率よくコンタクトセンターにつなぐか、という視点でソリューションを展開してまいりましたが、今後より良いCXを提供するためには、個別の顧客の状況、直近の行動などとともに顧客にとっての価値を十分に考慮した上でコンタクトセンターにつなぐ、という考え方にシフトしていきます。このためには、顧客が選びたいチャネルでのコンタクトをスムーズかつ統合的に受けることが重要で、2018年のアバイアは引き続きコンタクトセンターのオムニチャネル化を様々なエコシステム・パートナーの皆様と共にサポートさせていただきます。

本年もよろしくお願い申し上げます。

「SENNHEISER for Business」を
目指して

ゼンハイザージャパン株式会社
代表取締役社長
久保 省三

新年あけましておめでとうございます。

当社は昨年より日本コールセンター協会に入会いたしました。ドイツブランドであるゼンハイザーはマイクロホンやヘッドホンといったオーディオ機器を世に送り続け、創業から70年以上に渡りプロオーディオ業界のリーディングカンパニーとして全世界で高く評価されています。長年に渡り入出力双方のデバイスを専門に開発及び販売し続けてきたノウハウと実績を元に開発された、クオリティの高いヘッドセットやスピーカーフォンなどの音声コミュニケーションデバイスを是非1度ご検討頂ければと存じます。

皆様のご健勝とご多幸をお祈りするとともに、本年も一層のご支援ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

新たなサービスの創出

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、昨年7月にベルシステム24と伊藤忠テクノソリューションズ（CTC）の合弁会社として再スタート致しました。

これまでCTCグループが提供するITトータルソリューションの中で、サービスデスク、マニュアル・研修サービスを提供して参りましたが、これからはこれらのサービスを更にレベルアップすることと併せて、ベルシステム24が持つ様々なCRM及びBPOソリューションと、CTCが持つ最新のITソリューションを合わせた総合力を発揮し、これまでにない新しいサービスを提供することで、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、ご鞭撻を賜わりますよう、宜しくお願い申し上げます。

オフィスの騒音から解放。生産性向上のために。

GN オーディオジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

弊社の調査によると、約８割の従業員は、オフィス内の騒音で、業務に支障を及ぼしていると感じています（GN Audio A/S 2016）。

Evolve シリーズを使用することにより、耳に入る騒音を軽減し、業務への集中をサポートします。

一方コールセンターでは、国内の９割のユーザーが片耳タイプを使用している中、これを両耳タイプに切り替えることにより、より一層通話に集中ができ、対応もスムーズになるのではと考えております。

使用する端末一つで、同じ環境においても業務効率の向上が図れるのではないでしょうか？

ぜひ一度お試しください。

2018 年 お客様の成功を支える パートナーを目指して

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト
取締役 カスタマーソリューション事業推進部長
山本 英治

新年あけましておめでとうございます。

日頃より一方ならぬお引き立てを賜り、誠に有難うございます。

昨年弊社は、人手不足対策や生産性向上に取組むお客様に、ＡＩをベースとした音声のテキスト化やＦＡＱ整備等のサービスをご提供し業務効率化のお手伝いをさせて頂きました。

AI 技術は日進月歩の進歩を遂げております。NTT グループも、世界トップクラスの AI を活用した音声認識技術や BOT による自動応答サービス等の向上に努めております。

2018 年、弊社はお客様の成功を支えるため、これまで培ったコンタクトセンタ運営ノウハウに加えこれら最先端技術を活かした「知的集約事業」も積極的に展開してまいります。

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。

2018 年わが社の抱負

東京ソフト株式会社
情報システム事業部 事業部長
石井 一

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

市場の競争環境が大きく変化する中で、事業構造の見直しや組織改革を進めてまいりました。本年も「顧客満足度向上」を第一義とし会社の成長を通して、社会の発展に貢献します。得意分野の BPO 事業、ICT 事業、新規事業において、各事業部門の連携による新しい価値の創出を行い、クライアント企業様の課題解決や生産性向上に寄与し皆様のお役に立ちたいと考えております。

