

Contents

- ◇ 2019年度 定時総会を開催
2019年度 役員一覧
2018年度事業活動報告
- ◇ コンタクトセンター Q&A
◇ Active Staff interview vol.77
◇ 協会日誌

2019年度 定時総会を開催しました

2019年6月6日(木)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2019年度定時総会」を開催し、2018年度事業活動報告と収支決算ならびに任期満了に伴う役員選任について承認されました。引き続き開催された懇親会には、経済産業省ならびに総務省をはじめ、250名を超える多くの来賓や会員が参加し、大盛況となりました。

CCAJ Newsでは、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出、全役員をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

下村 芳弘 会長 挨拶

今年度も引き続き、当協会の基軸である「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」をもとに会勢拡大を図り、業界の健全な発展に向けて、事業活動を推進して参ります。

特に力を入れていきたい活動として、2つを挙げさせていただきます。1つめは「働き方改革の推進」への取り組みです。「会社の制度・環境の整備」「AIをはじめとする最新テクノロジーの駆使」「人を育てること」という3つのポイントに取り組むことで、従業員体験“EX”と労働生産性を向上させ、働き方改革を推進します。

2つめは、「地域の活性化への貢献」です。コールセンターの業務は非対面のコミュニケーションであり、場所を問わないため全国各地に活躍の場を広げてきました。地域密着型に



よる運営モデルとして、これからも地方の活性化に貢献して参ります。今年度は、宮城県仙台市で「コンタクトセンター・セミナー」を開催します。また、「コンタクトセンター見学会」では、地方自治体と連携した企画により、地元企業との交流を図り、その地域の魅力を発見する機会にしていきたいと考えております。

来る2020年には、東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。また、超高速・大容量・大量接続の5Gの実用化を控え、オムニチャネル化の進展によりあらゆるデータが集積しているコールセンターは、さらなる進化と成長を遂げる可能性を秘めております。会員一丸となって、業界の発展に尽力して参りたいと思いますので、引き続きご支援ご協力をお願いいたします。



懇親会での来賓のご祝辞 (抄出)

経済産業省 商務情報政策局
 商務・サービスグループ
 消費・流通政策課 消費経済企画室
 室長 **伊奈 友子様**



昨年は災害の多い年であり、企業としても災害への備えが年々重要になっていきます。先日、中小企業強靱化法が閣議決定されましたが、中小企業のみならず、大企業も含めて、事業継続に向けた災害への備えにしっかりと取り組んでいただきたいと思います。

今年の10月には消費税率の引上げが予定されています。これまでの引上げでは、駆け込み需要と反動減という大きなズレがありました。その対策として、キャッシュレスの推進施策の一環であるポイント還元制度を導入いたします。

また、来年にははよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催され、2025年には大阪関西万博があります。大規模なイベントを成功に導くには、いろいろな企業・消費者の窓口である日本コールセンター協会の皆さまの力が必要です。ぜひ今後ともご協力をお願いします。

総務省 総合通信基盤局
 電気通信事業部 消費者行政第一課

課長補佐 **牧野 知子様**



総務省では、携帯電話やインターネットといった電気通信サービスに関する消費者トラブルを減らすための政策の一環として、電気通信事業法を改正させていただきました。今回、電気通信サービスの勧誘の適正化に向けた新たな規制も導入されました。電気通信サービスに限らず、消費者にとって急にかかってきた電話で想定していなかったサービスの勧誘を受けるというのは、負担が重いものです。これからも消費者の立場に立ったご説明にご尽力をお願いいたします。また、高齢化が一層進む日本社会の中で、消費者の疑問や不安に寄り添うコールセンターの重要性は、ますます大きくなると思います。そうした中で、業界団体として情報発信や交流の機会を提供する協会の役割は大変重要です。精力的な活動に改めて敬意を表すとともに、さらなるご発展を期待しております。



新任役員紹介



新入会員紹介



遠藤前理事による中締め

《当日のスケジュール》

1. 2019年度定時総会
 - 第1号議案
 - 2018年度事業活動報告・収支決算
 - 第2号議案
 - 任期満了に伴う役員選任
2. 懇親会
 - ①会長挨拶
 - ②来賓挨拶
 - ③乾杯発声
 - ④新入会員紹介
 - ⑤中締め



