一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

CCAJ News

Vol.260
2018年11月号

Contents

◇CCAJコンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡
◇新入会員のご紹介
◇CCAJガイドブックと最新の実態調査
◇コンタクトセンターQ&A
◇Active Staff interview Vol.75
◇協会日誌

CCAJコンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡を開催しました

2018年9月27日(木)、福岡市博多区のリファレンス駅東ビルで、「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018 in 福岡」を開催しました。地方開催のCCAJコンタクトセンター・セミナーは10回目で、福岡での開催は2012年度以来2回目となります。

今回のセミナーでは、下村会長による開会の挨拶に続いて、基調講演として『福岡市における人材確保支援』を福岡市の円能寺誠氏ご紹介いただきました。CCAJセッションでは、人材確保、モチベーション、AI活用というそれぞれの視点から、3つのセッションが開催され、130名を超す皆さまにご参加いただき、いずれも好評でした。ご協力いただいたCCAJ会員福岡協議会21社の皆さま、ありがとうございました。

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

今回の福岡開催のセミナーでは、高い品質と生産性向上を両立させるためには「優秀な人材を確保し、育て、定着・活躍してもらうというサイクルをしっかり回していくことが大事である」という観点でのテーマ設定となっています。

まず基調講演として、円能寺様に福岡市が推進する人材確保支援事業についてご紹介いただきます。3つのセッションでは、人材確保の入り口である「採用」、採用した人材を育てて長く働いてもらうための「モチベーション向上」、品質と生産性の向上のための「AIの活用」をテーマとして、導入事例を交えた紹介が行われます。

当協会では、「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を事業活動方針としていますが、本セミナーは、まさにこの3つの方針に関わるものです。ご来場いただいた皆さまのコールセンター運営の参考になるとともに、福岡県内の活動がますます盛り上がりますことを祈念して挨拶とさせていただきます。

基調講演

福岡市における企業の人材確保支援について

●講演者　福岡市 経済観光文化局 中小企業振興部 経営支援課 人材支援係長　円能寺 誠 氏

基調講演では、福岡市が進める人材確保支援の中から、5つの取り組みが紹介されました。

①ふくおかしごと見える化事業

大手求人検索エンジン「スタンバイ」を活用した「福岡市求人特集ページ」を開設。無料で利用できます。

②福岡市就労相談窓口事業

各区に「就労相談窓口」を設置。求人ニーズを十分把握した上で、就職希望者と求人企業のマッチングを行います。

③ふくおか地元就職・人材確保支援事業

地元の学生と地場企業との接点を作るため、学生向けの各種イベントや企業向けセミナーなどを開催しています。

④人材確保相談窓口

専門家（キャリアコンサルタント）による無料の個別相談窓口で、人材確保に関するアドバイスを行っています。

⑤ふくおか「働き方改革」推進企業認定制度

市内企業の働き方改革の取り組みを応援するため、働き方改革推進企業を認定。市ホームページでの紹介や中小企業融資制度での金利優遇、福岡市経済観光文化局が実施するコンペなどでの加点といったメリットがあります。

これらの施策により、さらなる人材確保が期待されます。

CCAJ セッション①

採用媒体の変遷 紙から Web へ ～求人者に効果的なアプローチを考える～

●スピーカー　（株）ＫＤＤＩエボルバ 運用統括本部 九州・四国支社 運用１部 運用２グループ グループリーダー　大島 宜浩 氏

●スピーカー　（株）イデア・レコード COO 兼 web マーケティング事業部 統括マネージャー　鈴木 豪 氏

●モデレーター　（株）ＴＭＪ 事業統括本部 生産推進部 九州拠点推進室 室長　岡田 雄介 氏

求職者がいつでも検索できるなどの手軽さから、採用チャネルが紙媒体から Web 媒体へと変遷しています。どのような媒体が効果的なのか、スピーカー２社の取り組みを紹介しながら議論が進められました。

Web を使ったメディアの中から、コーポレートサイトなど『自社・自身による（のための）情報発信』を行うオウンドメディアにフォーカスした採用手法が紹介されました。Yahoo! Japan のエリアターゲティングによる顕在層へのアプローチと、LINE@ を使った潜在層へのアプローチに応募効果が示されました。もう一つの事例として、若手採用を目的とする採用広報ツールである WANTEDLY の活用手法と、実際の効果が示されました。

