

Contents

- ◇新年のご祝詞を申し上げます
- ◇2019年「年頭所感」
(全55社)

- ◇協会日誌
- ◇CCAJ コンタクトセンターセミナー
2019告知

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。

コールセンター業界は、日本流通産業新聞社が昨秋発表した「コールセンター売上高調査（2017年度）」によると、コールセンター企業33社の合計売上高は1兆440億9400万円となり、1兆円の大台に到達しました。対前年の実質伸び率は6%で、同紙が調査を開始以降、24年連続で拡大しています。

さて、当協会では昨年「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」の3つを基軸に方針を定めて、事業活動に邁進してきました。

「社会貢献」においては、昨年9月に福岡で開催したセミナーで、福岡市による人材確保支援について講演いただき、人手不足対策に参考となる情報を会員の皆様に共有することで、行政と会員の橋渡しとなりました。

「交流」においては、協会報で読者アンケートを開始し、要望に基づいた特集を企画したり、会員交流会では講演企業を公募することで、会員の声を積極的に取り入れながら企業交流を推進してきました。

「相互研鑽」では、「最新テクノロジーの有効活用」と「採用難・人手不足対策」について、協会報やガイドブックで先行企業への取材、セミナーでは取組事例を発信することで、「知の共有」を促進してきました。

2019年は、天皇陛下の退位・皇太子殿下の即位と元号の改元、消費税率の10%引き上げなど歴史的な節目の年になります。

特に、4月に施行される働き方改革関連法は、人手不足が恒常的で労働集約型のコールセンターにとって、多大な影響が予想されます。昨年労働契約法・労働者派遣法の改正・施行は、無期転換の前倒しや正社員化など、会員各社が前向きに制度へ対応してきました。

段階的に施行される働き方改革関連法では、従業員のワークライフバランスまで配慮した対応が求められ、社内規定の改定にとどまらず、センター運営形態の見直しも必須となります。

そのために、人でなければできないこと、AI・RPA等のテクノロジーに移行できることをより一層見極め、「人とテクノロジーが融合したコンタクトセンター運営」を実現することで、“働き方”においても先行する業界となることを目指して参ります。

本年は「社会貢献」「交流」「相互研鑽」の3つの基軸を一層強化し、業界の発展に尽力して参りますので、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。



新春特別企画

2019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。
2019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。

2019年 年頭所感出稿企業

ベリントシステムズジャパン株式会社
株式会社 TMJ
株式会社キャリア
富士通コミュニケーションサービス株式会社
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
りらいあコミュニケーションズ株式会社
株式会社 NTT ネットシア
株式会社 アイティ・コミュニケーションズ
株式会社 マックスコム
トランスコスモス株式会社
株式会社 ラクス
東京ガスカスタマーサポート株式会社
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 C プロデュース
Jabra・GN オーディオ ジャパン株式会社
三井情報株式会社
アルファコム株式会社

ASC ジャパン株式会社
株式会社 エイブル
株式会社 クリエイトラボ
SCSK サービスウェア株式会社
ビーウィズ株式会社
株式会社 天真堂
株式会社 KDDI エポルバ
株式会社 サウンズグッド
CTC ファーストコンタクト株式会社
株式会社 日立システムズフィールドサービス
ジェネシス・ジャパン株式会社
ログイット株式会社
株式会社 プレイブ
岡田電機株式会社
JP ツーウェイコンタクト株式会社
アドバンス・コンサルティング株式会社
キューアンドエー株式会社
モビルス株式会社
株式会社 ネットセーブ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
株式会社 フルキャストホールディングス
株式会社 森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
株式会社 ベルテック
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
株式会社 ベルウェール渋谷
株式会社 きらぼし銀行
凸版印刷株式会社
NTT アドバンステクノロジー株式会社
情報工房株式会社
株式会社 Wiz
株式会社 アイデア・レコード
株式会社 リンク
ナイスジャパン株式会社
オー・エイ・エス株式会社
NTT タウンページ株式会社
株式会社 ベルシステム 24 ホールディングス
NTT コミュニケーションズ株式会社
(全 55 社・原稿到着順)

顧客エンゲージメントの 深化のお手伝いを

ベリントシステムズジャパン株式会社
代表取締役社長
古賀 剛

新年あけましておめでとうございます。
旧年は、前任の Olivier Georlette が 18 年間かけて築いた、お客様との関係を引き継ぎ、前に進む準備の 1 年でした。
本年、ベリントシステムズは外資でありながらも、日本法人として、日本のパートナー様、日本のお客様に、様々なアプリケーションを組み合わせて、トータルなソリューションの提供を目指していきます。特に、コンタクトセンターが顧客エンゲージメントの要を担うべく、「見える化」「分析」「自動化」を提供していきたいと思っております。
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。

“たゆまぬ対話と改善で 誰もが暮らしやすい社会を創る”

株式会社 TMJ
代表取締役社長
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。
昨年、3 カ年の中期経営計画を定めると共に、コーポレート・アイデンティティの改訂を行いました。2030 年の存在意義をイメージし、ミッションを“たゆまぬ対話と改善で誰もが暮らしやすい社会を創る”と決めました。
これまで培った対話力と改善力をさらに進化させ、クライアント企業様の直面する課題を弊社が代替することで解決すること。そして安全・安心に生活できる社会の実現を目指してまいります。
中期経営計画 2 年目の今年は、デジタルトランスフォーメーションへの取り組みを継続させ、人に軸を置き、人の能力を最大化させるテクノロジーの活用を進めていく予定です。
本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