本年も何卒よろしくお願い致します。

2018 年に臨んで

株式会社ベルテック
代表取締役社長
金井 正明

皆様に新年のご挨拶を申し上げます。

今年も「少子高齢化」「人材不足」「AI」「働き方改革」とコンタクトセンターに大きな影響を及ぼす言葉が横行闊歩しそうです。

しかしながらどのような言葉が飛び交おうとも、私どもは引き続き高付加価値の提供にこだわってまいります。

コンタクトセンター業務を通してクライアント企業様へはお客様方の真のインサイト（消費者の潜在的ニーズ）を、お客様方へはクライアント企業様の真のブランド価値をお伝えすること。

コンタクトセンターであるからこそ、クライアント企業様とお客様の双方に高付加価値をお届けできると思っております。

私どもは 2018 年も高付加価値マーケティングの提供に取り組んでまいります。

本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

事業貢献型へのモデルチェンジが コンタクトセンターの 地位向上に繋がる

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。

皆様には日ごろから大変お世話になっております。

さて、コンサルのお手伝いをしていると多種多様なセンターと出会いますが、センター運営費の出どころが総務部なのか、営業部なのか、または社長直管の予算なのかによって、センターの目的がかなり変わることに気づきます。一般的に総務部の予算ではあまり事業貢献型にならず、作業の置き換え、代行の役割に留まるケースが多いようです。どこからの予算であっても、コンタクトセンターの目的、役割を定義し、事業貢献に連動した形の手順、アクションをクライアント様に提案することで、センターのポジションを上げていくお手伝いを重ねていきたいと思います。

2018 年、ジェネシスは IT を活用した CX の革新をお手伝いします

ジェネシス・ジャパン株式会社
代表取締役社長
細井 洋一

新年明けましておめでとうございます。

昨年来より、お客様及び業界関係者との面談を通して、デジタル化や採用難など、コールセンター業界がこれまでのビジネスモデルを破壊するような変化に直面し、より深く CX の向上を目指す新しいコンタクトセンターの設計を模索しているということを感じています。弊社と MIT が実施した最新調査では、世界のトップアイコニック企業ほどブランド価値を向上するために CX を重視し、真のオムニチャネルや AI を積極採用しているという結果が出ました。これは最先端技術を CX 向上のために使うということです。

本年、ジェネシスは、業界のリーダーとして CX のイノベーションを支え、コンタクトセンターの重要性を世の中に訴求し続けてまいります。

「タウンページソリューション」の更なる推進に向けて

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、タウンページビジネスを事業の柱としており全住戸・全事業所へのお届けや、別冊防災タウンページ・子育てタウンページ等の発行により、「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ましては、「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リソースを活かした「タウンページソリューション」として付加価値の高いサービスをご提供し、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。

2018年、新しいコールセンター創造への挑戦

株式会社アイカム
取締役
有馬 美紀

新年明けましておめでとうございます。

2018 年は、近年盛んに進行している AI への社会的取組みによって、コールセンタ業界もまた大きく変貌する年になるのではないかと実感しております。

当社でも AI を利用して実現できるカスタマーサービスへの取組みを進めておりますが、これまでの仕事のあり方や仕組みが変わっていくその変化に柔軟に反応し、そこから生み出される新しい価値を探求して、時代に即したサービス提供ができる「進化する年」にしたいと考えております。

AI との巧みなコラボレーションによって、コールセンタ業界がどのような発展を遂げるのか、大いに寄与できるよう尽力します。

本年も宜しくお願い申し上げます。

2018 年への抱負

凸版印刷株式会社
情報コミュニケーション事業本部
BPO ソリューションセンター 企画販促部 部長
坂田 裕泰

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

昨年は、働き方改革による業務効率化の流れを受け、金融、医療・ヘルスケア、環境エネルギー業界における申込受付・問い合わせ対応などをアウトソーシングするニーズがより一層拡大。法律や制度の変化に伴って、その求められる品質が急速に高まっています。

弊社は昨年、ベルシステム 24 ホールディングスと資本業務提携を実施し、新たなサービスを開発・提供を推進。また、RPA や API、AI を用いた高度な BPO 事業展開を強化し、金融機関を初めとした幅広い業種の企業向けにご提供していく所存です。本年も、トッパングループの総合力を発揮し、コールセンター業界の益々の発展に貢献して参ります。何卒宜しくお願い申し上げます。

2018 年わが社の抱負

NTT アドバンステクノロジ株式会社
代表取締役社長
木村 丈治

新年おめでとうございます。

本年は引き続き、中期事業計画のステップの年として、「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」の各ビジネスを更に加速して参ります。