左から、鈴木氏、大島氏、岡田氏

最後に、今後も新たな手法が出てくるであろう Web 媒体に関しては取捨選択が必要であり、採用ターゲットによって変更していくことが重要であるとのまとめがありました。

CCAJ セッション②

コールセンターにおけるモチベーション向上の様々な切り口と手法

●スピーカー　トランスコスモス (株) DEC 統括 DCC 総括 九州本部
サービス管理ユニット 品質管理グループ グループ長　小林 健 氏
●スピーカー　(株) テレネット 執行役員 兼 品質本部 本部長　坂本 匡利 氏
●モデレーター　(株) かんでんＣＳフォーラム 営業部 第１営業グループ 営業チーム ジョブマネジャー　瀧 康行 氏

テレコミュニケーターの早期退職を防ぎ、長期就業につなげる取り組みとして、基礎からの新人教育、社内コンクール、現場センター主導型イベントなどによるモチベーションの維持・向上の成功事例が紹介されました。

コンタクトセンター初心者に対する取り組みとして、宮崎県日向市に開設したセンターの事例を紹介。業務未経験の現地採用スタッフに対して、会社や仕事の仕組み、おもてなしセールスなど、基礎的なことから研修を行ったことでモチベーションが向上し、退職率3%を実現したとのことです。次に、社内の応対コンクールを続けることで実現できた品質や士気の向上について、参加者や管理者などの声を交えた紹介がありました。最後に、大分県大分市のセンターにおける取り組みとして、“働くメンバー” が主体となった “働きごこちの向上” プロジェクトに関して、具体的な活動実績も含めた紹介がありました。

左から、坂本氏、小林氏、瀧氏

CCAJ セッション③

AI がコンタクトセンターにもたらす変化と進化

●スピーカー　(株)NTT マーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部
コンタクトセンタビジネス部門 部門長　新谷 宜彦 氏
●スピーカー　(株) ベルシステム２４ ソリューション推進本部 マーケティング部 担当マネージャー　岡西 祐志 氏
●モデレーター　りらいあコミュニケーションズ (株) IT サービス本部
コミュニケーション事業部 統括マネジャー　折目 清志 氏 氏

導入・活用が広がりつつある AI について、日頃からコンタクトセンターの AI に深く関わっているスピーカー2 社が、実際の効果も含めた導入事例を紹介。最新技術と今後の方向性に関する議論が進められました。

日本の労働人口の減少などによる人材不足は、コンタクトセンターの抱える大きな問題であり、そのためには AI 活用がより重要になるとの観点でセッションが進められました。

最初の事例としては、VOC 活用による CX 向上と、そのための AI 活用を紹介。実際に、効率化・品質向上につながった事業者の事例が示されました。次に、AI の機械学習を利用した分析の事例として、アウトバウンドにおける利用状況を紹介。過去の履歴や顧客情報をもとに獲得予測モデルを作成することでの課題と成果が示されました。

今後の取り組みに加え、“何を人間がやり何を AI がやるかをしっかり考えた上での導入が必要” とのまとめがありました。

左から、岡西氏、新谷氏、折目氏

受講者の声

【基調講演】

・福岡市の人材確保支援策と現在の求人活動をリンクさせることで、人材確保の可能性を高めるイメージを抱くことができ、非常に参考になった。

【CCAJ セッション①】

・採用ターゲットに合わせて求人メディアを選ぶこと、応募者の仕事に対するマッチングが重要であることがわかりました。

【CCAJ セッション②】

・新人研修は業務知識に入る前までの研修が非常に大切だと共感できた。また、3社ともに、従業員の自主性の高さや主体的に動かす仕組み・実例はとても参考になった。

【CCAJ セッション③】

・AI を活用することでの生産性向上については驚く効果があり、人と AI が共存したコールセンターが実現できればいいなと思いました。

【セミナー全体】

・基調講演から全てのセッションまで、ストーリーがつながっており理解が深まった。

《CCAJ 会員福岡協議会（21 社）》【アイウエオ順】※は幹事会社

（株）イデア・レコード	JPツーウェイコンタクト（株）	ビーウィズ（株）
SCSKサービスウェア（株）	新日本製薬（株）	（株）ヒューマンリレーション
（株）エテル	スリープログループ（株）	富士通コミュニケーションサービス（株）
（株）NTTマーケティングアクト	（株）TMJ	（株）ベルウェール渋谷
（株）かんでんCSフォーラム	（株）テレネット	（株）ベルシステム24
キューアンドエー（株）	トランスコスモス（株）	りらいあコミュニケーションズ（株）※
（株）KDDIエボルバ	日本生命保険（相）	（株）Wiz