シニアの リーディングカンパニーを目指して

株式会社キャリア
代表取締役会長
川嶋 一郎

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。
弊社では全国 25 拠点体制にて、コールセンター・事務・看護介護・清掃等に特化した人材サービスを展開しており、その中でもコールセンター業界におきましては多くの企業様のご支援の下、シニア人材の受入拡大が進んだ年でも御座いました。本年は更なる拠点展開、サービス品質の向上に努めて参ります。
また、昨年は自然災害の多い年であり、被災者の皆様には心よりお見舞い申し上げます。
微力ながら復興の一助となるよう尽力致します。
本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

企業と顧客を、「人とICTのチカラ」でつなぐ

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」で特別賞（IT活用賞）を受賞するなど、当社のCX（顧客体験価値）への取り組みが評価されました。

また、地方創生や女性活躍推進への貢献を目的として16年度から取り組みを始めたサテライトオフィスも好調で、昨年は福岡県糸島市へ新設いたしました。

今後も自治体と連携し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いきます。

また、AIやRPAといった最新テクノロジーを活用し企業と顧客を、「人とICTのチカラ」でつなぐ「ロイヤルカスタマーを作る会社」として成長していきたいと考えています。

創業20周年を迎えて

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
代表取締役社長
牛原 良三

新年明けましておめでとうございます。お陰さまで当社は今年設立20周年を迎えます。これもひとえに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。

当社では時代の変化に適応すべく、コンタクトセンターの顧客対応ノウハウをベースにチャット対応やLINE広告など、顧客獲得のための新たなデジタルマーケティングサービスの提供を始めております。

2019年はより一層の顧客満足度の向上を目指し、経営基本方針の「お客様とそのお客様に「ありがとう」と感謝され、お客様を通じて社会に貢献する会社であり続ける。」に沿って邁進する所存です。

本年も引き続きご指導ご鞭撻を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

時代の変化を捉えながら

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。国内の各企業はAIやIoTといった技術の活用が本格化してきており、今年も堅調に推移すると予測されています。コールセンター市場においてもデジタルトランスフォーメーションが進み、大きな変革の時代を迎えています。現在CTCでは、①上に広げる（ビジネス変革への挑戦）、②前に伸ばす（強みをさらに強く）、③外に出る（新たな分野・リージョンの開拓）、④足元を固める（経営基盤の強化）といった4つの大きな重点施策を掲げて時代の変化に対応すべく実行中です。

今年も時代の変化を捉えながら新しい技術を追及し、お客様のビジネスに貢献できるよう尽力してまいります。

本年もどうぞよろしく願いいたします。

新たな顧客体験価値（CX）の創造へ

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
網野 孝

新年明けましておめでとうございます。りらいあグループでは、昨年11月に取り巻く環境変化に対応すべく、中期計画「事業戦略2020」を発表しました。

創業以来培ってきた高品質なオペレーション力をベースに、「デジタルシフト」「企画提案力の強化」「海外事業の推進」「人財強化・総合力の発揮」の4つのイノベーションを起こし、新たな顧客体験価値（CX）の創造に取り組んでまいります。

お客様企業と消費者のエンゲージメントの向上に貢献し、「頼りになるりらいあ」と言われるように努力してまいりますので、本年もどうぞ宜しく願い致します。

新生NTTネクシアは、お客様のベストパートナーをめざします。

株式会社NTTネクシア
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。弊社は、昨年6月にNTTソルコ&北海道テレマートから「NTTネクシア」に社名を変更し、おかげさまで新たなスタートを切ることができました。

今後、AIやRPA等の技術革新がますます進むことから、これまで培ってきたオペレーションのノウハウに新たな技術を融合し、お客様の課題やご要望に応じたベストソリューションを提供することが重要であると考えています。

弊社は、誠実な姿勢で高い品質のベストソリューションを提供し、お客様とともに成長するベストパートナーをめざします。

新生NTTネクシアとして、これまで以上にお客様にご愛顧いただけるよう努力してまいりますので、本年もよろしく願い申し上げます。

創業19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

新年明けましておめでとうございます。2000年創業より19年目を迎える事が出来ました。また、海外拠点であるベトナムセンターは満4年を迎える事が出来ました。これも一重に多くの皆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こだわり今日に至っております。お客様が期待される品質が「深さ」と「広さ」の両方向で拡大している中、それらに対し私たちは「誠実な対応」を信念とし自社システム（Navi-Telephony Plus）の強みであるAIや音声認識を含むオムニチャンネルシステムでお応えして参ります。

本年も何卒よろしく願い申し上げます。

創業 25 年目を迎えるにあたり 新たなる決意

株式会社マックスコム
代表取締役社長
小関 剛史

新年あけましておめでとうございます。
お陰様で当社は今年創業 25 年目を迎えます。

昨年は AI の進化に伴い様々な分野において AI の活用が検討され、当社も導入を行い多くの経験を積み AI の可能性を確認できた 1 年でございました。AI の可能性が期待される中、当社事業の柱である BPO、CRM サービスにつきましてもさらなる進化を求められる時期を迎えたと感じております。

私達は、サービスの本質は「満足」の提供であると考えております。25 年目を迎えるにあたりお客様にとって「360°の満足」とはどのようなものかということも追求していきたいと考えております。

今後も皆様と一緒に業界を盛り上げて参りたいと思っておりますので、本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

