

## 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 2018
- ◇ 札幌コールセンター・スマイルプロジェクト
- ◇ CCAJ スクール 2018 年度のスケジュール決定!
- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ 協会日誌

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018

2月22日(木)、23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、「人とAIの共存～コンタクトセンターのNEXT STAGEを考える～」をテーマに『CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018』を開催しました。

ここ数年で飛躍的な進化を遂げたAI技術ですが、コンタクトセンターでも業務の効率化を図ることができるようになる一方で、人による対応はますます高度化していくことが予想されています。そこで、今回のセミナーでは「人とAIの共存」をテーマに、関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスして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100社518名(招待者含む)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「交流会」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

### 『現場力を上げる問題解決スーパーバイザー

～新人初期、中堅からベテラン管理SVへ。次のレベルを目指すSVの登用と育成アプローチを考える～』

- モデレーター (株)D&I パートナース コンサルティングチーム コンタクトセンター・コンサルタント 田代 基水 氏 (写真左)
- スピーカー (株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College 富樫 雄太 氏 (写真中)
- (株)スクロール 360 フルフィルメント部 CC サポート課 CSV 鈴木 真弓 氏 (写真右)



本セッションでは、SVを「センターの現場力を高め、問題解決を図るキーパーソン」と定義。内部登用と外部採用の事例が出演各社から示されるとともに、登用と育成の課題解決に関して議論が進められました。

スピーカーの内部登用の事例として、基礎スキルが担保された登用条件への変更、システムの改善、試験・適性検査の導入などが紹介されました。もう1社からは、テレコミュニケーターとしての実務を経験した後にSVへ昇格する体制や、SV登用前後の不安を払拭するための具体的なサポートなどが紹

介されました。また、モデレーターから他社でのSV経験のある方を採用する場合も、本人の過去のキャリアを否定することなく、その上で自社のSV定義を納得していただくことが重要との解説がありました。

研修に関しては、複数部門の関与と役割、研修プログラム、集団研修とeラーニングの使い分けなどを紹介。さらに、社内研修と社外研修の組み合わせなどの具体的な事例が示されました。

OJTでの成長支援として、メンターの設置とメンター間での育成状況の情報共有を紹介。また、過去の失敗事例の分析とそれを活かす体制の重要性が示されました。



## ◎ CCAJ セッション 2

### 『ES？モチベーション？長く続けたい仕事・職場づくりに必要なこと』

- モデレーター (株)ラーニングイット 代表取締役 河合 晴代 氏 (写真左)
- スピーカー 本田技研工業(株) Honda お客様相談室 お客様相談センター 主任 中村 貴根 氏 (写真中)
- スピーカー プラス(株) ジョインテックスカンパニー CRM 部 部長 嶋田 剛一 氏 (写真右)



スタッフが安定すればセンターは正のサイクルに入ります。テレコミュニケーターの長期勤務を促すにはプラス要因を積極的に作るだけでなく、マイナス要因をなくすことが重要との立場で議論が進みました。

モデレーターから長期勤務理由と退職理由の両面での調査から、長期勤務のテレコミュニケーターには、ポジティブな特別な理由があるのではなく、ネガティブな理由がないとの仮説が示されました。

スピーカー 1 社からは、NPS® や eNPS® 等の調査結果に

基づき、エスカレーション体制の充実などの取組を実施したところ、3年以上の従事者が9割を超えるまでに至った事例が紹介されました。



もう1社のスピーカーからは、テレコミュニケーター自身による「モニタリング座談会」の内容と参加者から高評価を得られた事例、プレジデント直轄の「お客様の声を聴く会」への参加によりモチベーションアップにつながっている事例などが示されました。また、モデレーターから、モニタリングシートベースの個人面談からの転換事例として、グループでのモニタリングやコーチング、QA 担当者の役割変更、クイックフィードバック強化、QA の認定制度などが紹介されました。

## ◎ CCAJ セッション 3

### 『まったなし！テレコミュニケーターの採用と育成を考える 90 分』

- モデレーター カルディアクロス 代表 和泉 祐子 氏 (写真左)
- スピーカー (株)QVC ジャパン Training & Quality マネージャー 鳥井 宏和 氏 (写真中)
- スピーカー (株)ヒューマンリレーションテレマーケティング事業部 センター長 荒木 莉恵 氏 (写真右)



