

CCAJ News

Vol.264

2019年3月号

Contents

◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2019 開催報告

◇ 2019年度 CCAJ スクール スケジュール
◇ コンタクトセンター Q&A
◇ 新人マネージャー勉強会 報告
◇ 協会日誌

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019

～人と AI が切り拓くコンタクトセンターの未来～

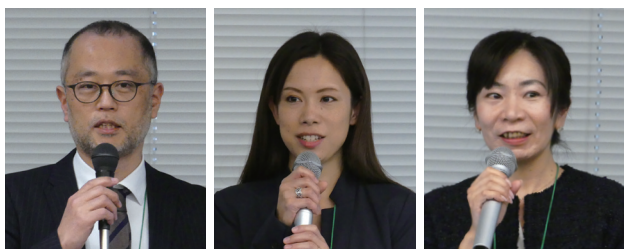
2月19日(火)、20日(水)の両日、東京都千代田区のアーバンネット神田カンファレンスで、『CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019』を開催しました。今回も関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスした事例をご紹介いただき、延べ75社402名(招待者含む)が受講されました。2日目のセミナー終了後には懇親会を開催しました。

◎ CCAJ セッション 1

『顧客の期待変化に応えるコンタクトポイントのあり方

～カスタマーサポートから実現するCX実践のヒント～

- モデレーター (株)TMJ 事業変革本部 事業企画部 商品・事業企画室/マーケティング室 室長 川野 克俊 氏 (写真左)
- スピーカー チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッドダイレクト事業本部カスタマーケアセンター 課長補佐 井殿 和美 氏 (写真中)
- (株)ワイズ・ヒューマン 代表取締役 坂口 優子 氏 (写真右)



CXを向上させることで企業競争力の優位性を確保しようという動きが加速する中、カスタマーサポート領域がどのように関われば良いのか。実践的な役割に関する議論が進められました。

前提として、CXとは何か、なぜ重要かを明確化。その後、スピーカー2社の具体的な取り組みが紹介されました。

チューリッヒ保険の事例としては、顧客の行動特性を“感覚”“協調”“行動”“思考”の4つのタイプに分類するソーシャルスタイルの導入と、高齢者の特性を踏まえた科学的な実

践トレーニングの実施を紹介。それら顧客の属性や特性に合わせた対応を行うことでのコミュニケーションの深化や高評価の獲得、通話時間短縮などの具体的な効果が示されました。



(株)ワイズ・ヒューマンからは、顧客層別に対応した販促体制の一つとして、母体である(株)やずやのロイヤルカスタマーに対する担当制による個別対応を紹介。CXの実現によるCS向上に加えて、ES向上を実現できたことでの効果について説明がありました。事例紹介に続き、取り組みの拡大・浸透、成果・実績の測定方法、全社戦略との整合性に関するディスカッションを行いました。

◎ CCAJ セッション 2

『自動音声認識による全数評価とモニタリングによるサンプル評価の運用

～一人ひとりが考え動き、質の向上を図る仕組み～』

- モデレーター (株)日本能率協会コンサルティング 顧客価値・サービス生産性革新センター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀氏 (写真左)
- スピーカー (株)グローリーテクノ24 サービスサポート部 サービス品質グループ グループマネージャー 岡本 雅雄氏 (写真中)
- (株)未来 カスタマーサクセスグループ 課長 三城 志保氏 (写真右)



対応品質の維持・向上のために、自動音声認識を用いた全数評価と、モニタリングによるサンプル評価を行っている2社の事例を紹介。具体的な事例をもとに、品質向上のための仕組み作りが議論されました。