新入会員のご紹介

Support

PCI ソリューションズ株式会社

代表者　天野 豊美
東京都港区虎ノ門 1-21-19 東急虎ノ門ビル 3F
https://www.pci-sol.com/

PCI Solutions INC.

PCI ソリューションズは、電子機器を制御する組込みシステムの開発から、ビジネスや社会を支えるシステム開発、オープンソースやクラウドといった最新のソリューション展開まで、お客様の幅広いニーズにお応えするトータルソリューションプロバイダです。

当社では、昨今の深刻なサイバー攻撃による被害からお客様の資産を守るために、米政府機関で長年実績があり、日系大手企業のコンタクトセンターで採用実績のあるエンドポイント・セキュリティ製品「AppGuard」をコンサルティングから提案、導入まで全てをワンストップでご提供にも力を入れて取り組んでいます。

最新号！
『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.28』

年に1回発行している『CCAJ ガイドブック』を今年も11月に発行します。今号では、「コールセンター業務の革新に資する最新テクノロジーの活用」「生活者のコールセンター利用意識と実態」「今求められる人材定着施策のあり方」「海外コンタクトセンターにおける人材定着施策」の4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 事務局宛に e メール（office@ccaj.or.jp）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.28　CONTENTS

■特集 1【総論・ケーススタディ】コールセンター業務の革新に資する最新テクノロジーの活用

AI、RPA などの最新テクノロジーを活用してコールセンター業務の一部を自動化し、センター全体との応対品質・顧客満足度の向上や、人材の有効活用などにつなげている事例を紹介します。
【取材先】アスクル（株）／（株）スカパー・カスタマーリレーションズ

■特集 2【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態

生活者がコールセンターを利用するのはどのような場面で、どのような理由によるものなのかなど、生活者のコールセンター利用意識・実態を明らかにします。

■特集 3【座談会】今求められる人材定着施策のあり方

人材定着のために、どのような施策をどのように組み合わせて行っていくべきかなどについて伺いました。
〈出席者〉ジャパンアシストインターナショナル（株）／（株）ジュピターテレコム／富士通コミュニケーションサービス（株）
〈司会〉（株）ラーニングイット　河合 晴代 氏

■特集 4【寄稿】海外コンタクトセンターにおける人材定着施策

在宅勤務が一般化するなど、日本とは異なる状況にある海外のコンタクトセンターでは、どのような人材定着施策が講じられているのか、様々な事例を交えて解説いただきました。
【執筆者】ジェネシス・ジャパン（株）コンサルティング本部 理事　中野 正人 氏

【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

当協会が主催しているコールセンタースタッフのための研修「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 スクールを受講された効果などを伺いました。
【取材先】（株）ＰＵＣ／ＮＨＫ営業サービス（株）

［調査報告］2018 年度 コールセンター企業実態調査 報告　※ 下部に調査結果の一部を掲載

［協会情報］CCAJ 活動状況（2017 年 10 月～ 2018 年 9 月）CCAJ 会員一覧など

2018 年度 コールセンター企業実態調査 結果（一部）

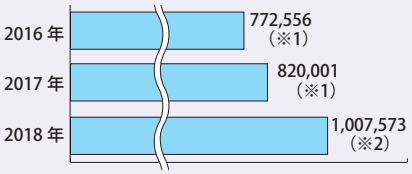
コールセンター企業の基礎データとして、協会のテレマーケティングエージェンシー会員を対象に、毎年調査を実施（2017 年度までは「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」の名称）。

今年度は対象企業 103 社のうち 53 社よりご回答いただきました。

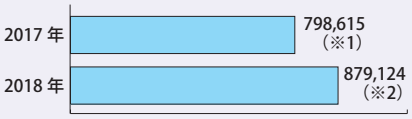
詳細は『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.28』をご覧ください。