このセッションでは、コンタクトセンターが直面する課題のトップが、「テレコミュニケーターの採用・育成」であるとの現状を受けて、採用と初期研修にテーマを絞って議論が進められました。

採用状況として、全員が正社員雇用であること、テレコミュニケーターとしての募集に SV 経験者からの応募が多数あるとの報告がありました。採用基準としてはマインド中心であり、応募者は安定とキャリアアップを求めているとの指摘がありました。もう1社のスピーカーからは、ホームエージェントの

採用事例が紹介されました。時間単位でのシフト調整を行える機動性の高さから積極的に導入していて、応募も多いとのこと。一定期間の本社勤務経験や、自宅環境のチェックなどを定期的に行うことなどから、採用に制限が出ているとの解説がありました。



次に、面接キャンセル、研修前の採用辞退への対策として、面接前日のアウトバウンドや採用後の歓迎の意を表す書類等の送付、内定メールへの合格ポイントの明記、入社前の歓迎会の開催などが紹介されました。初期研修での離脱防止としては、ベテランスタッフによる協力の有効性、同期や先輩との関係構築の重要性が示されました。

◎ CCAJ セッション 4

『AI を活用したテレコミュニケーター支援のあり方とは』

- モデレーター アイビーシステム(株)執行役員 永倉 俊幸氏 (写真左)
- スピーカー (株)TMJ 事業基盤本部 コンサルティング部 Data Science 推進室 小泉 敬寛氏 (写真中)
- (株)みずほ銀行 ビジネス開発推進部 コンタクトセンター業務チーム 参事役 森本 浩司氏 (写真右)



このセッションでは、AI とテレコミュニケーターが「共存」し、AI が「同僚」としてテレコミュニケーターを支援している事例を交えて、導入への努力、導入による成果について議論が進められました。

AI を活用したテレコミュニケーター支援システムを導入したスピーカー 2 社から、それぞれの活用状況の説明がありました。まず、インハウスの立場から導入の狙いとして「お客さま対応の改善」「ホームページ FAQ のレベルアップ」「運営コストの削減」が示されるとともに、支援システムの概要が実

際に利用している画面イメージなども含めて紹介されました。エージェンシーの立場からは、インバウンド業務へ導入された AI オペレーター支



援システムの概要と、導入目的として「受電オペレーションの負荷軽減とオペレーションコスト削減」が示されました。

次に、日本における AI 導入の先行事例として、導入までの道筋が示されました。それぞれのスピーカーから検討着手から本格展開までのスケジュール、既存業務への導入スケジュールが提示されました。最後に、音声認識、検索性能、コスト削減などの導入効果と、導入時の課題や問題点、対応方法などが解説されました。

◎ CCAJ セッション 5

『オムニチャネル型品質向上の取り組み ～電話・メール・チャットにおける高品質とは何か～』

- モデレーター (株) プロシードシニアコンサルタント 数矢 英子氏 (写真左)
- スピーカー Rakuten Direct(株)執行役員 カスタマーサポートグループジェネラルマネージャー 田畑 弘二氏 (写真中)
- 全日本空輸(株)CS & プロダクト・サービス室 CS 推進部 リーダー 多田 悦子氏 (写真右)



コミュニケーションインフラの変化に伴うオムニチャネルへの対応が求められる中、電話対応に加えてメールやチャットなどのノンボイスへの対応と品質向上にどう取り組んでいくべきか、検討が行われました。

電話よりもノンボイスを好むという意見の増加や、電話からメールへのシフトなど、顧客接点の変化が紹介されるとともに、今後の潮流とそれに合わせた品質強化の方向性が示されました。自己解決ツールも品質向上の対象、チャネル特性に合わせた品質向上、サービスそのものの品質改善が必

要になるとの意見が出されました。

次に、具体的な活動事例として、マインド醸成、教育プログラム、人事制度、モニタリング評価などの取り組みとともに、失敗事例と改善への取り組みを紹介。企業の方針に従って判断して行動できる人材育成の重要性が示されました。また、運用中のチャットボットの現状とその効果、スムーズな自己解決の阻害要因を継続的に分析して改善していくことの重要性が示されました。



最後に、オムニチャネルにおける品質向上の着眼点として、モニタリング評価の「可もなく不可もなく」や「普通」といったお客様の声に着目することの有用性が紹介されました。