対応品質向上のためには現状把握が重要との解説に続いて、スピーカー2社からこれまでの対応品質改善への取り組みの経緯や流れなどが紹介されました。

具体的な取り組みでは、機器の障害受付や復旧サポートを行う(株)グローリーテクノ24が、自動音声認識による全

数評価システムの導入事例を紹介。自動音声認識を活用したFAQ連携による作業チェックの厳正化、作業時間や工数の短縮、お客様にとって

聞き取りやすい対応の増加などの効果が示されました。

通信販売の(株)未来は、第1期のパイロットチームの事例としてモニタリングによるサンプル評価を紹介。スキルアップと売上増のための取り組みに対して、創出額や成約率の増加などの効果、評価後のフィードバックやフォローに関する説明がありました。さらに、両社の今後の目標や予定に加えて、さらなるレベルアップのための人材確保と育成の仕組み作りが重要とのまとめがありました。



◎ CCAJ セッション 3

『AI 事始め ～コールセンター事例に学ぶ AI の取説～』

- モデレーター (有)クオリティ・ソーシング 代表取締役 西島 和彦氏 (写真左)
- スピーカー (株)かんでん CS フォーラム 営業部 R & D 推進プロジェクトチーム チームマネージャー 平田 和義氏 (写真中)
- (株)JBM クリエイト 代表取締役社長 高田 秀行氏 (写真右)



働き方改革推進の中、お客様へのサービス向上に加えて、業務効率化や生産性向上が強く求められています。スピーカー2社による間接業務でのAI活用事例とともに、今後のAI活用の方向性について議論されました。

最初に「AIはもはやブームではなく、実際に導入し活用するものと認識されつつあるという現状を踏まえて、解説ではなく導入の仕方を含めた取説として議論を進める。近未来に備えるには何に注力すべきなのかを考える」という本セッションにおける基本的な考え方が示されました。

AIの内製に取り組んでいる(株)かんでんCSフォーラムからは、コンタクトセンターのオペレーション業務におけるAIの適応領域

の例として、離職予防のための退職予想モデルと入電予測が示されました。さらに、それを実現するためのAI開発に関する解説と、AI活用で目指すべき方向性が示されました。

(株)JBMクリエイトからは、アウトバウンドにおけるAI活用として、購入確率の低い顧客を除くための効率的なリスト選別の事例と、それを実現するソリューション、効果的な活用のためのポイント紹介がありました。

その後、参加者との質疑応答となりました。



◎ CCAJ セッション 4

『海外視察 EU ドイツのコンタクトセンターのいま…』

- モデレーター (株)Cプロデュース 代表取締役 大木 伸之氏 (写真左)
- スピーカー (株)アイネットサポート オペレーション本部 執行役員 寺本 大我氏 (写真中)
ジェネシス・ジャパン (株) エンタープライズ営業本部 シニア・アカウントエグゼクティブ 山田 史氏 (写真右)



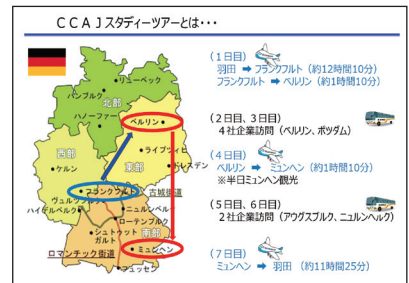
30 回目を迎えた昨年の CCAJ 海外スタディーツアーでは、ドイツのコンタクトセンター 6 拠点を訪問。各訪問先に関して、ツアー参加者 3 名による肌感覚あふれるレポートが示されるセッションとなりました

昨年 10 月下旬に実施された第 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」の概要と、ツアー参加者である 3 名の自己紹介が行われました。

ツアーの 1～3 日目にあたるベルリン近郊の訪問先として、ワークライフバランスへの取り組みが進んでいる

Transgourmet、コンタクトセンターマガジン『SQUT』の編集長であるクリスティーナ氏による解説も加わった Call and Surf Factory、

ES の極大化を最重要と考える Gevekom、コールセンターのエージェント業務の最適化を実現するための AI 開発を行う Parlamind の 4 社の紹介がありました。4～6 日目のミュンヘン近郊のセンターでは、当日欠勤率・離職率改善を実現している D+S Communication、独自の長期休暇制度を導入している DATEV の 2 社を紹介。ドイツ的なおもてなし風景や、センターが入居する歴史的な建造物の紹介など、生き生きとしたレポートとなりました。