コンタクトセンタソリューションでは、これまでの Verint15 通話録音分析、インテリジェントマイク＋窓口録音、FAQ システム MatchContactSolution、WebRTC のクラウドコンタクトセンタソリューションに加え、RPA やビジュアル IVR など最新のソリューションで品揃えを強化し、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。宜しくお願い申し上げます。

Challenge for All

株式会社マックスコム
代表取締役社長
遠藤 元太郎

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、ありがたく厚く御礼申し上げます。

AI 技術の目覚ましい発展の元、RPA、チャットボットの実用化など、効率化、コスト削減の手法が広がってきています。また、今年度は改正派遣法 2018 年問題を迎えることになります。技術面・法律面等、業界を取り巻く環境はすさまじいスピードで変化しています。

弊社は、事務センター及びコールセンター運用で培った豊富な業務運用のノウハウを基盤としつつも、刻一刻と変化する環境をビジネスチャンスと捉え、お客様企業の成長と発展に貢献していくために挑戦を続けます。

本年も益々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。

ユーザ主役の社会を

株式会社リンク
取締役 BIZTEL 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。2017 年は内向きの日本企業、エンドユーザ不在のデータ改竄、そういったニュースが世間を騒がした一年でした。そういった変える力を生み出した一端が SNS の進化、エンドユーザ・個人の情報発信力の強化です。

企業にとってコンタクトセンターはそのエンドユーザ接点の最前線に立つ最重要組織で、企業の大小に関わらず何よりも大切にしていかなければなりません。

その組織を IT から支える為に BIZTEL はお客様のご要望に沿った予算・機能に柔軟に対応し、AI からセキュリティまで含めて自信を持ったサービスとして更に進化を続けており、金融・官公庁など 1,000 社を超えるユーザ様にご利用頂いております。

2018 年、オンリー“ワン”を目指し更なる進化を遂げお客様のビジネスに貢献いたします。

お客様との緊密な パートナーシップを拡大し、価値共創への足掛かりを築く

株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員 CEO
柘植 一郎

あけましておめでとうございます。昨年、当社は、中期経営計画を発表しました。柱の一つである「人材マネジメントの高度化」の具体的な取り組みとして、昨年は「半年勤務を継続した有期雇用社員の無期化」「福利厚生制度の利用対象拡大」等を開始しました。これら施策について、様々なインタビューやお問合せをいただき、「働き方」に対する社会の関心の高さを強く感じる一年でした。今年は、多様なキャリアプランを実現する、新たな人事制度を策定する予定です。当業界は「コミュニケーションで社会の豊かさを支える」重要な機能を担っており、そこで働く多様な人材が「安心して長く働ける環境」を実現すべく、事業を進めてまいります。本年もよろしくお願いいたします。

「EVOLUTION」と「VALUE」をお届けします

株式会社KDDIエボルバ
執行役員 事業戦略本部長
高野 純一

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

今般のコンタクトセンターは、スマートフォンやアプリの普及により、顧客接点の多様化に応じたコミュニケーションが求められております。このようなマーケットニーズにお応えするため、昨年弊社はAIチャットボットサービスやSMSなど、多彩なソリューション・サービスのご提供をしてまいりました。

2018年は、お客さまのカスタマーエクスペリエンスを更に高めるべく、新たなソリューションの開発と一層のサービス品質向上に努めてまいります。

KDDI Evolvaは、お客さまに、進化・成長「EVOLUTION」と付加価値「VALUE」のお届けを目指します。

本年も宜しくお願い申し上げます。

年始ご挨拶

キューアンドエー株式会社
代表取締役社長
川田 哲男

新年おめでとうございます。弊社は2017年7月に創立20周年を迎えました。新年にあたり、新たな成長の一歩を踏み出す決意です。

弊社は創業時より、電話・リモート（遠隔操作）・訪問（オンサイト）によるテクニカルサポートサービスを事業の柱としておりました。本年はさらにサービスの高度化と強化を図りつつ、ＡＩやＲＰＡ／セキュリティ／機器補償／多言語など、さまざまなソリューションを組み合わせたハイブリッドサービスを提供する所存です。2018年キューアンドエーグループのキーワード「目指せ！プロフェッショナル集団＆現場ファースト」のもと、グループ一丸となり、企業理念である「感動共有企業」としてお客様のお役に立つパートナーになるべく精進してまいります。