「Global Digital Transformation Partner」を具現化するために

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。お客様企業の売上拡大を目的とした DEC 事業（デジタルマーケティング、EC、コンタクトセンター）とコスト効率化を目的とした BPO 事業（シェアード、IT サポート・管理、エンジニアリングソリューション等）を推進しています。ともにマネジメント人材や専門人材の育成、AI や RPA、クラウドインフラ等の技術活用強化によりサービスレベルの向上に努めていきます。さらに、東アジア（中国・台湾・韓国）と ASEAN を中心に同様の事業を拡げており、米州・欧州での事業の取組も進めています。市場としても、オペレーションの場としても、海外市場での取組を皆様と一緒に益々推進していきたいと考えています。本年も宜しくお願いします。

2019 年 会員様とともに飛躍の年に！

株式会社ラクス
カスタマーサービス・クラウド事業部 事業部長
大塚 智史

あけましておめでとうございます。

株式会社ラクスは、業務効率化に貢献する複数のクラウドサービスを展開しております。主要サービスをご紹介します。

「メールディーラー」は、メール共有・管理に特化したメールシステムで、5,000 社以上の企業様でご採用いただき、9 年連続売上シェア No.1 を獲得しております。

「チャットディーラー」は、チャットボット搭載の Web チャットツールで、発売約 1 年半で既に 200 社以上の企業様にご利用いただいております。

「楽テル」は、CTI と連携可能な電話対応業務に特化した CRM システムです。

本年はこれまで以上に弊社サービスを知っていただき、皆様の業務効率化に貢献できればと考えております。引き続き、よろしくお願い致します。

「先進的業界」を共通の目標に

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。

弊社は東京ガスグループが提供するエネルギーとサービスに関するお客さま窓口を一貫して担う専門家集団として、多様なコミュニケーション手段でお客さまに最適な提案をすることを目指しております。

そのために、会員各社様のお力添えをいただきながら、AI やチャットボット、音声認識技術、RPA などデジタル技術の導入による業務改革を加速するとともに、スタッフの満足度と働きがいのさらなる向上に努めてまいります。

コールセンターが、最先端技術を駆使する先進的業界として、位置付けをさらに高めることを共通の目標として、本年も皆様との交流と相互研鑽を深めたいと考えております。よろしくお願い致します。

2019 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、有り難く厚く御礼申し上げます。

当社は損害保険会社の保険付帯アシスタンスサービスを提供する会社として 1989 年に創業され、「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」を行っており、更にコールセンター機能を活用し「各種コンタクトセンター業務」等幅広くサービス提供を行っております。また事業で必要な外国語対応、医療機関ネットワークを活用し、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。高品質なサービス提供でお客様に安心と満足を届け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。

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 2

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。

昨秋、ドイツ・コンタクトセンター事情視察に参加してきました。英語を使わないドイツ語圏ローカルのクローズドな市場は日本に似ていました。センターの地位を高めていきたいという関係者の熱を感じることも出来て、有意義な旅となりました。

さて国内九州では「3 周遅れ」のセンターと出会い、悲しくなりました。センターの目的（事業貢献）やその道筋を設計企画して経営層にプレゼン出来るマネージャーが必要だと改めて実感しました！

社長を納得させられる、アクションを起こして良い習慣をつくれる、管理者人材の育成を今年も支援して参りたいと存じます。

デジタル時代の“進化する”ヘッドセットをお試しあれ

Jabra・GN オーディオ ジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

ヘッドセットは顧客対応の根本である「聞く」「話す」を担うツールゆえに、その品質が顧客対応に与える影響は大きいと考えています。

またオムニチャンネル、セルフサービスが進むにつれ、益々1つのコールは複雑化し長時間化しています。

日本のコンタクトセンタの80%以上は片耳のヘッドセットを使用しているという調査が出ています。世界では50%以上が両耳ヘッドセットです。両耳の方がはるかに会話にできるという結果からです。

是非、会話への集中を追及したヘッドセット「Jabra Engage シリーズ」を試してみたいかがですか。

お客様と共に IT によるビジネス価値を共創する MKI を目指して

三井情報株式会社
取締役 執行役員
渡邊 辰夫

謹んで新年のお慶びを申し上げます。
三井情報は2020年以降も10年後を見据え、お客様のビジネス創造を実現する Value Creator として成長し続ける所存です。

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、今現在、そしてこれからも変化し続けるお客様を取り巻く環境、それに対する課題解決、求められるデジタル化や顧客満足度、働き方改革といったニーズに対し、新たなエンゲージメントを提供して参ります。

本年も、引き続き宜しく願い申し上げます。

企業のコミュニケーション改革を推進！

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。

アルファコムは、通話録音システム“Voistore”、コールセンター向けチャットシステム“M-Talk”、“LINE 公式アカウント”、法人向け“LINE WORKS”等のシステムとサービスを提供しています。

これらのソリューションにより、顧客と企業間の対話、および企業内コミュニケーションを、より迅速・的確に、より丁寧・効果的にするため、日々提案活動をしています。

Voice / NonVoice、Live / Bot のダブル・ハイブリッド型システムへの期待は大きく、本年もあらゆる業界、多くの企業でご採用いただけるものと確信しています。

本年もどうぞよろしくお祈りします。

新年のご挨拶と 2019 年の抱負

ASC ジャパン株式会社
代表取締役社長
中鉢 博之

当社はドイツ発の通話録音ソリューションを核に SNS、ビデオなどのオムニチャンネルレコーディングを展開しています。昨年欧州で施行された MiFID II、GDPR 等のコンプライアンスで求められる顧客保護強化、個人の権利に対応するため、規制に応じた「コンプライアンス・レコーディング」は欧州だけでなく、日本を含む全世界で必要とされるものになると考えています。昨年 ASC 本社では欧州向け自社クラウドサービスを開始し、また顧客管理システムやグループコラボレーションツールとの連携を強化しています。欧州マーケット発の知見に加え、日本のパートナーの皆様と密な連携を行うことでお客様のお役に立ちたいと願っております。本年も何卒宜しくお祈り致します。