◎ CCAJ セッション 5

『音声とテキストのシームレスオペレーションを実現する』

- モデレーター りらいあコミュニケーションズ(株) 公共・ライフライン本部 ライフライン第一事業部 第一サービス室室長 五十嵐 聡氏 (写真左)
- スピーカー Hmcomm (株) 営業部 部長 榊原 満氏 (写真中)
(株) JIMOS マキアレイベル事業部 販促企画チーム マネージャー 山北 絢也氏 (写真右)



音声による対応と、チャットなどのテキスト対応のシームレス化を進めるために、有人によるチャットオペレーション導入と、テクノロジーによる支援システム提供という 2 つの観点からセッションが進められました。

化粧品の通信販売を行う (株) JIMOS からは、オンライン顧客とのコミュニケーションツールとして、LINE カスタマーコネクトによるサービス事例が紹介されました。動画や画像の利用、チャットから電話への切り替え、履歴の活用、広告などのプッシュ配信との連携、顧客の反応やアンケー

ト結果などが示されました。さらに、スタンプの活用や KPI 設定など運用時のポイントと今後の展開に関する説明がありました。



音に特化した AI 技術を提供する Hmcomm (株) からは、コールセンターのいろいろな課題に対して、AI を活用した音声認識によってどのような改善が可能なのかが示されました。リアルタイム音声認識による自動 FAQ 表示、帳票作成、顧客の氏名推定、自動要約、SV によるモニタリングなど、音声とテキストのシームレス化技術が紹介されました。

最後に、今後のコールセンターの予測について議論が進められました。

『コンタクトセンターの人材難を救うための AI の活かし方』

- モデレーター (株)ベルテック 常務取締役 松岡 光恵 氏 (写真右)
- スピーカー NTT コムウェア(株) 常勤監査役 武藤 弘和 氏 (写真左)



音声認識と AI が、センターの人材流出や採用難、定着難などの課題解決につながるとの期待が高まる中、有人チャットの導入・拡大、AI 活用、音声認識の導入の連動の可能性について、セッションが進められました。

“AI で人材難をなんとかしたい” という目標を明示するとともに、コンタクトセンターの存在意義、現代 AI の分析、AI との協働に関する医師など他業界での動向などに加えて、望ましい AI 導入ステップが示されました。

コンタクトセンター業務は難しくつらいという前提のもと、人材不足を生む負のスパイラルを無くすためには、ES

を生み出すための EX 改革を、AI 導入で実現することが必要との説明がありました。そのため、のツールである AI、音声認識、チャットボット・有人チャットなどのデジタルチャネルの 3 つについて、有効的な導入のロードマップが示されました。



先行して有人チャットを導入し、そこで AI を活用することの有用性の説明があり、次のステップとしてチャットボットの利用、音声認識による音声オペレーションへの AI 本格導入という流れが解説されました。

最後に、2020 年代のコンタクトセンターが目指すべき姿として、チャンネルミックスの実現の必要性に関する説明がありました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019 受講者の感想

- ・1年以上にわたる検証結果を数値まで公開いただいてのご説明が良かった。苦労されている点や今後の課題も見える内容であり、参考になった。
- ・出演各社、日々工夫しチャレンジされていると感じました。社内には分からない貴重な事例・お話を聴くことができ、満足です。
- ・AI の導入検討にあたって、稼働削減を第一に実現できるものだと思い込んでいましたが、EX 改革により人材難を救う手段として位置付けるという考え方に深く感銘しました。また、導入にあたってのロードマップも非常に勉強になりました。
- ・海外や他社の状況、業界全体の課題を知ることができ、非常に参考になりました。今回の受講で得られた学びを社内にも共有することで、当社の業務改善や分析の深化に活かしていきたいと感じました。