長谷部副会長による乾杯発声と懇親会の模様



2019 年度 一般社団法人 日本コールセンター協会 役員一覧

「2019 年度 定時総会」および「2019 年度 第 3 回理事会」において、当協会の役員が選任され、就任いたしました。新体制においても、業界の健全な発展のため、役員一同、一層の協会運営に専心する所存でございます。会員の皆様には引き続きご支援いただきますようお願い申し上げます。



会長
下村 芳弘

りらいあコミュニケーションズ(株)
代表取締役
専務取締役



副会長
長谷部 英則

(株)ベルシステム24
ホールディングス
常務執行役員



理事
飯島 健二

ビーウィズ(株)
取締役副社長
執行役員



理事
石飛 明

(一社)日本コールセンター協会
事務局長



理事
榎本 敦司

ブルデンシャル生命
保険(株)
執行役員



理事
川田 哲男

キューアンドエー(株)
代表取締役社長



理事
柴田 基靖

(株)NTTネクシア
代表取締役社長



理事
関 雅夫

(株)NTT東日本
サービス
代表取締役社長



理事
高野 純一

(株)KDDIエボルバ
取締役執行役員



理事
鳥越 浩嗣

伊藤忠テクノソリューションズ(株)
執行役員



理事
原文比古

東京ガスカスタマーサポート(株)
代表取締役社長



理事
船津 康次

トランスコスモス(株)
代表取締役会長



理事
丸山 英毅

(株)TMJ
代表取締役社長



理事
渡邊 辰夫

三井情報(株)
取締役 執行役員



監事
今井 正道

(一社)情報通信ネットワーク産業協会
常務理事



監事
菊地 康夫

東陽監査法人
公認会計士

理事の遠藤克彦様、金澤明彦様、松澤政章様の3名、ならびに監事の片山泰祥様は、定時総会をもって退任されました。役員在任中は、協会運営ならびに業界の発展にご尽力いただきましたことを、お礼申し上げます。

(会社名および役職は 2019 年 6 月 6 日時点)

CCAJ が発行する各種媒体に広告を掲載しませんか

当協会では、月刊の会報誌「CCAJ News」をはじめ、毎年 11 月に発行する「CCAJ ガイドブック Annual Report」、不定期配信の「CCAJ メールニュース」などの独自の媒体を通じて、コールセンター関連情報を発信しています。これらの媒体では広告を募集しております。ぜひ貴社のソリューションやサービス等の PR としてご活用ください。詳しくは当協会事務局までお問い合わせください。

2018 年度事業活動報告

「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」の基軸から定めた 2018 年度の事業活動方針に基づき、会員各位のご協力のもと、事業活動を推進して参りました。

① 社会貢献

2012 年 1 月に一般社団法人に移行し、7 年間に渡り実施してきました公益目的支出計画は、内閣府より「公益目的支出計画の実施完了の確認書」を 2018 年 11 月 13 日に受領しました。

協会報「CCAJ News」では、地方自治体のコールセンター誘致助成制度特集を継続し、掲載自治体数は過去最多の 163 になりました。また、読者のご意見・ご要望を反映することを目的に 2018 年度から読者アンケートを実施し、とりわけ、誘致助成制度特集号では、センターの新設・移転時に重視すること等もヒアリングし、その結果を地方自治体にフィードバックすることで、有益な情報を共有することができました。

業界の課題である“採用難・人手不足”に関しては、2018 年 9 月の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡」で、福岡市による人材確保支援について講演いただき、「CCAJ News」2019 年 2 月号では、5 つの自治体を取材し、就業・人材確保支援策を紹介しました。

官公庁・関係団体との連携強化では、引き続き 10 団体連絡協議会に参画し、消費者保護・自主規制の強化等について情報収集と提供に努めてきました。一方で、関連法規の周知・徹底に関しては、労働契約法・労働者派遣法の改正・施行に会員各社が前向きに対応したことで、年度当初に懸念したほどの影響はなく、引き続き法改正等を注視し、迅速な情報提供に努めていくことが求められます。

② 交流（つながる）

「会員交流会」では昨年に引き続き、講演企業を公募することで、公平かつ会員自らが活動に参画できることに努め、AI ならびに声紋認証・音声認識に関する最新トレンドの情報と交流の場を提供することができました。新春賀詞交歓会には昨年を超える 256 名にご参加いただき、会員相互の親睦を深めるとともに、来賓の経済産業省・総務省、地方自治体等の皆様とも情報交換を行う場となりました。また、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡」は、福岡に拠点を有する会員 21 社のご協力のもと、参加者数は前回（2012 年度）開催時より約 3 割増え、138 名となりました。

