

CCAJ News

Vol.274

2020年1月号

Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2020年「年頭所感」
(全53社)

- ◇ CCAJ コンタクトセンターセミナー
2020告知
- ◇ 協会日誌

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」によると、コールセンター企業33社の合計売上高は1兆931億8000万円となりました。実質伸び率は4.7%で、同紙が調査を開始以降、25年連続で拡大しています。

さて、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）」を一層強化すべく、活動方針を定めて事業に邁進してきました。

「社会貢献」においては、昨年9月に仙台市でセミナーを開催し、宮城県の人材確保支援について講演いただきました。地方自治体の基調講演は3年連続になります。また、同一労働同一賃金に関するワーキンググループを設け、働き方改革関連法へ対応すべく準備を進めております。

「交流」では、昨年10月に開催した会員交流会で、会員企業4社による講演を行い、過去最多となる180名を超える会員の皆様が参加し、最新の情報を収集していただくとともに懇親を深めていただきました。

「相互研鑽」では、2008年に開始したSV意見交換会が昨年10月に100回を数え、記念企画の開催を行うとともに、CCAJガイドブックを通じて最新テクノロジーの

事例などを紹介し、“知の共有”を図って参りました。

2020年は、東京オリンピック・パラリンピックが開催され、国民的イベントとしての盛り上がり日本経済への貢献が期待されます。

東京オリンピック・パラリンピックを契機にテレワークが推進されており、コールセンターも人手不足解決の一助として、本格的に導入を検討する時期に来ております。同一労働同一賃金への適切な対応とあわせ、多様な働き方を選択できる社会の実現を目的とした「真の働き方改革」に取り組んで参ります。

また、AIやRPAなどIT技術が進化の一途をたどる中、コールセンターでは高度なテクノロジーを駆使し、ハイタッチなコミュニケーションを育むことが求められます。そのため、人によるマネジメント力が一層重要になることから、今後も時代に適合した人材を育て、輩出することに注力して参ります。

2020年も「社会貢献」「交流」「相互研鑽」のもと、業界のさらなる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お願い申し上げます。



新春特別企画

2020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。
2020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。

2020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
ビーウィズ株式会社
株式会社 TMJ
りらいあコミュニケーションズ株式会社
アルファコム株式会社
トランスコスモス株式会社
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社ブレイブ
アドバンス・コンサルティング株式会社
株式会社アイティ・コミュニケーションズ
CTC ファーストコンタクト株式会社
株式会社かんでん CS フォーラム
日本アバイア株式会社
ログイット株式会社
株式会社マックスコム
三井情報株式会社
株式会社 NTT ネットワーク
株式会社 D & I パートナーズ

Jabra/GN オーディオジャパン株式会社
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
ジェネシス・ジャパン株式会社
株式会社ベルウェール渋谷
JP ツーウェイコンタクト株式会社
株式会社クリエイトラボ
株式会社Cプロデュース
株式会社日立システムズフィールドサービス
凸版印刷株式会社
東京ガスカスタマーサポート株式会社
株式会社サウンドグッド
NTT タウンページ株式会社
株式会社 KDDI エボルバ
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
株式会社ベルテック
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
株式会社フルキャストホールディングス
株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム

キューアンドエー株式会社
株式会社リンク
株式会社キャリア
情報工房株式会社
株式会社きらぼし銀行
岡田電機株式会社
富士通コミュニケーションサービス株式会社
モビルス株式会社
オー・エイ・エス株式会社
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
株式会社 MAYA STAFFING
SCSK サービスウェア株式会社
ナイスジャパン株式会社
岩崎通信機株式会社
NTT コミュニケーションズ株式会社
アデコ株式会社
ビジネステクノクラフツ株式会社
(全 53 社・原稿到着順)

昭和、平成そして令和、 進化し続けるコールセンター

一般社団法人日本コールセンター協会
副会長
長谷部 英則

新年明けましておめでとうございます。
今年をどんな1年にするか、その先まで想いを巡らせて新しい年を始めたいと思います。CCAJは、昭和の終わりから平成、令和まで、会員各社と共に30年超を経てきました。コールセンターの現場は、日々、何も変わらずオペレーションを続けてきたように見えますが、10年、20年と振り返ると、大きく変わりました。コミュニケーターは、検索と画面の切り替えをどれだけのスピードで行うようになったか、ユーザーはどこから電話やチャットをしてきているのか、新しい技術が使われ、進化が続いてきました。