●アンケート結果（抜粋）

■売上高合計（百万円）

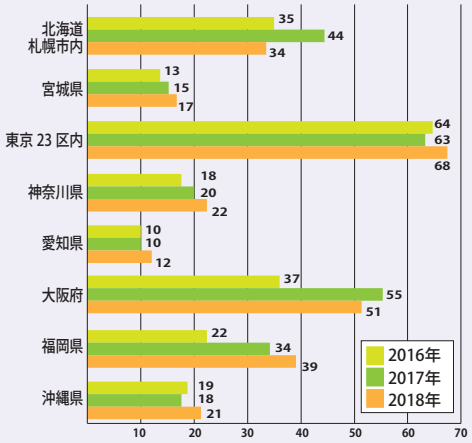


■ 2017 年と比較可能な 31 社の売上高合計（百万円）



※ 1：コール／コンタクトセンター関連の売上高
※ 2：総売上高

■ 10 以上のセンターがある都道府県（複数回答）



コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネージメント・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

Q ストレスが応対品質にも影響している気がします。研修をしても大声の応対や、しどろもどろな説明に変化が見られません。短時間でも取り組めるようなストレス低減のための研修事例はありますか。

回答者 柴山 順子 氏
(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役
アクティブワークケア開発センター 代表
CCAJ スクール「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」講師

A 大声の応対やしどろもどろな説明をしている状態そのものが「ストレス反応」かもしれませんね。コールセンター従業者への「ストレス反応」調査で、経験率が高い項目は

- 気分が落ち込んだ
- イライラした
- 仕事に行きたくないと思った
- 不安になった
- 電話を取りたくないと思った

等です。毎日仕事をしていれば誰しもそんなふうに感じる経験はあるので、このような「ストレス反応」が一時的なものであればそんなに心配はいりません。一方で

- 電話対応中に思わず大声になった
- 電話対応中にうまく日本語がしゃべれなかった

等、声の変調を経験した従業者が多い場合は、センター全体に長期的な負荷がかかって好ましくない状態に陥っているのかもしれません。ストレス低減の対策が必要です。

研修としては、ストレス反応が高く出ることを防止する「リラクセーション」から始めてはいかがでしょうか。方法はいくつかありますが 5 分程度で実施できます。業務研修やスキル研修の中に織り込んで全員を対象とすると良いでしょう。

取り組みやすいのは次の 2 種です。

- 腹式呼吸でリラックス
- 筋弛緩法でリラックス

腹式呼吸は、口から長くゆっくりと息を吐き、その後に自然に鼻から息を吸うことを繰り返します。目を閉じて呼吸することだけに集中します。緊張状態では浅く早くなりがちな呼吸を、深くゆっくりした呼吸にコントロールすることで気持ちが落ち着きます。

筋弛緩法は、体の一部の筋肉を 10 秒間緊張させ、その後ふっと緩めることを繰り返します。例えば、

1. 顔（額にしわを寄せて緩める→目をギュッとつぶってから、ゆっくりあける→奥歯を噛みしめて緩める）
2. 肩を耳につけるくらいのつもりでぐっと上げて下ろす
3. 胸の前で手のひらを合わせて力いっぱい押し合う
4. 足を延ばして床から少し持ち上げて下ろす

1 ～ 4 を一項目ずつ行ってから、全部続けて行って体全体を緊張させ、10 秒後に力を抜きます。

力を抜いて、だら～んとした状態がリラックスです。自分がリラックスした状態を覚えて、いつでもどこでもリラックスできるようになるとストレス反応も起きにくくなります。

リラックスした状態で応対できる従業者が増えれば、良い雰囲気がお客様にも伝わるでしょう。コミュニケーションスキルや知識の研修に加えて、ストレス反応への対処も共有することは応対品質向上に役立ちます。

「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」のご案内

柴山順子講師が担当する「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座 コールセンター特有のストレスを考える ～組織の健康測定とストレス低減策～」を、11 月 28 日 (水)、日本マンパワー（東京）で開催します。2018 年度は最後ですので、ぜひご参加ください。