一方で、「CCAJ News」や各種研修・セミナーのアンケートで会員の声を収集し、事業活動ごとの改善に役立てたものの、今後は更なる分析をすることで、協会活動全般にも活用していきます。また、会員の声を効果的に活動へ反映していく上で、会員の状況・実態を正確に把握する必要性が求められました。今後は、会員のニーズに的確に応えていくことで、会勢拡大につなげることが大きなテーマとなることを実感しました。

③ 相互研鑽（学ぶ）

「CCAJ ガイドブック Vol.28」では、AI・チャットボットに関する事例や人材定着施策の誌上座談会を紹介した他、コールセンター企業実態調査では 53 社の回答から業界の実態・成長を表しました。また、生活者アンケートでは、コールセンター利用者の 4 割が課題解決の第一手段としてコールセンターを利用していることや高齢社会における電話窓口の重要性等を示しました。

コンタクトセンター見学会は東京と鹿児島で開催し、参加者との情報交換を行いました。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」は東京・福岡ともに、AI のセッションを設けて、取り組みや課題、最新事情を共有しました。さらに、2018 年度から「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」もスタートし、今後の具体的な議論と会員への情報共有が期待されます。

当協会の主力事業で学びの場でもある「CCAJ スクール」の受講者数は、計画に対して 11.6% 下回る結果となり、開催時期や回数の適正化、告知・集客方法の改善のみならず、新たなテーマや形式による講座の開設等、トレンドに即し、既存の枠組みにとられない企画が求められることとなりました。

2019 年度は、当協会の基軸である「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」に基づき定めた方針をより一層強化し、次の 2020 年度に向けたステップとすべく、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に努めて参ります。

■ 事業の実施概要

① 倫理の確立と綱領の普及・推進

- (1) 日本コールセンター協会電話相談室
電話勧誘に関する消費者からの苦情・相談業務
- (2) 関連法規およびガイドラインの周知・徹底
特定商取引法、消費者契約法、働き方改革関連法等の関連法規や当協会のガイドラインについて、「メールマガジン」「コールセンター基礎講座」等を通じて周知・徹底
- (3) 10 団体連絡協議会
特定商取引に関する法律が改正されたことに伴い、自主規制強化に向けた取り組み等について、関係する 10 団体で協議会を定期開催

② コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

- (1) 「第 7 回 CCAJ 会員交流会」開催
開催日：2018 年 11 月 2 日 参加者：150 名

③ 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

- (1) 「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.28」発行
発行：2018 年 11 月 部数：11,000 部
- (2) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018 in 福岡」開催
開催日：2018 年 9 月 27 日 受講者：138 名
- (3) 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2019」開催
開催期間：2019 年 2 月 19 日～20 日 受講者：402 名
- (4) 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
訪問先：ドイツ（ベルリン・ミュンヘン）
期間：2018 年 10 月 21 日～27 日 参加：25 名（19 社）
- (5) 「コンタクトセンター見学会」実施
 - ① 東京開催
開催日：2018 年 11 月 22 日 参加者：23 名（14 社）
 - ② 鹿児島開催
開催期間：2019 年 3 月 14 日～15 日 参加者：10 名（7 社）

④ 人材の育成と雇用の創出

- (1) 「CCAJ スクール」開催
回数：46 回（東京 38 回・大阪 6 回・札幌 1 回・沖縄 1 回）
講座：17 講座 受講者：693 名
- (2) 「コールセンター基礎講座」開催
 - ① 東京開催
開催日：2018 年 6 月 26 日／2018 年 10 月 25 日
受講者：64 名／40 名
 - ② 大阪開催
開催日：2018 年 7 月 5 日 受講者：36 名
- (3) 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施
回数：9 回（東京 5 回・大阪 4 回） 参加者：59 名

- (4) 「新人マネージャー勉強会」実施
新人マネージャーを対象とした全 4 回の勉強会
開催地：東京 3 回・大阪 1 回 参加者：9 名（9 社）
- (5) 「コールセンター／テレマーケティング用語集」改訂
コールセンターの専門用語、使用頻度の高い用語の意味を定義した用語集を協会ホームページで公開。300 の用語を収録
- (6) 「AI・デジタルコミュニケーション（ノンボイス）時代に求められる人材」の研究
AI やデジタルコミュニケーションを活用した今後のコンタクトセンターの在り方（方向性）を示し、求められる人材の資質・スキルを研究