今年も日々の進化を続ける、そして、大きな進化があったと振り返る時を楽しみにしたいと思います。

2020年新しい顧客接点の指標

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

新年明けましておめでとうございます。
旧年は、皆様にご支援とご愛顧を賜り、日本法人として躍進することができた一年でした。

本年、ベリントシステムズは VoC を発展し、ユニファイド VoC の考え方を展開します。電話での音声だけでなく、Web、チャット、フィードバック等、様々な角度から統合的に分析し、次のアクションを提示します。また、今まで通り、通話録音、対応品質評価、音声認識、音声分析、WFM など、コールセンターにとってのコアの製品も随時拡張していきます。

顧客エンゲージメントを皆様と別の次元に飛躍させることを今年の抱負にさせていただきます。本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

創業 20 周年を迎えて

ビーウィズ株式会社
取締役副社長 執行役員
飯島 健二

新年明けましておめでとうございます。
当社はおかげ様で創立 20 周年を迎えます。日頃よりご支援いただいている関係会社様に厚く御礼申し上げます。

昨年、当社は 2022 年に向けた“ありたい姿”について明文化を行い「根本から新芽まで健全に成長し続ける会社」に決めました。

“ありたい姿”の実現に向け、全てのステークホルダーの信頼につながる事業基盤の安定化を実現してまいります。

また、クラウド型 AI-PBX の「Omnia LINK」のご提供に加え、顧客企業の CX を最大化する「モニタリング自動化」・帳票の電子化サービス「ANNIM」・「e スポーツ参加」など、新たな事業やサービスにも積極的に取り組んでまいります。

本年もどうぞよろしくお願ひいたします。

2020年、クライアント企業様のビジネスデザインパートナーを目指して

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。
デジタル技術の進化と共に CX・EX の浸透など取り巻く環境が大きく変化をしています。TMJ は昨年、クライアント企業様への提供価値のあり方を明文化し、新たなサービスブランディングを「BUSINESS DESIGN PARTNER / デザインの力で、クライアント事業の一翼を担うパートナーへ」と決めました。

社員様が行われている業務を TMJ が機能代替することで、クライアント事業の一翼を担えるパートナーへの進化を目指して参ります。

今年は中計 3 年目の仕上げの年です。人に軸を置き、人の持つ能力を最大化させるテクノロジーの活用を、引き続き進めていく予定です。

本年もよろしくお祈りいたします。

豊かな顧客体験価値を創造

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。
企業を取り巻く環境が大きく変化する中、りらいあグループでは、長年に亘り培ってきた現場運用力や企画提案力に、近年では非音声サービスやデジタル技術の積極活用による新たなサービスを加え、リアルからデジタルまで、コールからノンボイスまで、顧客接点を一貫してサポートさせて頂いております。コミュニケーションチャンネルそれぞれの特性を活かしたサービスを提供することで、豊かな顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）を創造し、お客様企業と消費者のエンゲージメントの向上に貢献することを目指してまいります。

本年もどうぞよろしくお祈りいたします。

顧客との新しいコミュニケーションスタイルを！

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”等のシステムを提供しています。

また、LINE Call API 連携“LINTEL（リンテル）”を新たなサービスとして加え、顧客の利便性を更に高めます。

顧客は、LINE アプリにより、コールセンターへの無料通話が可能になるだけでなく、チャット中でも自由に電話に切り替え、企業とスムーズに対話することができます。

Voice / NonVoice、Live / Bot のダブル・ハイブリッド型システムの実現により、顧客と企業のコミュニケーションをより効果的なものに改善してまいります。本年もどうぞよろしくお祈りいたします。

『Global Digital Transformation Partner』として飛躍の年に

トランスコスモス株式会社
取締役 専務執行役員
松原 健志

新年おめでとうございます。

当社は今年創業 55 年目を迎え、お客様企業の売上拡大に貢献する DEC 事業（デジタルマーケティング、EC、コンタクトセンター）とコスト削減や効率化に貢献する BPO 事業を国内はもとより、東アジア、ASEAN を中心に広く海外に展開しています。今年新たな中期事業計画スタートの年となり、デジタルカスタマーコミュニケーション領域におけるグローバルリーダーを目指していきます。個性あふれるスタッフ一人ひとりの力を結集し、最新のデジタル技術の活用と磨き上げた運用力でお客様に心地よい体験を提供し、企業様の成長に向けて一緒に取り組んでいきたいと考えています。