全セミナー終了後に懇親会を開催しました

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懇親会を開催。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、懇親会に参加した出演者の皆様のご紹介、事業委員会副委員長の西村道子氏の乾杯の発声が続いて、懇親会がスタート。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。



下村会長



西村副委員長

2019年度 CCAJ スクール のスケジュール

2019年度のCCAJスクールは、東京・大阪・札幌・沖縄で計47回を開催します。さらに、「AIチャットボット」「ナレッジマネジメント」をテーマにした新講座も予定しております。皆様のご参加をお待ちしております。

2019年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/9 (木) ~ 5/10 (金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	東京
5/14 (火) ~ 5/15 (水)	育成スキル向上講座 ~研修とフィードバックの進め方を学ぶ~	仲江洋美氏	東京
5/16 (木)	KPIマネジメント基礎講座	牧野聡氏	東京
5/21 (火)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇さつき氏	東京
5/28 (火)	クレーム対応講座 基礎編	中尾知子氏	東京
5/29 (水) ~ 5/30 (木)	センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原康子氏	東京
6/4 (火) ~ 6/5 (水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	大阪
6/11 (火)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	河合晴代氏	東京
6/14 (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	東京
6/18 (火) ~ 6/19 (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	東京
6/20 (木)	電話応対品質マネジメント	窪田尚子氏	東京
6/21 (金)	クレーム対応講座 応用編	中尾知子氏	東京
6/25 (火)	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	東京
7/2 (火)	クレーム対応講座 基礎編	中尾知子氏	大阪
7/4 (木) ~ 7/5 (金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	東京
7/10 (水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山順子氏	東京
7/12 (金)	スクリプト・FAQ作成講座 ~効果的なスクリプトを、効率よく作成する~	仲江洋美氏	東京
7/18 (木) ~ 7/19 (金)	育成スキル向上講座 ~研修とフィードバックの進め方を学ぶ~	仲江洋美氏	大阪
7/24 (水)	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	東京
7/25 (木) ~ 7/26 (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	札幌
8/8 (木)	クレーム対応講座 応用編	中尾知子氏	大阪
8/20 (火) ~ 8/21 (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	東京
9/4 (水)	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	東京
9/5 (木) ~ 9/6 (金)	育成スキル向上講座 ~研修とフィードバックの進め方を学ぶ~	仲江洋美氏	東京
9/25 (水)	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	東京
10/2 (水)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇さつき氏	東京
10/8 (火) ~ 10/9 (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	東京
10/10 (木) ~ 10/11 (金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	沖縄
10/17 (木)	KPIマネジメント基礎講座	牧野聡氏	東京
10/24 (木)	電話応対品質マネジメント	窪田尚子氏	東京
10/29 (火) ~ 10/30 (水)	センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原康子氏	大阪
11/27 (水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山順子氏	東京
12/6 (金)	クレーム対応講座 基礎編	中尾知子氏	東京
12/11 (水)	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	東京
12/12 (木) ~ 12/13 (金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	東京
1/16 (木)	クレーム対応講座 応用編	中尾知子氏	東京
1/17 (金)	スクリプト・FAQ作成講座 ~効果的なスクリプトを、効率よく作成する~	仲江洋美氏	東京
1/22 (水)	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	東京
1/23 (木) ~ 1/24 (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	大阪
2/4 (火)	電話応対品質マネジメント	窪田尚子氏	東京
2/5 (水)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	河合晴代氏	東京
2/6 (木) ~ 2/7 (金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹直子氏	東京
2/13 (木) ~ 2/14 (金)	育成スキル向上講座 ~研修とフィードバックの進め方を学ぶ~	仲江洋美氏	東京
2/26 (水) ~ 2/27 (木)	センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原康子氏	東京
3/10 (火)	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	東京
3/11 (水)	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	東京
3/18 (水) ~ 3/19 (木)	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	東京