⑤ 統計調査、需要予測

- (1) 「コールセンター企業実態調査」実施
実施期間：2018 年 7 月 2 日～7 月 31 日
対象：エージェンシー会員 103 社 回収：53 社

⑥ 内外の諸団体との情報交換及び協力

- (1) 関係機関との交流
- (2) 関係機関からの周知・調査等の協力

⑦ 広報・宣伝活動

- (1) 「CCAJ News」発行
発行：毎月 部数：1,200 部
- (2) 「CCAJ メールニュース」配信
配信：17 回 配信数：6,221 名（2019 年 3 月末）
- (3) 「入札情報」配信
省庁・地方自治体等のコールセンターに関する入札情報の提供 配信：119 件
- (4) 会員企業のニュースリリースをホームページで紹介
掲載数：181 件
- (5) プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動
配信：8 回

⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

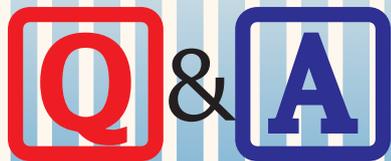
- (1) 公益目的支出計画の実施
「公益目的支出計画」の実施が完了したことの確認書を内閣府より受領
- (2) 会員拡大に向けた諸施策の展開
- (3) 会員間の交流を目的とした活動
 - ① 新春賀詞交歓会
開催日：2019 年 1 月 8 日 参加：256 名（92 社）
- (4) 各種イベント後援・協賛

※ 事業活動報告の詳細は、協会ホームページの「定款・財務報告」からご覧になれます。

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!**

コンタクトセンター



A 前号で「電話オペレータの“需要”は団塊ジュニア世代がシニア層になるまでは続く。」そして「AIによって電話オペレータの仕事が“なくなる”のではなく、“助けてくれる”という捉え方」をお伝えしました。(そもそも多くの企業がAI導入の検討をしているのは、「深刻な人手不足を解消するため」でもある。)

但し注意すべき事があります。電話オペレータの仕事はなくなりませんが、「内容(コールリズン)や求められる品質」はAIによって大きく変わっていくと思う点です。恐らく簡単な問合せはだんだんと入電件数が少なくなっていく、今後は煩雑・難しい問合せが中心になっていくでしょう。具体的に言うと、一般的なコールセンターは「比較的簡単に答えられる問合せが多く、たまに難しい対応が入る。平均処理時間(AHT)は8~10分程度」というイメージです。それが今後、「入電のほとんどが難しい対応が必要で平均処理時間(AHT)も15~20分にのびる」ことになるかと思えます。

これからの時代、電話というチャネルを選ぶお客さまには、それ相応の理由があります。「私だけの特別な事情を聞いて!(込み入った内容)」、「この怒りをどうしてくれるのか!(クレーム)」、「私はロイヤルカスタマーなのに!(特別対応)」、「簡単に分かりやすく説明して欲しい!(主

Q (前号からの続き) 毎日のようにAIに関するニュースを見聞きしますが、とうとう私のいるコールセンターでもAI導入を検討し始めました。以前、「AI時代に消えてしまう職業」リストの中に“電話オペレータ”が入っていましたが、本当になくなってしまふ仕事なのでしょうか?

回答者 河合 晴代氏

株式会社ラーニングイット 代表取締役
CCAJ スクール

「お客さまから選ばれる電話対応
~ AI時代にも残る人の対応」講師
「テレコミュニケーターのやる気を育む
育成面談~コーチング」講師

にシニア層)」などの対応には、当然時間がかかるのです。そして、その場合の稼働を単純に計算すると、たとえAIによって入電件数が半分になったとしても、平均処理時間(AHT)が2倍に伸びれば必要な電話オペレータ数は変わらないのです。と同時に別の見方をすれば、少し矛盾する言い方になりますが、もし質問者さまのセンターがロボットなどで代替が効くような簡単な電話対応だけであれば(そのような事はないと思いますが)、近い将来電話オペレータの仕事が激減してしまう可能性も有り得ます。

これからの時代、好むと好まざるにかかわらずAI時代に突入するでしょう。AIは私たちに「ナレッジ(業務知識)」を助けてくれるので、私たちが求められるのはAIが苦手とする『フレキシブルな顧客対応力』です。これまでのように「お客さまの質問に迅速・正確・丁寧で答える」力ではなく、「お客さまの気持ちに応え、特別対応の権限を持って臨機応変に対応する」力が必要です。つまり、「電話オペレータ」という仕事が遠い将来たとえ少なくなったとしても、「顧客対応力」さえあれば就ける仕事なくなる心配はないのです。