業務品質向上を志向

株式会社エイブル
管理関連事業本部 執行役員 本部長
堀内 政一

あけましておめでとうございます。本年もどうぞ宜しくお祈り申し上げます。

入居者の皆様がもっとも困ること、それは設備の不具合。できるだけ早急に対応するよう心がけてまいりました。その気持ちは変えずに、しかしより良き業務品質、ストレスを感じないチャンネルで対応するなど広義な意味での「応対品質」の向上にむけた施策をうってゆく1年にいたします。それにより「より良き顧客体験」を目指します。エイブルの賃貸物件に入居いただいたお客様に長く愛していただくため、何度でも選んでいただけるブランドであり続けるために、たゆまぬ努力をしてまいります。

変革の時代に 変わらぬ高品質なサービスを

株式会社クリエイトラボ
代表取締役社長
桧山 幹夫

新年あけましておめでとうございます。今、世界中でテクノロジーによる社会、産業、ライフスタイルの変革が起こっています。

テクノロジーの進化によって引き起こされる変革やイノベーションは、今年もさらに加速していくことでしょう。そこには私たちクリエイトラボが提供する“サービス”は必要不可欠であると考えています。「全ての人がITを快適かつ有益に活用できるよう支援する」という経営理念を胸に、いかにこれからの時代に貢献できるのかを常に考え、挑戦し続けていきたいと思っております。

今年もクリエイトラボをどうぞよろしくお祈りいたします。

本格的な DX 時代の到来に向けて 新たな価値の提供を目指します

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。
「デジタルトランスフォーメーション (DX)」という言葉が最近頻りに耳にします。取引先企業様からも、DX を前提とした新しい事業やサービスの立ち上げ、それに伴う新たな業務のご要望をいただく機会が増えました。

コールセンター事業者は、従来から顧客接点のフロントで VOC や行動履歴を取り扱ってきましたが、これらの情報価値は、本格的な DX の流れの中でさらに大きく変化していくと思われまます。

当社は SCSK グループの一員として、業務と IT の融合を図り、今後も社会に必要なとされるサービスを提供していく所存です。

本年もご指導のほどよろしく願い申し上げます。

OmniaLINK を基軸に 経営に貢献する コンタクトセンター実現へ

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
秦 康雄

新年あけましておめでとうございます。
当社は社会的なニーズに伴い、各種 AI や RPA を活用したサービスを総称した「デジタル&オペレーション」のご提案を進めております。

その中でも、クラウド型 AI-PBX の「OmniaLINK」は通話・録音などの基本機能に加え、AI による対話のリアルタイムテキスト化を実現し、オペレータやスーパーバイザーの支援に生かすことでサービス品質の大幅な向上を実現しております。

また、テキスト化されたデータの自然言語処理によって、対話データを経営の意思決定に生かすデータ解析を行うことで、さらなる付加価値のご提供を目指します。本年も洞察を通じて、クライアントの皆様とのパートナーとしてお役に立てよう努めてまいります。

“通販事業者の目線でお客様を 大切にできるコールセンター” をモットーに

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・機能性表示食品の OEM 事業を軸に、通販の総合支援事業を展開致しております。一昨年 9 月、本社に併設する 10 席ほどのコールセンターから始まり、翌年 3 月には増席の為移転を実施いたしました。さらに 10 月にはコールセンター併設のロジスティクス内に薬店を開設したことで、医薬品の物流取り扱いが可能となり、それに伴い薬剤師が在中する専門性の高いコールセンターへと、短い時間ながら成長を続けてまいりました。

これからも、“通販事業者の目線でお客様を大切にできるコールセンター”をモットーに、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、宜しく願い申し上げます。

CX 向上と効率化をサポート 人と IT で最新最高のサービスを

株式会社 KDDI エボルバ
代表取締役社長
中澤 雅己

謹んで新年のお慶びを申し上げます。
昨年は、お客さまのオムニチャンネルソリューションに対する需要が加速する一年になりました。特に au の 3900 万人超のお客さまサポートで磨いた技術・ノウハウを活かした AIChat、VisualMenu は、CX 向上と効率化に有効とご評価を受け、チャット窓口を既設している企業様を含め多くの企業様にご導入いただきました。

本年は、従来のコールセンターや AIChat 等を増強し、更に AI 技術と音声・画像認識を組合せた新たなソリューション・サービスをご提案、企業様の顧客接点強化を推進致します。有人対応と IT の複合力を一層高め、企業様の CX 向上と効率化につながる最新最高のサービスをお届けしてまいります。

本年も宜しく願い申し上げます。

新年のご挨拶

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、これまで以上に社会情勢、労働環境の変化に対応すべく、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。

本年は年号も変わり、日本全体が「変化・変革の一年」を迎えることとなります。当社も 10 年という節目を迎え、誰よりも汗をかき、努力し、知恵を絞る企業として「変化・変革」することを恐れず、より付加価値の高いサービスを提供して参ります。

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。

更なる成長のために

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、CTC グループが提供するソリューションやクラウドサービスに合わせた IT サービスデスクや、IT 導入、定着化のサポートを中心にビジネス展開しておりますが、昨今の働き方改革や人材不足を背景にますます IT の役割が重要になる中、今後もビジネスチャンスがあると考えております。

また一昨年のベルシステム 24 との合弁化を機に、CRM、バックオフィス領域でもビジネス拡大しており、そのための拠点として昨年 10 月札幌に新センターを開設致しました。今後も当社のコアビジネスである IT 関連サービスと併せて、CRM、バックオフィス領域でも新しい価値を提供して参ります。