2020年

【CCAJスクール 受講料改定のお知らせ】

平素は「CCAJスクール」をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、諸経費の上昇に伴い、2019年5月の開催から一部の講座受講料を改定させていただきます。今後もより良い研修を皆様にご提供できるよう努めてまいりますので、これからもご愛顧のほど、よろしく申し上げます。改定後の受講料や各講座の内容、申込方法、新講座の開催などについては、「CCAJスクール」ホームページをご覧ください。 http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

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センター



A せっかく良い出会いがあって採用できたテレコ
ミュニケーターさんですから、研修を無事に終え、
自信をもって活躍していただきたいですね。5つのポイント
をご紹介しますので、離職要因の分析、対応策の検討
の参考にしてください。

1. 採用のミスマッチ

募集要項のミスマッチが早期離職を招いていることが
あります。求人広告で伝えられることには限界があるので、
面接官は、最近の入電傾向（内容や繁閑差）や、センター
の雰囲気（年齢層、男女比、人数）等、活きた情報をす
すんで伝えましょう。また、求職者にとって一見ネガティ
ブに感じやすい情報（覚える知識量が多い、苦情対応が
ある、忙しい等）は隠さず、研修・マニュアルによるサポ
ートや上司のフォローがあることなどをあわせて伝えること
で、安心材料にもなり、入社後のギャップを少なくします。

2. 研修プログラムの再構成

プログラムの構成は最重要ポイントです。研修期間が
長い場合は、インプットとアウトプットのバランスに注意
します。新人研修では、講義を受ける時間に多くが使われ、
受講者であるテレコミュニケーターにとってはインプット
過多になりがちです。情報が整理できずついていけなく
なったり、情報の多さに自信をなくしたり、中にはわかっ
ているつもりだが実は理解できていなかったという受講者
もいるでしょう。1日1回、できれば半日に1回は、テスト、
ロールプレイ、ディスカッション等を通じて、受講者がア

Q 採用したテレコミュニケーターが研修中に辞
めてしまうことが多く、困っています。研修
中の早期離脱を防ぐには、どうしたらよいでしょうか。

回答者 仲江 洋美 氏

ビーウィズ株式会社 品質マネジメント部 部長
CCAJ スクール

「育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進
め方を学ぶ～（旧トレーナー講座）」講師

「スクリプト・FAQ 作成講座 ～効果的なスクリプ
トを、効率よく作成する～」講師

ウトプットすることで、理解度を確認できる場をつくり自
信に結びましょう。

3. 研修テキストのメンテナンス

研修の質を維持するためには、研修テキストのメンテナ
ンスは不可欠です。長年メンテナンスされず寄せ集めのパ
チワーク状態になってしまった研修テキストをよく見かけ
ます。これでは、学習の全体像を把握できず、受講者は迷
子になり、理解度に差が生まれやすくなります。担当者を
決め、常に新しい情報が整理されている状態を保ちます。

4. 講師の熱意

講師スキル＝インストラクションスキルに注目が集まり
がちですが、実は意外と講師の熱意は重要です。講師自
身の仕事への誇りや、一緒に働く新たな仲間活躍してほ
しいという気持ちは、受講者に必ず伝わります。

5. 仲間意識の醸成

テレコミュニケーターという仕事柄、他の人と関わらず
一人で黙々と仕事をしたいという方もいるでしょう。それ
でも共に頑張る仲間との交流は必要です。孤立した、馴染
めない受講者がいる場合は、グループワークやペアワーク
を取り入れ、他の受講者と関わるきっかけをつくり、仲間
意識の醸成を促進しましょう。

これら5つのポイントは、それぞれ担当する部門が異
なる場合もあると思います。各担当者が意識を変え、バト
ンをうまく受け渡していくことで、新人テレコミュニケー
ターの早期離脱防止に繋がってください。