7月以降の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

Active Staff interview

vol.77

サポート会員である株式会社Cプロデュースでは、コールセンターの課題解決のためのコンサルティングや研修、セミナーなどを行っています。今回の Active Staff interview では、QA（品質管理）とミステリーコールを統括されている増田綾子さんにご登場いただきました。

Cプロデュースの増田綾子さんは産業カウンセラーの資格もお持ちで、就職先にコールセンター業界を選んだ理由がユニークです。「大学で心理学を勉強していて、“仕事のストレスはまだわからないでしょう”と言われたことがあります。なるほどと思って、就職するならストレスが体験できる仕事にしようと考えているときに、電話の仕事はストレスが多いという記事を読んだのがきっかけでコールセンター業界で働き始めました」

では、大きなストレスを感じたのでしょうか。「スーパーバイザーになって、それなりに大変ではありましたが、一般から見られるほどの大きなストレスではなかったように思います。その場で気持ちが切り替えられるので、あまり引きずることもありませんでした」とのこと。コールセンターのイメージアップのためにも、ぜひ伝えたい言葉です。

子育てのために仕事から離れていた時期を経て、落ち着いてからは近所の金融系のコールセンターに復帰します。「通勤の苦勞もなく、普通にお客様の電話を受けるものでストレスフリーでした。一方で、何か新しい刺激が欲しいと思っていたところ声をかけていただいて、2011年の4月にCプロデュースに入社しました」

産業カウンセラーの資格については、「カウンセラーの仕事をしたいというわけではありませんが、コールセンター関連の仕事では、持っていて損はないかなと思います」

ストレスと刺激とは、どのように違うのでしょうか。心理学の面から教えてい

ただきました。「人が生きていくためには、何らかの緊張が必要です。降りかかってくるものは一緒でも、負に受け取ればストレスになるし、前向きに捉えれば刺激にもなります」

それぞれの個人の受け止め方へのアドバイスですが、センター内の教育や研修などにも活かすことができます。例えば、モニタリングした結果をフィードバックする場合、改善点の指摘ばかりでは、ネガティブな印象になり、やる気を引き出せなくなることもあります。本人が課題に気付いて前向きになれることと、機会があればまた受けたいと思ってもらえることが求められます。

そのためには、課題となっている部分におけるテレコミュニケーターの意図を察知しなければならないと増田さんは指摘します。「お客様になぜ言ってしまったのか、逆になぜ反応しなかったのか。言葉だけではなく、そこに至るまでの心の動きを理解することが重要です」

お客様に興味や関心を持つこと

コミュニケーションの裏側にある意図を察知することは、当然のことながらオペレーションでも重要です。増田さんが統括するQAでは、電話対応のマナーに加えて、セールスのためのコミュニケーション能力向上の実現が強みの1つになっています。「応対品質では、お客様とのコミュニケーションの中でアップセルや契約継続を実現するためのアドバイスなどを行っています。お客様が求めているのは礼儀正しい応対だけではなく、自分に合った情報提供やアドバイスです。その意図を

株式会社Cプロデュース
執行役員
QA&ミステリーコール統括
増田綾子さん



「疲れて帰った日でも、自分で料理して食べるのが好き」という増田さん。「今日、何食べようとするのが至福の時で、食べたいから作る感じです。結構、それがストレス解消かもしれないです」

汲み取るためには、話す聞くというスキルが一定レベル以上ないと、上手なコミュニケーションはできません。その前提として、お客様のために何かをしたいというマインドが必要です」

ところが現実には、お客様や自分が扱う商品やサービスに興味や関心が薄いテレコミュニケーターも多いようです。

相手の心の動きを知ることは、どのシーンでも重要です。それには心理学も大きな武器ですが、それだけではなく、相手のことをよく知り、話をしっかりと聴き、そして相手の立場で考えることで実現できます。そこから、心の内側が理解できて、的確なアドバイスにつながります。それがセールスという実績になり、自信につながっていきます。ひいては定着を実現します。そのためには、まず興味や関心を持つことが不可欠だということです。