本年も引き続き、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。

お客様のデジタルイゼーションをフィールドから支えて参ります

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、ICT市場環境はデジタル化により劇的な変化を遂げてきており、事業の質の向上や効率化を図るデジタルイゼーションの潮流が加速しています。
我社ではインフラ構築から保守サービス、更にビジネスサポートのワンストップ提供の強みと本州全域のサービスインフラを活かし、お客様のデジタルイゼーションを、スピーディーに力強く支援して参ります。
そして、情報技術の提供を通じ真に豊かな社会の実現に貢献すると共に、常にお客様が一番近い存在として、満足と感動をもたらす新たな価値を創造し続けて参ります。
本年もより一層のご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

最高のおもてなしをさり気なく提供

ジェネシス・ジャパン株式会社
代表取締役社長
細井 洋一

顧客体験 (CX) に関わるテクノロジーの提供者として、「ハッピーな従業員が前線に居て、はじめて、お客様にハッピーになっていただける」という構図を強く意識するようになってきております。昨年末に弊社イノベーションのテーマとして“Automation@Work”を掲げたのも、企業ブランドを代表するセンターのスタッフを自動化ソリューションで支援し、センターを働きやすい場所に変革する、という我々の思いに即すものです。センター側スタッフがストレスから解放され、最高のおもてなしをさり気なく提供できるように本年も邁進を続けて参ります。
CCAJ 会員、事務局の皆様、旧年中は格別にお世話になりました。本年も引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

2019年の抱負 AI連携・RPA・感情解析の御提案とVIVRのご紹介

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事業を行っておりますが、この技術を活かしたAI連携のシステムも昨年度、本格展開を開始しました。コールセンターに最適なRPAも提供しており、大規模に活用して頂いているお客様も増えてきています。長年、続けておりました声による感情解析も沢山のお客様に活用されるようになりました。音声認識・声紋認証も音声活用手段として提供中です。
今年はビジュアルIVRの市場投入を開始します。スマートフォンの利用が多くなっておりますので、ビジュアルIVRを用いた更なる顧客満足度向上を提案していきます。
音声技術で今年も皆様のお役に立ちたく、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様お願ひ申し上げます。

派遣スタッフ継続率 NO.1 を目指して！

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ケア事業の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、昨年以上に派遣スタッフの継続率向上に全力を注ぎ、コールセンター業界向け派遣事業者として業界NO.1のスタッフ継続率を目指し、皆様の業績向上に向けて、全力でサポートさせていただきます。
本年も何卒、宜しくお願ひ致します。

2019年わが社の抱負

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年の創立から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。
昨年は攻めの投資としてコールセンター業界に特化したチャットシステムの総代理店を買収・業務連携するなど、新たな挑戦の足がかりとなる一年でした。今後とも機に臨み、変化に必ずや姿勢で、人と企業のつながりを支えるご提案、業界の発展を微力ながら支える手助けを続けてまいります。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

歴史的な年に 更なる進化と貢献を目指して

JP ツーウェイコンタクト株式会社
代表取締役社長
壺井 俊博

明けましておめでとうございます。
弊社が郵政グループの一員となり早や五年目を迎える年となりました。お客様が安全安心で、快適で豊かな生活を実現される様サポートする事を目指すグループの一員として、弊社が培ってきたコールセンター機能を更に進化させ皆様に一層貢献出来ます様決意を新たに取組んで参ります。
少子高齢化が進み人材確保には厳しさも増しておりますが、社内制度、従業員意識の改革等更なる定着を図り、働き易さ、ES向上に努め雇用を確保すると共に、サービス品質の更なる向上を図り、お客様、従業員、社会から選ばれ続ける価値ある会社として成長し続けます。本年も何卒ご指導ご鞭撻の程お願ひ申し上げますと共に、歴史的な新しい一年が皆様に取り幸多き年となります様祈念申し上げます。

人と AI の協調・共創による 次世代コンタクトセンター 実現に向けて

アドバンス・コンサルティング株式会社
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

弊社はコンタクトセンターの品質・効率の向上や課題改善、付加価値向上、VOC 分析活用、FAQ・ナレッジ活用、AI 活用、アセスメントやグランドデザインのご支援等、幅広い視点からお客様本位のコンサルティングサービスをご提供しています。

多大な投資と稼働をかけて AI を導入しましたが、期待したほどの効果が得られず失望しているケースも多いように思われますが、AI 導入検討に際しては十分な業務分析を行って狙いを明確にすることが重要です。

本年も皆様のコンタクトセンター革新と業界発展に一層の貢献をしたいと考えていますので、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。

「2019 年に向けて」

キューアンドエー株式会社
代表取締役社長
川田 哲男

あけましておめでとうございます。本年もよろしくお祝い申し上げます。

2019 年はデジタル化時代の本格化の年。働き方改革法施行、外国人労働者拡大等の社会環境の進化に、企業としていかに対応していくかがポイントかと認識します。

キューアンドエーは、創業時より培われた、技術力・機動力を軸として、お客様の事業拡大に貢献し、お客様のベネフィットを共創する「ソリューションサービスパートナー」へと進化すべく精進してまいり所存です。

どの時代でも「人」が基本。デジタル化が急速に進化する中でも肌感覚の温かみを持ち、熱意と誠意をもって「人に優しく」をモットーに、お客様の課題解決に、お役に立てるパートナーを目指します。

2019 年モビルスは テキストの世界から音声へ

モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

モビルスはこれまでチャットサポートの領域で、特にテキスト主体のソリューション展開を行って参りました。今後もより使いやすい、そしてより信頼性の高いシステムへと昇華させ、利用シーンも企業の顧客対応から、自治体での利用などへと、幅を広げていく所存です。