『企業変革を牽引する CX 時代の顧客サービス実現に向けた取り組み』

- モデレーター リらいあコミュニケーションズ(株)プロジェクト営業部 部長 小長谷 渉 氏 (写真左)
- スピーカー イオンクレジットサービス(株)プロセッシング事業本部 CS 企画推進統括部 統括部長 加藤 真智子 氏 (写真中)
- (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 品質保証統括部 部長 大田 慶子 氏 (写真右)



さまざまな捉え方がある顧客エクスペリエンス(CX)を、どのように定義して具体的な取り組みにつなげていくのか。品質や効率など、多方面からの目線でディスカッションを行いました。

CXを、期待を超えるサービス評価を得ること、推奨レベル向上につなげることで捉え、そのための取り組みとしてミッションと行動指針の制定、研修体系の統一などの具体的な施策が紹介されました。また、顧客のロイヤリティ測定のツールとしてNPS®が紹介されるとともに、顧客満足度と顧客ロ

イヤリティの関係として、「ロイヤリティが低くても満足度は高い」という答えはあるが、その逆はないという結果を紹介。さらに、満足度を高めるだけでは、必ずしも収益増加にはつながらないとの解説がありました。



その結果に対するスピーカー2社の取り組みとして、お客様視点の改善取り組みを管理するPDCAサイクル、品質向上のための人材育成と声の表情トレーニングなどが紹介されました。また、CXの数値目標化への取り組みとして、NPS®が上がれば収益も上がるという関連性を指摘。今後のCX強化の流れと、マインド向上の取り組みが紹介されました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 受講者の感想

- ・AIがどんなものなのか、どんな風に活用するのか、今いるオペレーターがいなくなるのかなど不安ばかりでしたが、AIはオペレーターを支援するもの、また、学習するので育てていくことがよく理解でき、やる気が出てきました(笑)
- ・最近、そしてこれからのコールセンターがどの方向へ向かおうとしているのかを肌で感じることができ、参考になりました。
- ・テーマに沿った課題とその解決策について具体的な事例を用いながら講演していただいたのでイメージしやすく、導入を試みる良い機会となりました。
- ・普段目にするのでできない他社の具体的な事例を聴けるのでとても参考になる。インハウス/アウトソーサーの違いは当然あるが、毎年業界のトレンドを知ることができ、勉強になる。



全セミナー終了後に交流会を開催しました

すべてのセミナーが終了した2日目に、セミナー出演者と受講者による交流会を開催。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。下村芳弘会長のご挨拶、交流会に参加した出演者の皆さんの自己紹介、大木伸之事業委員長の乾杯の発声が続いて、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。



# 札幌コールセンター・スマイルプロジェクトが『秋の動物クイズラリー in まるやまどうぶつえん』を実施

本誌 VOL.247 (2017年10月号)の特集「地域社会とコールセンター」で紹介した「札幌コールセンター・スマイルプロジェクト」。札幌に拠点のあるコールセンター事業者が協力して活動を行っている団体です。

そして2017年11月12日(日)に、第一弾のイベントである「秋の動物クイズラリー in まるやまどうぶつえん」を、札幌市経済局のご協力のもと開催。札幌市民の集いの場である円山動物園で実施することができたとのこと報告を協会にいただきましたので、本号でも続報としてご紹介します。

札幌市を拠点にコンタクトセンターを展開している企業が集い、コールセンター業界の認知度向上とイメージ改善を目的に生まれた「札幌コールセンター・スマイルプロジェクト」。札幌市からも後援をいただき、札幌市およびテレマーケティング企業の合同会議体として、札幌市経済局が命名しました。さらに、札幌市がすすめる「サッポロスマイル」のロゴの使用を認められるなど、地域と一体となった活動になっています。

昨年4月以降、協議を重ねてきた『秋の動物クイズラリー in まるやまどうぶつえん』が、2017年11月12日(日)に実施されました。当日は、多くの来園者にご参加いただき、大盛況となりました。このイベントは、札幌市円山動物園の来園者を対象に簡単なクイズラリーを実施。5つの動物に関する簡単なクイズを出題して、正解者に記念品をプレゼントするというものです。円山動物園を運営する札幌市にとっては集客と顧客満足につながり、来園者にとっては楽しみながら動物についての理解を深められる機会となります。さらに、参加企業の来園の促進と福利厚生の実施にもつながります。業界の認知度向上とイメージ改善が主目的ながら、札幌市、来園者、参加企業のいずれにもメリットが多い取り組みでした。