本年もよろしくお祈り申し上げます。

新たな変化への挑戦

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
エンタープライズ事業 G 担当役員代行 / 執行役員
鳥越 浩嗣

みなさま明けましておめでとうございます。時代も令和に変わり、いよいよオリンピックイヤーが幕を開けました。また、5G サービスの本格化によって新しいパラダイムシフトを予感させる年でもあります。弊社は 2018 年から始まった中期経営計画の仕上げの年にもあたりますが、中期経営計画の一つ「外に出る＝海外拠点の強化と拡張」を実施するべく、昨年はインドネシアにもグローバル拠点を設けて、マレーシア、シンガポール、タイに続いて ASEAN 地域を広く面でカバーすることも進めました。コールセンタービジネスにおいてもデジタルシフトが加速しています。弊社がコールセンタービジネスに参入して 30 年を迎える今年を新たな原点として、今後も変化への挑戦を続けていく所存です。

「コールセンター業界の発展に向けて」

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

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。

昨年は 3 月にマイナビグループの一員となり、派遣スタッフの集客力向上に努めてまいりました。

本年は、昨年以上に派遣スタッフの動員力並びに継続率向上に全力を注ぎ、コールセンター業界の益々の発展を全力でサポートさせていただきます。

本年も何卒、宜しくお祈り致します。

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、高度化、VOC分析活用、FAQ・ナレッジ活用、チャット活用、AI活用、アセスメントやランドデザイン等、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。

本年は、コンタクトセンター業界の仕事に携わってきた40年間の経験を基に、コンタクトセンターの立上げ・運用・改善・高度化の進め方やポイントを、運用とシステム両面から記述した書籍を発刊予定です。

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おりますので、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しく願い申し上げます。

創業21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。本年で創業21年目を迎えます。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。誠にありがとうございます。

2000年に人財育成と自社システムにこだわった「21世紀型コールセンター」を旗印にスタート致しました。自社システム(Navi-Telephony Plus)の強みであるAIや音声認識機能は「人と人のあいだ」にある問題解決のサポートとなり、また「人の意識」にフォーカスすることで、人財育成をより良く、より深く行っております。今後とも、創業時の理念を大切に、お客様、関わる総ての皆さまへ、「誠意ある対応」を目指して参ります。

本年も何卒よろしく願い申し上げます。

2020年 創業20周年を迎えるにあたり

CTCファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
山本 裕久

新年明けましておめでとうございます。

当社は今年設立20周年を迎えます。これもひとえに皆様のお力添えによるものと深く感謝申し上げます。

20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、私たちCTCファーストコンタクトは創業時と変わらずお客様とビジネスを結ぶ「ファーストコンタクト」機能をサービスの原点としてお客様に安心と信頼を提供し続ける企業を目指してまいりました。

CTCグループとして培ってきた各種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、IT導入支援、定着化支援サービスに加えCRM、データマネジメント、バックオフィス領域でもお客様に新しい価値を提供してまいります。本年も何卒よろしく願い申し上げます。

2020年新年のご挨拶

株式会社かんでんCSフォーラム
代表取締役社長
森本 章文

新年明けましておめでとうございます。

弊社は2003年の設立以来、関西電力グループ企業としてエネルギーや通信分野でコールセンター運営を担ってまいりました。また、その知見を活かし、グループ外のお客様企業に対しまして日々ご提案を進めております。

昨今、コールセンター・BPO領域のデジタル化が加速度的に進んでいますが、弊社でも様々な取組を進めております。AIを介した呼量予測、外国語対応の音声認識IVRをはじめとした最新技術の導入や、お客さま企業と協業で実証実験を進めており、次世代型のコールセンター像を今後ご提示してまいりたいと考えています。