また、クライアント企業の悩みであった AI の教師データのメンテナンスに関しても、より効率的に PDCA が行えるように新製品「モビコンソール」の改善を進めて参ります。

さらに、2019 年は音声元年として音声インターフェースとしたソリューション展開に注力いたします。音声インターフェースにより、幅広い領域での価値あるソリューションを提供出来るようになりたいと考えております。

「かゆいところに手が届く」 柔軟なサービスをご提供します

株式会社ネットセーブ
取締役社長
円谷 重信

新年明けましておめでとうございます。通信系総合保守サービスを提供しているネットセーブのコンタクトセンターでは、技術的なサポートを主軸の 1 つに据えております。クライアント様の顔として「丁寧・正確・親切」をモットーとし、おかげ様で昨年も多くのお客様にご採用を頂きました。

本年は更に、非言語情報をも聴き取る傾聴姿勢を強めて、「かゆいところに手が届く」柔軟なサービスを目指すことで、クライアント様とエンドユーザ様の双方のニーズを満たして参りたい所存でございます。

本年もどうぞよろしくお祝い申し上げます。

マーケティング企業として 進化し続ける

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
黒水 則嗣

新年あけましておめでとうございます。当社は昨年創立 20 周年を迎えることができました。

これもひとえに皆様方のご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

20 周年の旗印として「『挑む』 Be Challengers! Beyond 20th」を掲げ、デジタルマーケティング企業への成長、テレマーケティングの高度化に向けて社員一丸となって挑み続けてまいりました。

当社の強みを活かしたマーケティング分析の新たなサービス化や、お客様の声やキモチから顧客インサイトを見抜くことで新たな価値を創造するサービス化の取り組みも推進しております。今年も更なる成長に向けて挑み続け、クライアントの皆様への価値を高めるご支援をしてまいります。本年も宜しくお祝い申し上げます。

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、お客様の様々なニーズに合わせた人材提供を行っております。日々深刻化する「人手不足」に対応すべく全国に 159 拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の 538 万人。

弊社では、各コールセンター様の人材ニーズに対応するための専門部署を全国各地に設立し、スピーディーで質の高いサービスの提供を行っております。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の提供と、コールセンター業界全体の成長と発展への貢献に精進して参ります。

本年もどうぞよろしくお祝い申し上げます。

2019年！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。
昨年は長年ダイレクトマーケティングで培った実績やノウハウを最大限生かし、当社ならではの顧客サービスに注力いたしました。

本年はAIやシステムの進化に応じて、私たち独自のサービスを掛け合わせ、新たなステージに進むべく飛躍の年にしてまいります。

お客様への「思いやり」「つながり」は忘れることなく、

「日本一ありがとうが溢れるコンタクトセンター」を継続して掲げてまいります。引き続きご指導賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

2019年を迎えるにあたり

株式会社ベルテック
代表取締役社長
金井 正明

新年明けましておめでとうございます。当社は今年5月に35周年を迎えます。35年の間にコールセンター業界の環境や技術は大きく変化しましたが、私どもは創設時より変わらず「高品質と高付加価値の提供」にこだわってまいりました。本当に「平成最後」となる今年、当社は「平成のベルテック」から「新時代のベルテック」を目指し新たな展開を図ります。すべてをゼロから見直し、お客様にもクライアント様にも「ベルテックとコンタクトする喜び」を提供するつもりであります。しかしながら「高品質と高付加価値の提供」へのこだわりは変わりません。本年も引き続き、ご指導、ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

謹賀新年、新しい戦略とソリューションを具現化する年に

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。

社会、世界の大きな変化と共に、私たちの生活も大きく変わろうとしていることを誰もが感じています。

私たちの生活に便利で必要となる仕組みや商品を提供することを弊社の今年のテーマとして考えております。

独自の視点で設計されたIP電話機や高機能で低価格ネットワーク機器、インターネットと融和性の高く汎用性の高いツール、音声サービスをご用意しています。また翻訳機やSIMフリー端末、IoT商品など、販売商材の提供にも取り組んでおります。

皆様にご満足戴ける製品とサービスのラインナップの充実を行う所存です。今年もご愛顧のほど、よろしくお願ひ致します。

2019年ベルウェールグループは45年を迎え更なる飛躍と未来創造を目指します！

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。昨年は、自社コールセンターの拡大に伴い、当社「オリジナルCTI」の更なるバージョンアップを実現し、導入を頂いた企業様大変ご好評をいただきました。

市場は、デジタル技術の進化に伴い、企業と顧客の接点が多様化・複雑化し、オムニチャネル化が進んでいます。また、AIソリューションの導入等、企業は、様々な事業環境の変化に対応していく事が求められています。当社は、45年の実績と経験を活かし、長年培ったノウハウとデジタル技術の融合で、今年も、顧客ロイヤリティの向上や、売上・利益の拡大を、強力に支援すべく、邁進してまいります。

本年も、よろしくお願ひ申し上げます。

人材募集にお困りの方、是非、ご相談ください。

株式会社きらぼし銀行
営業統括部 前給事業室長
大居 信人

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、人口減少が進む一方、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。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す。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

2019年さらなる飛躍へ

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 企画販促本部 BPO企画販促部 部長
中島 義貴

謹んで新年のお慶びを申し上げます。昨年も、働き方改革による業務効率化や増税における国策の動きも加速し、金融、ヘルスケア、環境エネルギー業界の申込受付・問い合わせ対応などをアウトソーシングするニーズも、より一層拡大しています。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より一層高まっています。