当日は、最高気温7度・最低気温3度で、時折小雪も降る、



札幌の円山動物園の正門と西門に設置されたブース。当日は、ロゴ入りの黄色いオリジナルジャンパーを着たスタッフが対応を行いました

さっぽろコールセンター  
スマイルプロジェクト  
SAPP\_RO

晴れたり曇ったりのあいにくの天候だったとのことですが、家族連れを中心にたくさんのお子さんが参加。中にはクイズラリーを目的に来園された方もいたとのこと、各社から参加した15名のボランティア・スタッフも楽しめた1日となりました。

今回のプロジェクトの主体となったのは、株式会社



市民憩いの場である円山公園内にある円山動物園

TMJ、トランスコスモス株式会社、りらいあコミュニケーションズ株式会社の3社ですが、その輪は広がりを見せています。本来は競合他社の位置づけになるのですが、各社内ともに良い取り組みであると前向きな意見が多いとのこと。札幌という地域を基点とする絆を大切に、さらに活動を続けていきます。

次の予定としては、今回のイベントの中心となった3社に株式会社ベルシステム24が加わった4社で、センター見学会を開催予定とのこと。今後とも、参加企業を増やしながら、さまざまなイベントに取り組んでいきたいとの意気込みを伺いました。

これら「札幌コールセンター・スマイルプロジェクト」に関心をお持ちの地元企業や、他の地域で積極的な取り組みを進めている会員の皆さんは、協会事務局までご連絡ください。お待ちしております。

**さっぽろコールセンター  
スマイルプロジェクト**

さっぽろコールセンタースマイルプロジェクトは「笑顔になれる街」さっぽろの魅力を広げ、伝えるために活動しているコールセンター地域活性化推進チームです。

コールセンターは初めてオフィスワークをする方や、お話をするのが好きな方に人気の職種です★

「くわしく知りたい!」「興味がある!」そんな方はお気軽に下記QRコードよりアクセスください

	株式会社 TMJ	
	りらいあコミュニ ケーションズ 株式会社	
	トランスコスモス 株式会社	

参加者に配布されたクイズラリー参加用紙には、実施した3社の紹介も掲載。業界アピールにもなりました

### ◎イベントの概要

名称：札幌コールセンター・スマイルプロジェクト  
『秋の動物クイズラリー in まるやまどうぶつえん』  
実施日：2017年11月12日(日)10:00～15:30  
会場：札幌市円山動物園(札幌市中央区宮ヶ丘3番地1)  
参加者数：クイズラリー先着200人(概算)  
賞品：ピリカボールペン、メモ、キーホルダー、ランチボックスなど(ピリカは円山動物園で産まれ育ちおびひろ動物園へ旅立ったシロクマのこと)

# CCAJ スクール 2018 年度のスケジュール決定!

2018年度は、新講師による新講座「クレーム対応講座 基礎編・応用編」「トレーナー育成講座 ～集合研修にも個人指導にも強くなる～」 「モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル」など、東京・大阪・札幌・那覇で計49回の開催を予定しています。皆様の受講をお待ちしています。

なお、各講座の詳細やお申込方法は以下 URL をご覧ください。 [http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