急な案件で人が必要、そんな場面に538万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137拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の538万人、昨年も1年で約42万人以上の方にご登録いただきました。

弊社では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ており、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、利便性が高いサービスを提供できるよう、精進してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

「AIによるテレコミュニケーター支援」など注目のテーマを設定

事例セミナー「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」2月に開催！

センター運営のエキスパートが出演し、すぐに導入できるノウハウを収集できると好評を博している「CCAJコンタクトセンター・セミナー」。今年は2月22日（木）～23日（金）の2日間にわたり開催します。

今回は「テレコミュニケーターの採用・育成」「SVの登用・育成」といった従来から関心の高いテーマに加え、「AIによるテレコミュニケーター支援」「カスタマー・エクスペリエンス向上」など今話題のテーマによるパネルディスカッションを実施します。プログラムの内容、お申し込み方法などの詳細は、協会Webサイトやメールマガジンで適宜ご案内いたします。

■日程：2018年2月22日（木）・23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）

		1日券（3コマセット）	1コマ
事前申込	CCAJ会員	15,500円	6,200円
	後援団体加盟企業	18,540円	6,480円
	一般	20,600円	7,200円
当日券		ー	10,300円

電話勧誘販売などに関する、消費者からのご相談などに対応しています。

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）

お客様と、ともに成長するパートナーとして

NTT ソルコ & 北海道テレマート株式会社
代表取締役社長
柴田 基靖

明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。

コンタクトセンターでは、今後デジタル化やAI（人工知能）等の活用が進展し、「人（ヒト）」が行う業務については、より高度化・洗練化していくと考えられます。

そのような中、弊社は、これまで培ってきたコミュニケーションのプロとしてのノウハウと新たな技術を融合し、お客様の期待を超える価値を提供するよう努めてまいります。

そして、誠実に品質の高いサービスを提供し、お客様とともに成長するパートナーであり続けることをめざします。

社員一同、変革と新たな挑戦を続けてまいりますので、本年もよろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンターのデジタルトランスフォーメーションをサポート

ＮＴＴコミュニケーションズ株式会社
常務取締役
ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部長
丸岡 亨

新年明けましておめでとうございます。

弊社は、本年も高品質・高信頼のインフラストラクチャーや先進技術を用いた柔軟で迅速なサービス開発により、お客さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートし、経営改革に貢献していく所存です。

コンタクトセンター関係では、クラウド上で提供する「Arcstar Contact Center サービス（ACCS）」にオムニチャネルや信頼性向上のための機能等を拡充してまいります。このACCSに、AI・IoT・音声マイニング等の最新技術やフリーダイヤル・ナビダイヤル等を合わせたトータルソリューションをご提供し、皆様のセンター改革や運営を全面的にサポートしてまいります。

本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

私たちが切り拓く、通販ビジネスの次のステージ

株式会社天真堂
代表取締役
児玉 和之

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

当社は薬用化粧品（医薬部外品）のOEMを軸に、通販の総合支援事業を展開致しております。創立30年の節目の年であった昨年9月、コンタクトセンター立ち上げにより、通販事業に必要な機能の全てを自社内でサポートすることが可能となりました。販売戦略支援や商品企画、物流サポートに至るまでトータルでの事業サポートをする当社だからこそ、通販事業者の目線でお客様を大切にするコンタクトセンターを作ることが出来ると考えております。

2018年初春には、コンタクトセンターとロジスティクスを新たに増設し、より一層の事業成長を目指す所存でございます。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

◆事務局だより◆

今年の「年頭所感」にはCCAJになってから最多の58社から寄稿いただきました。ご協力ありがとうございます。昨年は「20周年記念企画」の実施に邁進した1年でした。今年はより会員の皆様の声を聴き、その声を反映した活動を展開して参ります。2018年も変わらぬご支援とご協力をお願い申し上げます。（CCAJ事務局一同）

次号予告

CCAJ News Vol.251では、「2018年 新春賀詞交歓会」、「20周年記念セミナー講演録」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容は変更になる場合があります

「コールセンター特化型助成制度」いよいよスタート!!

※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ン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