弊社は一昨年、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、デジタルカスタマーサービスを高度なBPO事業としてさらに展開し、金融機関をはじ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。本年度も、トップグループの総合力を発揮し、コールセンター及びBPO業界の益々の発展に貢献して参ります。何卒宜しくお願ひ致します。

NTT 研究所技術を用いた高付加価値 コンタクトセンタソリューションを 提供

NTT アドバンステクノロジー株式会社
代表取締役社長
木村 丈治

皆様、あけましておめでとうございます。

押し寄せる人材不足の波、これにより "匠の技" を有する人材の現場離脱等、AI 等の技術を駆使したDX推進を期待されるお客様のご要望はますます高まっております。

弊社ではこれらのご要望に対し、品質の高い通話録音やFAQといった従来のコンタクトセンタ向けソリューションに加え、NTT 研究技術を用いた指向性マイクによる窓口対面録音や簡易に構築可能なクラウドコンタクトセンタソリューションを、VIVR、AIチャットボット、RPAなどの組合せにより、お客様チャネルからバックオフィスまでを統合的なソリューションにてお応えいたします。

本年も業界の発展に寄与する所存です。何卒宜しく願い申し上げます。

2019 年は、費用対評判、 「リトルタッチ」を重ねよう。

情報工房株式会社
代表取締役社長
宮脇 一

「機能的価値ならAIで、機械の代わりならポットで十分。どうして私たちが必要なのか？」そんな、問いを立てる1年にします。20年前、オペレーションにインターネットが加わったとき、コールセンターは無くなると言われていました。ところが新たなコミュニケーション技術が各段に伸び、市場はじりじりと拡大しました。そして今、効率重視の成長時代は終焉を迎え、評判が商売を左右する成熟時代の到来です。私たちの、売りものは情緒的価値。「あなたともう一度話したい」と言われるような仕事をします。費用対効果ではありません。「小さなありがとう」を重ね、評判を上げて企業に貢献する私たちとなります。本年もよろしく願いします。

IT で人とコト・モノ・社会をつなぐ

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。

弊社はITの商社として、IoT・ICT商材を中心に営業活動を行って参りました。

昨年からは、「ヒトと企業の課題を解決する会社」を目指し、お客様を想い課題を見出し、それを解決するコンサルティング型の営業に注力しております。本年は、各業種にさらに特化したIT商社への転換を行い、各業界の課題解決を目指して参ります。

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。

本年も何卒宜しく願いいたします。

コールセンターを プロフィットセンターへ！

株式会社アイデア・レコード
代表取締役社長
柏田 康雄

新年おめでとうございます。本年も宜しくお願いいたします。

アイデア・レコードでは、2012年の設立以来、飲食店特化型コールセンターを運営し、順調に事業を成長させてまいりました。

昨年は、新たな試みとして、コンタクトセンターの負荷を軽減し、付加価値を創出する独自AIの開発をはじめ、オンラインとオフラインを連動したデータ統合事業にも着手しました。

本年は、昨年同様、事業拡大、また基盤強化を推進し、クライアントにとってコールセンターがプロフィットセンターとして成長し企業を支える事業になるよう広い視野と多角的な視点で様々な施策を投じてまいります。

サブスクリプション時代・ ソーシャル時代の ベストソリューションとして

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。2018年はサブスクリプションサービスが勢いを得、顧客と長期的関係を築くことが企業の成長にとってますます重要になってきました。

人件費削減や業務効率化のためにコールセンターをアウトソースする企業もありますが、顧客満足の観点からは、貴重な顧客の声にこれまで以上に迅速かつ的確に対応することが求められてきています。

顧客対応が企業のブランドイメージに多大な影響を与えるため、顧客の信頼を獲得し、持続的に顧客との関係を構築し、ソーシャルへの個人の発信力を意識した透明性の高い企業活動が今後必要とされます。BIZTELは2019年そういった全うな企業活動を支援するベストソリューションとして、更なるサービスレベル向上を目指しお客様に貢献してまいります。

アナリティクス × RPA × コンプライアンス対応で 業務最適化と安心を

ナイスジャパン株式会社
代表取締役
エザー・アルシエチ

2018年はナイスジャパンにとって素晴らしい1年となりました。NICEのアナリティクスおよびRPAソリューションはマーケットシェアを伸ばし、多くの会社組織で業務最適化を支援し、顧客対応の向上に貢献しましたし、通話録音ビジネスも堅調でした。

2019年はクラウド化促進がNICEの主要ゴールです。お客様のクラウド戦略を支援し、アナリティクスやRPAを始めとしたNICEソリューションを活用してより効果的に会社組織をサポートしていきます。また、レコーディングプラットフォームとしてはオムニチャネルコンプライアンスと声紋認証技術によるなりすまし防止にも注力していきます。

コールセンター業界が元気に！

オー・エイ・エス株式会社
代表取締役社長
太田 義明

新年明けましておめでとうございます。
オー・エイ・エスは1990年代よりコールセンターで利用するCTIシステムやCRMシステムを開発して提供し続けております。ここ数年の採用難や人手不足が深刻化している中、2019年は「コールセンターが元気になる！」をスローガンに、「コールセンターで働く人」をご支援できるソリューションを展開していく所存であります。AI、IoT、RPAといった新しい技術も活用しながら、「人と人をつなぐソリューション」、「働く人が元気になる！ソリューション」を展開し、コールセンター業界の成長と発展に寄与してまいります。
本年も一層のご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