「一問一答で答えるスキルだけではなく、その裏に隠されている、お客様が本当に知りたいことや、不安に思っていることを察知できるようなコミュニケーション力を持つテレコミュニケーターが増えたら、仕事も人材もなくならないと思っています」

それがAIにはできない品質であり、誰でもできる仕事から誇りある職場へとつながっていくスタートなのではないでしょうか。

企業情報

株式会社Cプロデュース

代表取締役：大木 伸之

本社：東京都中央区日本橋人形町 3-3-10

日本橋 TEC ビル 7 F

ホームページ：https://www.c-produce.jp/

設立：2004年4月1日

協会日誌

◆委員会報告◆

広報委員会

日程：5月10日(金)	場所：協会会議室	出席者：9名
【議題】 CCAJ News、会員ニュース、Facebook、ニュースリリース		
【討議概要】 CCAJ Newsでは、2019年8月・9月合併号「地方自治体のコールセンター誘致助成制度」特集の進捗を報告した。特集企画「働き方の多様化が加速する時代における人材戦略を考える」に関する会員アンケートの質問内容や実施方法等を決定した。		

情報調査委員会

日程：5月14日(火)	場所：協会会議室	出席者：10名
【議題】 会員基礎データ調査、コールセンター企業実態調査、ワンポイントアンケート、センター見学会		
【討議概要】 会員基礎データ調査の調査項目を検討し、次回は調査票案を提示する。コールセンター企業実態調査は7月に実施する。コンタクトセンター見学会は前回開催の結果を報告するとともに、今年度はサポート会員や地方自治体の協力のもと企画することとした。		

人材育成委員会

日程：5月15日(水)	場所：協会会議室	出席者：10名
【議題】 AI・デジタルコミュニケーション時代における人材の研究、新人マネージャー勉強会、2019年度活動計画		
【討議概要】 AI・DC時代における人材の研究は、今後のコンタクトセンターの在り方(方向性)を決定した。次回は在り方の実現に向けて求められることなどを討議する。新人マネージャー勉強会は申込状況を報告し、参加人数の増員対応や委員の役割等を決定した。		

事業委員会

日程：5月24日(金)	場所：協会会議室	出席者：9名
【議題】 CCAJガイドブック Vol.29、CCAJスタディーツアー(海外視察)、コールセンター基礎講座、CCAJスクール		
【討議概要】 CCAJガイドブックは、特集企画の取材先やインタビューの候補者を決定した。海外視察は旅行会社のプレゼンを受け、米国(サンディエゴ～ワシントンD.C.)の企画案を採用した。CCAJスクールは、コンタクトセンター向けAI概論講座の新設を決定した。		

! 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)

2019年のCCAJスタディーツアーは、米国のコンタクトセンターを視察します!

今年で31回目を迎えるCCAJスタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察は、アメリカ合衆国のサンディエゴとワシントンD.C.を訪れます。皆様のご参加をお待ちしております。

【第31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 開催概要】

日程：2019年10月20日(日)～26日(土) 5泊7日
訪問国：アメリカ合衆国(サンディエゴおよびワシントンD.C.)

【視察テーマ(仮)】

『コンタクトセンター先進国、米国の現状を学ぶ』

年々変化をするコンタクトセンターの現状。外部の社会環境等も影響はするがやはりその動きは先端の米国。目まぐるしく状況が変わる中でも勝ち組の企業には創意工夫が施されている。日本では馴染みの薄い業態の視察先を含めて、自分の目でその潮流を感じてもらおう。

【視察候補企業】※ 下記を候補に6社程度視察予定

<サンディエゴ>

- ① CALL PROS(エージェンシー)、② INTELICARE DIRECT(エージェンシー)、③ QUALCOMM(通信・半導体)、④ SEMpra ENERGY(ガス・電気)など

<ワシントンD.C.>

- ① VERIZON(通信)、② VISA HQ(連邦政府国務省内のVISA(査証)発行)、③ CAPTEL(エージェンシー)、④ PROTOCOLL(エージェンシー)など

【旅費(予定)】

会員：60万円程度/名 一般：65万円程度/名

【定員】20名(最少催行人員：15名)

【旅行主催・実施】

株式会社JTB

詳細が決まり次第、ホームページでご案内いたします。

次号予告

次号は、Vol.269・270 合併号として「地方自治体のコールセンター誘致助成制度一覽」をお届けします。発行は8月上旬を予定しています。 ※掲載内容は変更になる場合があります

CCAJ News Vol.268 (2019年7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：https://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)