仲江洋美講師が担当する講座のご紹介

育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	スクリプト・FAQ 作成講座 ～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～
人材育成に必要な“研修”と、コーチング等の“個人指導” の両面から「育成スキル」を磨いていきます。	効果的なスクリプト・FAQ を、効率よく作成するためのノウ ハウを講義・グループワークを通して習得します。

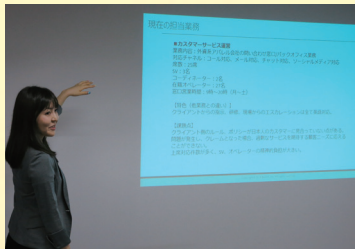
2018年度「新人マネージャー勉強会」を開催しました ～センター見学会・ワールドカフェ形式と新たな企画も取り入れました～

人材育成委員会が実施する「新人マネージャー勉強会」は、2013年度に新企画としてスタートしました。これまでに CCAJ の活動になかった形式の「同じメンバーによる半年間にわたる学び・交流の場」として、6年間で64名の方々にご参加いただきました。

2018年度は、全4回のうち1回を大阪で初めて開催し、さらにコールセンター見学会やワールドカフェ形式のディスカッションなど新たな企画を取り入れました。本誌ではその開催模様を報告します。

First (2018年6月12日/東京) オリエンテーション

9社9名の参加者の初顔合わせとなった初回は、ガイダンスとして勉強会の目的、進め方、事例発表の仕方などを説明しました。また、人材育成委員会が作成した「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」を解説し、今後の活用を案内しました。さらに、次回以降の発表の予行練習として、全参加者がスライドを用意して、自己紹介を行いました。



Second (2018年8月7日/東京) 発表&グループディスカッション

2回目からは参加者を中心とした勉強会のスタートです。「テレコミュニケーターの採用・育成・定着」「スーパーバイザーの登用・育成」をテーマに発表いただきました。「テレコミュニケーターの採用・育成・定着」については、理解度促進に向けた新人教育、育てる側の育成、採用ターゲットのペルソナ作成、モニタリングによる6段階のレベル判定などの取り組みが紹介されました。「SVの登用・育成」については、業務の分業化と適正な判断基準の導入、新人SVとオペレーターの同期採用の促進による管理者意識の醸成、SVの公募制度などの事例が紹介されました。発表を受けて、自社の課題、取り入れたい施策などをグループで討議しました。



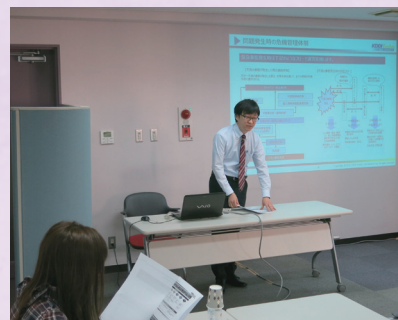
Third (2018年10月10日/大阪) センター見学会&ワールドカフェ

勉強会参加者に加えて、3回目だけの参加を募り、全16名で一緒に学びました。前半は(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズにご協力いただき、センター見学会を実施。新人の育成方法、メールやチャット対応等の運用に関してもご説明いただきました。後半は人材育成委員の進行のもと、「コールセンターのマネージャーとして大切なことは？」をテーマに、ワールドカフェを実施しました。テーブルを変えて、多くの方と情報交換でき、非常に好評でした。

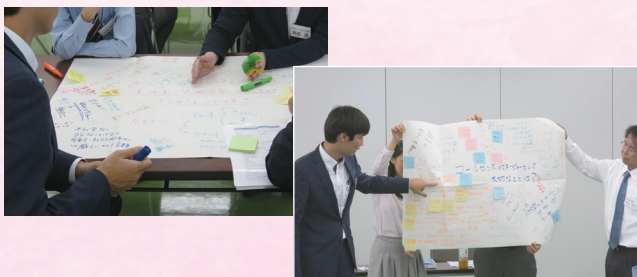


Final (2018年12月4日/東京) 発表&グループディスカッション

最終回のテーマは「危機管理」「センターミッションとKPI」です。危機管理体制・BCP対応、ミッションに基づくKPIの設定とその達成方法など発表いただきました。「後任マネージャーの育成」について