デジタルトランスフォーメーション時代のコンタクトセンタ実現へ

NTT タウンページ株式会社
取締役 コンタクトセンタ事業部長
山内 功

新年明けましておめでとうございます。
弊社のコンタクトセンタ事業は、自治体様へのコールセンター導入や、タウンページデータベース、DMとの組み合わせ等のトータルソリューションビジネスとして展開しております。
近年AIやIoT、ビッグデータの活用等によるデジタルトランスフォーメーションが加速しており、この業界においても大きな変革が起きつつあります。弊社としましてはNTTグループの総力を結集し、このデジタルトランスフォーメーションの時代に相応しいコンタクトセンタを実現すべく、積極的に取り組んでまいります。
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。

CSR 活動への着手、中期経営計画の着地に向け事業を推進していく

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、年齢や性別・障がいの有無等、多様性を受容する職場を提供することが当社の社会的責任であるという考えから、新たな企業理念「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を制定しました。これに基づき、久遠チョコレートと連携し障がい者によるチョコレート製造を開始した他、正社員と契約社員の間に位置する職位を新設し賞与支給やキャリアの複線化といった新人事制度の開始等、職場環境向上に取り組ましました。中期経営計画最終年度となる本年は、人材マネジメントの高度化等に加えCSRへも積極的に取り組む等、事業を進めていきます。本年もよろしくお願い申し上げます。

「DX Enabler」を目指して

NTT コミュニケーションズ株式会社
取締役 ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部長
アプリケーション&コンテンツサービス部長
工藤 潤一

新年明けましておめでとうございます。
弊社にとって本年は、創設20周年を迎えるとともに、グローバル事業の更なる成長に向けた変革が本格化する、重要な年といえます。
私どもの経営変革はもちろん、お客さまのデジタルトランスフォーメーション(DX)をサポートし、共にDXを実現していく「DX Enabler」となり、未来に向けて社会問題の解決と持続的な成長に貢献していきたいと考えております。
コンタクトセンター関係では、COTOHAシリーズに代表される様々なAIサービスと従来サービスを組み合わせたトータルソリューションにより、皆様を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。

2019年2月・3月の『CCAJスクール』スケジュール

開催日/会場	講座名	講師
2/5(火)～6(水) 東京	センターマネジメントの実践	石原 康子 氏
2/7(木)～8(金) 大阪	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏
2/13(水) 東京	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子 氏
2/14(木)～15(金) 東京	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏
2/26(火) 東京	顧客経験価値を高める顧客志向の電話対応	河合 晴代 氏
3/5(火) 東京	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
3/7(木)～8(金) 東京	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏
3/12(火) 東京	テレコミュニケーターを やる気にさせるコーチング	河合 晴代 氏
3/14(木) 東京	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏

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

◆委員会報告◆

人材育成委員会

日時: 11月19日(月)	場所: 協会会議室	出席者: 8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、2018年度活動計画と進捗		
【討議概要】コンタクトセンターの課題とAI・RPAの活用に関するプレゼンテーションを受けて、情報交換した。次回は、AI・ノンボイス時代のコンタクトセンターの定義について検討し、必要な役割や業務内容、人材の資質・スキルなどを議論する。		

事業委員会

日時: 11月21日(水)	場所: 協会会議室	出席者: 11名
【議題】CCAJコンタクトセンター・セミナー2019、CCAJスクール、CCAJガイドブック、CCAJスタディーツアー(海外視察)		
【討議概要】コンタクトセンター・セミナーでは、ドイツのコンタクトセンター事情をセッションに加え、2日間のタイムテーブルを決定した。CCAJスクールは、2012年度から2017年度まで開催状況等を報告した。ガイドブックの完成、海外視察の実施報告を行った。		

情報調査委員会

日時: 11月27日(火)	場所: 協会会議室	出席者: 10名
【議題】コンタクトセンター見学会、コールセンター基礎データ調査、CCAJメールニュース		
【討議概要】コンタクトセンター見学会は、兵庫県、沖縄県等を開催地候補とし、2019年2月～3月に開催することを決定した。コールセンター基礎データ調査について、調査目的や内容、実施方法などについて意見交換を行った。CCAJメールニュースの情報収集状況を報告した。		

◆事務局だより◆

あけましておめでとうございます。2019年も引き続き、会員の皆様からの声を反映し、業界の活性化・発展のため、信頼ある協会運営に努めて参ります。

次号予告

CCAJ News Vol.263では、「【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか②」「新春賀詞交歓会」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.262 (2019年1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ください)

CCAJコンタクトセンター・セミナー2019 2月に開催! 「人と最新テクノロジーの融合」などをテーマに設定

センター運営のエキスパートやコンタクトセンター・コンサルタントなどが出演し、センター運営の課題解決につながるヒント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19日(火)・20日(水)に開催します。パネルディスカッション「CCAJセッション」では、下記の6つのテーマを予定しています。多くの方の参加をお待ちしています。プログラムの内容、お申込方法などの詳細は、協会Webサイトやメールマガジンで適宜ご案内します。

■日程: 2019年2月19日(火)・20日(水)

両日とも 10:30～16:15

※20日(水)のセミナー終了後に懇親会を開催。

■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		—	10,300円

■ CCAJセッションのテーマ (仮題・予定)

2019年 2月19日 (火)	セッション① 10:30～12:00 『カスタマーエクスペリエンス・CS向上』
	セッション② 13:00～14:30 『応対品質の向上』
	セッション③ 14:45～16:15 『AI活用の在り方』
2019年 2月20日 (水)	セッション④ 10:30～12:00 『ドイツのコンタクトセンター事情』
	セッション⑤ 13:00～14:30 『チャット・SNS対応』
	セッション⑥ 14:45～16:15 『AIの動向』
	懇親会 16:30～18:00