2018年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/8(火)～5/9(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子氏	日本マンパワー(東京都)
5/10(木)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡氏	日本マンパワー(東京都)
5/15(火)～5/16(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
5/17(木)～5/18(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)
5/22(火)	《新講師》クレーム対応講座基礎編	中尾 知子氏	日本マンパワー(東京都)
5/24(木)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
6/6(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
6/7(木)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
6/14(木)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
6/15(金)	《新講師》クレーム対応講座応用編	中尾 知子氏	日本マンパワー(東京都)
6/19(火)～6/20(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	日本マンパワー(東京都)
6/26(火)～6/27(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
7/4(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
7/6(金)	クレーム対応講座基礎編	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
7/12(木)	スクリプト・FAQ 作成講座	仲江 洋美氏	日本マンパワー(東京都)
7/13(金)	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)
7/19(木)～7/20(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	かでの2・7(札幌市)
7/24(火)～7/25(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
7/26(木)～7/27(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
8/2(木)～8/3(金)	《新講座》トレーナー育成講座	仲江 洋美氏	日本マンパワー(東京都)
8/21(火)～8/22(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	日本マンパワー(東京都)
8/30(木)	クレーム対応講座応用編	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
9/4(火)～9/5(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
9/11(火)	ロールプレイングで学ぶテレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
9/20(木)	《新講座》モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子氏	日本マンパワー(東京都)
10/11(木)	顧客経験価値を高める顧客志向の電話応対	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
10/18(木)～10/19(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)
10/23(火)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
10/26(金)	売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座	山部 典子氏	日本マンパワー(東京都)
10/30(火)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
11/6(火)～11/7(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
11/8(木)～11/9(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	日本マンパワー(東京都)
11/15(木)～11/16(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター(那覇市)
11/28(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
12/4(火)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡氏	日本マンパワー(東京都)
12/7(金)	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)
12/13(木)	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)
1/18(金)	スクリプト・FAQ 作成講座	仲江 洋美氏	日本マンパワー(東京都)
1/23(水)	クレーム対応講座応用編	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
1/24(木)～1/25(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
2/5(火)～2/6(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子氏	日本マンパワー(東京都)
2/7(木)～2/8(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	新大阪丸ビル新館(大阪府)
2/13(水)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
2/14(木)～2/15(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)
2/26(火)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
3/5(火)	ロールプレイングで学ぶテレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
3/7(木)～3/8(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子氏	日本マンパワー(東京都)
3/12(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)
3/14(金)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)

2019年

新入会員のご紹介

Support

## 株式会社 Scene Live



代表取締役 磯村 亮典  
 大阪市中央区備後町 3 丁目 4-1 備後町山口玄ビル 4 階  
<http://scene-live.com/>

当社は設立以来、クラウド PBX に特化した開発に拘り、営業支援型コールシステム「List Navigator」、クラウド電話「labbithPhone」、美容室・サロン・クリニックの予約・顧客・業務管理システム「Bsmart」の提供をしてまいりました。現在は従来の CTI 機能に加え、SFA・CRM 複合型ビジネスプラットフォーム「SCENE CLOUD」を新たにリリースいたしました。「SCENE CLOUD」を使うことで、顧客管理に要していた時間を大幅に削減することが可能となります。経営者は事業と人材の育成に集中でき、次の成長戦略も描きやすくなります。より良いサービスをご提供すべく日々アップデートを繰り返し日本の地から世界を席巻するようなサービスを生み出したいと考えています。

新入会員のご紹介

Support

## 日電通信工業株式会社



代表取締役社長 渡辺 諭  
 東京都港区芝浦 1-15-10  
<http://www.nichikoinc.co.jp>

弊社日電通信工業株式会社は昨年、新規会員となりました。今後とも会員皆さまのご指導、ご鞭撻のほどをお願い申し上げます。

弊社創立は、昭和 30 年 1955 年で創立 63 年となります。電話交換、データ装置設備、マイクロ無線通信設備、一斉通報システム（スマートコール<sup>®</sup>）の販売保全を実施しております。その中で、特にコールセンターにつきましては長年、システム提案、構築、運用保守を一貫通貫で提供しております。今後ともコールセンター運営のお客様、構築のお客様ともども、弊社のノウハウをご利用いただき、スムーズなコールセンター構築、運用を実施いただければ幸いです。

## 会員専用ページに各種データをアップしています

当協会のホームページでは会員専用ページをご用意しており、協会の活動結果を中心に情報提供しています。現在、以下のデータがアップロードされています。

### ① SV 意見交換会レポート

SV 意見交換会は、「人材の採用・育成」から「チャットサポート」など、業務に直結する身近なテーマを幅広く設定し、5～7名のSVが座談会形式で自身の課題や解決策について意見交換・情報共有をする会員限定の取り組みです。

会員専用ページでは 57 回分のレポートを掲載。参加者の許可を得て、会員企業に限って公開しています。SVの生の声から自身のセンターを見直し、他社の取り組みから業務改善のヒントを得るなど、ご活用いただける情報になっています。

### ②自治体コールセンター誘致助成制度

毎年、協会報「CCAJ News」で特集している「各自治体のコールセンター誘致助成制度一覧」。2017年8月発行の245・246合併号では、全国157の自治体の情報を掲載し