【講座紹介】	【受講対象者】
ストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げ、すぐできるトレーニングの実践やグループワークを通じて、自社に合ったワークケアを考えるための基本知識を学びます。	・スーパーバイザーやトレーナーなどスタッフ管理・育成に直接携わる方 ・離職率・ストレス低減対策にお悩みの方 ・ストレスマネジメントの基礎知識を習得したい方 など

Active Staff interview

vol.75

アルファコム株式会社
セールス マネージャー
長谷川 幸一 さん

顧客視点でのシステム提案と運用サービスの提供によって、多くのコールセンター関連企業に貢献してきたアルファコム株式会社。今回、同社のすべてのソリューションの管理を行うセールスマネージャーとして活躍している長谷川幸一さんにお話を伺いました。

休日の料理が楽しいという長谷川さん。きっかけは 1 年ほど前、家事分担で夫婦喧嘩したこと。「土日や早く帰れたときに作るようにしていますが、ストレス解消にもなるし、奥さんも喜んで家庭円満につながっています」

チャットサポートならおまかせ

通話録音システムの “Voistore” を活用した VOC 運用コンサルティングサービスを提供するなど、独自ソリューションを中心とするシステム提供を続けてきたアルファコム株式会社。現在も、ハイブリッドチャットサポートシステムである “M-Talk” や、LINE とつながるビジネスコミュニケーションツールの “LINE WORKS” など、先駆的な提案を行っています。

同社の営業の中心であるセールスマネージャーの長谷川幸一さんによると、「チャットシステムの “M-Talk” は 2014 年に販売開始して、当時は展示会などでも珍しがられていましたが、ここ 2 年くらいで本格的に関心が集まっています。スマホの普及で音声以外のコミュニケーションに対するニーズも高まってきているので、今後ともそこに注力していきたいと思います。“M-Talk” であれば、ウェブページごとの内容の難易度によって応対先を振り分けるなど、オペレータースキルに合わせたシステム設定も可能で、ユーザーインターフェイスの変更も簡単にできます」

現在、テスト環境も含めて 100 社近くが導入しているとのことで、「システムだけではなく、それを使いこなせる人材作りも重要と考え、導入後のサポートなどの運用支援にも力を入れています」

社内外での熱い想いとの出会い

2012 年入社という長谷川さん。前職はペット向けアパレル用品の営業を担当していましたが、リーマンショック等の影響もあって、転職に踏み切ります。「基本的には営業職志望で、できれば IT 関連と考えていました。その頃は IT もコールセンターもよく分からなかったのですが、ちょうどアルファコムの募集と出会い、人々の熱意が伝わってきたことで決めました。入社後は、“Voistore” の営業を担当していました」

通話録音システムの導入時には細かな設定が不可欠で、エンジニアがそれぞれの環境やニーズに合わせた設定作業を行います。

「エンジニアが現場でセッティングやチューニングを行うのですが、常にお客さまの立場にたった応対に感銘を受けました。IT は良い！ と感じた瞬間で、それ以来、お客さまに寄り添った営業を心がけています」

また、販売パートナーとの連携にも力を入れます。「新機能が追加されたり、新しい事例や活用方法が出たら、お客さまにもパートナー企業にも情報連携をします。製品に自信はありますが、それに加えて、社内外に優れた人材が揃っていることがアルファコムの強みだと思っています。現場のエンジニアやパートナー企業、ベンダーなど、多くの皆さんの力を借りながら、より良い環境を提供していくことが私たちの役割だと思います」

これまでにない出会いの場を提案

長谷川さんのもう一つの業務に、“ソリューションベンダーやユーザー企業などを含む音声系コミュニティの企画・立ち上げ・運営” があります。

具体的な活動を伺うと、「アルファコム 20 周年という節目もあって、今年の 8 月から新しいコミュニケーション活動を開始しました。“VoiceWorld Z” というコミュニティです。音声系システムに関わる情報を共有しようという主旨の勉強会ですが、コールセンター業界に限らず誰でも参加できます。スマホの音声認識エンジンを開発している人や、マイクやイヤホンのメーカー、SIer など、システムや業種、ユーザー・ベンダーにこだわらず、同じ立場で意見交換をしようという集まりです。9 月末に第 1 回の勉強会を開催しましたが、大手のエコシステムとは違うアプローチということもあって大盛況でした。これからも定期的に続けていきます。コールセンター関連の皆さんももちろん大歓迎ですので、ぜひご参加ください」