松岡人材育成委員長から説明いただいた後、自身のマネージャーとしての今後の在り方等を全参加者から宣言してもらい、全4回の勉強会を終えました。



Feedback (参加者の感想)

- ・採用、育成の現状、課題や後任育成の考え方が参考になりました。また、参加者の様々な取り組み、問題点、将来ビジョンを共有できたことで有意義な時間となりました。
- ・いつも同じ環境と社内のメンバーとのコミュニケーションになりがちなか中、他社のマネージャーの皆様のテーマ発表やディスカッションは大変有意義なものでした。このような機会をくださりありがとうございました。

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日程：1月8日(火) 場所：ホテル グランドパレス 出席者：12名

【議題】入退会

【審議概要】2社の入会を承認した。

広報委員会

日程：1月11日(金) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】CCAJ News、2019年度事業活動計画、2018年度各事業活動の報告

【討議概要】CCAJ News2019年4月号では、協会の「2019年度事業活動方針・計画」をメイン企画とする。2019年度計画として「CCAJ News」「会員ニュース」「Facebook」「ニュースリリース」「広聴活動」を行い、対外的PR・イメージアップ、会員の声の収集・活用を強化していくこととした。

人材育成委員会

日程：1月16日(水) 場所：協会会議室 出席者：7名

【議題】2019年度事業活動計画、コールセンター/テレマーケティング用語集

【討議概要】2019年度計画として「SV意見交換会」「新人マネージャー勉強会」「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」「コールセンター/テレマーケティング用語集」を行うこととし、「SV意見交換会」は100回目を記念したイベントを企画することとした。

情報調査委員会

日程：1月17日(木) 場所：協会会議室 出席者：10名

【議題】2019年度事業活動計画、コンタクトセンター見学会、CCAJメールニュース

【討議概要】2019年度計画として「コンタクトセンター見学会」「コールセンター企業実態調査」「コールセンター基礎データ調査」「CCAJメールニュース」「新技術の動向に関する情報提供」を行うこととし、「センター見学会」では自治体との連携を検討することとした。

事業委員会

日程：1月18日(金) 場所：協会会議室 出席者：8名

【議題】CCAJスクール、CCAJコンタクトセンター・セミナー2019、2019年度事業活動計画

【討議概要】CCAJコンタクトセンター・セミナーでは、集客方法や懇親会の役割を討議した。2019年度計画として「CCAJガイドブック」「コンタクトセンター・セミナー」「CCAJスクール」「コールセンター基礎講座」を行うこととし、「CCAJスクール」では新講座を実施することとした。

次号予告

CCAJ News Vol.265では、「2019年度協会事業活動計画」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.264 (2019年3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)

クラウド
使用料
も助成
対象

くまもと来て
ほしいモン!



ポクも
応援するモン!

©2010熊本県くまモン

市町村
助成金
との
併用可

熊本県が充実した優遇措置でバックアップします!

コールセンター設置の場合、限度額最大5億円 ※補助要件があります

設備投資補助

市町村との併用で最大

2/3

オフィス賃借料補助

市町村との併用で
最大3年間

100%

通信回線料補助

市町村との併用で
最大3年間

100%

新規雇用者補助

市町村との併用で
最大 年一人あたり

110万円

立地環境や助成金の説明、物件紹介、現地視察などお気軽にご相談ください!
その他、システム開発部門やサテライトオフィスに対応した補助メニューも完備!



熊本県東京事務所 TEL03-3572-5022
熊本県大阪事務所 TEL06-6344-3883
熊本県企業立地課 TEL096-333-2328・2329・2330

熊本県 企業立地ガイド