ました。協会ホームページに掲載中のPDF版バックナンバーでもご覧いただけますが、会員専用ページではエクセルデータとして提供。センター新設等の検討にあたり、必要な地域情報を抽出・加工できる資料としてご活用いただいています。

### ③コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン（解説つき）

協会では、2005年4月に「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」を策定し、広く一般に公開しました。会員専用ページでは、ガイドラインの条文に対する事例などを交えた解説つきのデータをアップロードしています。

なお、閲覧には「ユーザー名」と「パスワード」が必要です。ご希望の会員は事務局までお問い合わせください。また、協会活動などで、会員専用ページへアップロードを希望されるデータ等があれば、そちらも事務局までご連絡ください。

【会員専用ページ】 [http://ccaj.or.jp/member\\_top.html](http://ccaj.or.jp/member_top.html)

## 協会日誌

### ◆委員会活動報告◆

#### 広報委員会

日時:1月12日(金)	場所:協会会議室	出席者:8名
【議題】 CCAJ News、2018年度事業活動計画、会員ニュース、協会 Facebook、CCAJ メールニュース		
【討議概要】 CCAJ News2018年4月号では「協会2018年度事業活動計画」をメイン企画とする。2018年度計画として「CCAJ News」をはじめ、「会員ニュース」「Facebook」「ニュースリリース」による対外的PR活動、会員への「広聴活動」を行う。		

#### 情報調査委員会

日時:1月17日(水)	場所:協会会議室	出席者:10名
【議題】 2018年度事業活動計画、テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査(実態調査)、コンタクトセンター見学会、CCAJメールニュース		
【討議概要】 2018年度計画として「センター見学会」「実態調査」「CCAJメールニュース」「新技術の動向に関する情報提供」等を行う。「実態調査」では調査目的を定めるとともに、現在の調査結果が設問の意義・意味に沿っているかを討議した。		

#### 事業委員会

日時:1月18日(木)	場所:協会会議室	出席者:6名
【議題】 CCAJコンタクトセンター・セミナー2018、2018年度事業活動計画、CCAJスクール		
【討議概要】 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」の内容・進行・役割等を決定した。2018年度計画として「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」を行う。		

## 人材育成委員会

日時:1月23日(火)	場所:協会会議室	出席者:8名
【議題】 コールセンター／テレマーケティング用語集(用語集)、2018年度事業活動計画		
【討議概要】 用語集では2017年度に更新・追加する用語を確定し、他の委員会にも意見照会した上で、公開することとした。2018年度計画として「SV意見交換会」「新人マネージャー勉強会」「CCに必要なマネジメント項目と役割分担」「用語集」等を行う。		

### ◆事務局だより◆

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」(本誌1～4ページ)は、500名を超える方々に受講いただき、無事に終わることができました。

出演者の皆様には自社のノウハウを惜しむことなくご紹介いただき、懇親会でも時間を忘れて積極的に情報交換されていました。そこには、採用難・人手不足などの共通課題について各社で対処するのではなく、企業横断的に業界の認知度向上やイメージ改善を図っていかねばならないという熱い思いを感じることができました。こうした思いは、「札幌コールセンター・スマイルプロジェクト」(本誌5ページ)など地元で根差した活動も生んでいます。

当協会では引き続き「相互研鑽」「交流」活動を通して、各社・コールセンターを応援して参ります。

### 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>

## CCAJの公式 Facebook ページのご紹介

協会では、公式 Facebook ページを運営しています。協会活動や業界動向などの最新情報の提供に加えて、今まで CCAJ を知らなかった方や協会活動に触れることのできなかった方など、一人でも多くのコールセンター関係者に当協会を知っていただくことを目的にしています。情報収集や協会とのコミュニケーションにご活用いただくとともに、多くの方への周知をお願いいたします。URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> になりますが、協会のホームページにあるバナーからもアクセスできます。ぜひ、ご確認いただき、ご意見・ご感想をお寄せください。

電話勧誘販売などに関する、  
消費者からの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)

### 次号予告

CCAJ News Vol.253 では、「2018年度協会事業活動計画」などを掲載する予定です。(なお本誌は、次号からカラー化を予定しています。お楽しみに)

※ 掲載内容は変更になる場合があります