転職を機に、熱心な同僚と出会い、優れた社外の協力者を得て、さらにより多くの人との出会いを求め続ける長谷川さんには、タブレットを使ってイラストを描くという隠れた才能もあります。特に似顔絵は好評で、気に入って LINE のアイコンにしてしまった方もいるとか。「2 年くらい前から始めました。タッチペンを使えば 5 分か 10 分程度で描けるのですが、喜んでいただくと私自身も嬉しいです」。これもまた、人と接することが大好きという、営業ならではの資質から生まれているのではないでしょうか。

企業情報

アルファコム株式会社

代表取締役社長：松原 悟
本社：東京都中央区銀座 1-7-3
　　京橋三菱ビル 7F
ホームページ：https://alfacom.jp/
設立：1998 年 1 月

正会員数：216 社
（2018 年 10 月現在）

協会日誌

◆委員会報告◆

情報調査委員会

日時：9 月 5 日 (水)	場所：協会会議室	出席者：11 名

【議題】コールセンター企業実態調査、コンタクトセンター見学会

【討議概要】コールセンター企業実態調査では、回答 53 社の集計結果を報告し、各項目のコメントの適否や表・グラフの表示方法などを討議し、今年度の調査報告を確定した。コンタクトセンター見学会は 11 月に都内で開催することを決定した。

人材育成委員会

日時：9 月 11 日 (火)	場所：協会会議室	出席者：5 名

【議題】AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究、委員長・副委員長の就任

【討議概要】AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究では、デジタルコミュニケーションの特性・メリット・デメリット、チャットをはじめとしたノンボイスの状況等を意見交換した。委員長・副委員長の交代を報告した。

事業委員会

日時：9 月 21 日 (金)	場所：協会会議室	出席者：8 名

【議題】CCAJ ガイドブック、CCAJ スクール、CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019、CCAJ スタディーツアー (海外視察)

【討議概要】CCAJ ガイドブックでは、生活者調査の結果をもとに考察を行った。CCAJ スクールでは、新たな講座として AI・チャット・ナレッジマネジメントについて検討した。CCAJ コンタクトセンター・セミナーは出演者の応募状況を報告した。

電話勧誘販売などに関する、消費者からの相談などに対応しています。

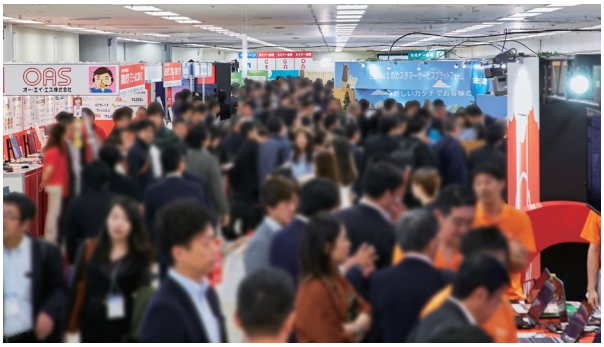
日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404 受付時間 10:00 ～ 16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)

当協会が後援する『コールセンター／ CRM デモ & コンファレンス 2018 in 東京』が開催されます

会期中に最新号「CCAJ ガイドブック Vol.28」を会場入口で頒布します。ぜひお越しください。

日程：2018 年 11 月 15 日 (木)・16 日 (金)
会場：池袋サンシャインシティ・文化会館
主催：リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、UBM ジャパン
《イベントプログラム》
展示会 (150 社が次世代のコンタクトセンターの構築を実現する最新製品・サービスを紹介)、基調講演、特別講演、ワークショップ、事例＆ソリューションセミナー、AI セミナー、プライベートセミナー等
《詳細はこちら》
https://www.callcenter-japan.com/tokyo/



昨年のイベントの模様（写真提供：主催者）

次号予告

CCAJ News Vol.261 では、「第 30 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」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場合があります

CCAJ News Vol.260（2018 年 11 月発行）
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
（協会のサイトで本誌のバックナンバーをご覧いただけます）

2018 年 12 月の『 CCAJ スクール 』スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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)

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