本年も協会会員企業の皆様と共に、業界の発展に寄与する所存でございます。

2020年わが社の抱負

日本アパイア株式会社
代表取締役社長
和智 英樹

新年あけましておめでとうございます。

今年、アパイアは旧ルーセントテクノロジーから分社して20年目を迎えます。20年前はPBXのIP化が始まったばかりで、そこからコールセンターの多拠点化が進み、チャネルの多様化、スマホの普及、クラウド化と推移してまいりましたが、アパイアは常に最新のテクノロジーを信頼性の高いソリューションとして多くのお客様に提供し続け、ご支持をいただけてきました。

本年も引き続き顧客の期待を上回るサービスおよびCXを高めるコールセンターのシステム、クラウドサービス提供のために邁進する所存です。

2020年もよろしく願い申し上げます。

2020年の抱負 次々と新製品を出し、コールセンター業界を盛り上げます。

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。

弊社は通話録音システムから始まり、IVR、音声認識、声紋認証やコールセンターに最適なRPAというように、これまで新たな技術や製品を提供して参りました。AI連携による応答システムや声による感情解析も長年続け、昨年よりブレイクし始めています。

今年は電話だけでなく、メールやチャット、SNS等も含んだオムニチャネルでのコンプライアンスを強化するシステムや、スマホ対応の電子署名サービスの提供も開始します。コールセンターを補完する、対面での録音サービスも提供予定です。

音声技術を中心として今年も皆様のお役に立ち度、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様お願い申し上げます。

2020 年新年のご挨拶

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。
昨年当社では「人材の定着」に注力し職場環境の改善や処遇の見直し等さまざまな取り組みを行って参りましたが、事業拡大のスピードに対して現状は追いついていない状況でございます。やはり人材あつての当社ビジネスでございますので本年も引き続き「人材の定着」に力を注いで参りたいと存じます。また、digital ツールを取り入れたサービス開発につきましては、未だ成功失敗体験を繰り返している状況ではございますが、挑戦し続け生産性の高いオペレーションの実現に邁進して参りたいと存じます。
今年も皆様と業界を盛り上げて参りたいと存じますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

「ナレッジでつなぐ、未来をつくる」

三井情報株式会社
取締役
渡邊 辰夫

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。
三井情報は「ナレッジでつなぐ、未来をつくる」を新たなキャッチフレーズに掲げ、令和の新時代にふさわしいテクノロジー企業として成長し続けていく所存です。
近年、コールセンターを取り巻く環境は加速的に変化しており、この流れに対応すべく、取引先企業から様々なご要望をいただく機会が増えております。
弊社では、多様なニーズに応えるためのコールセンターシステム構築、運用サポートで得た豊富なナレッジを活かし、マルチクラウドシステム・フルクラウドシステム構築においても、企業の価値向上、企業活動の拡大を支援していきます。
本年も、引き続き宜しくお願い申し上げます。

お客様の期待を超える 価値の提供をめざして！

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。
昨今の業界を取り巻く状況は、人手不足が進展し、デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進が不可欠であることから、お客様の課題や要望に応じた DX を実現するため、DX 推進室を設置しました。今後は、これを活用し、人ならではの付加価値の高い応対とデジタル技術を活用した効率的な応対の両立等を図り、お客様の期待を超える価値の提供をめざしてまいります。
具体的には、これまで培ってきたオペレーションのノウハウによる高い品質の応対に加え、チャットボット・画像認識 AI・RPA 等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO の設計・構築から運営まで、幅広く取り組んでまいります。本年も、ご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

顧客と事業主の成功体験を提供する 顧客接点マネジメント企業へ

株式会社 D & I パートナース
代表取締役社長
西島 一博

新年あけましておめでとうございます。
当社は、2005 年の創業以来、広告会社発祥のダイレクトマーケティング会社として、主にオフライン領域において、コンサルティングとコンタクトセンター運営を通して「顧客価値」を発見し、コミュニケーション活動に反映させることで、事業主と共に成長して参りました。
昨今における顧客接点領域の急激なオムニチャネル化は、多様な顧客接点をマネジメントし、顧客行動をデータ化することを常識とさせつつあります。
当社は、これまで培ってきた「顧客価値」発見力をさらに進化させるため、顧客接点マネジメントに特化し、顧客と事業主の成功体験を提供して参ります。
本年も宜しくお願い申し上げます。

Jabra が目指すネクストステージ

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

新年あけましておめでとうございます。
お客様からのコールは、より複雑で難解な問題を解決することが主流となり、トークタイムは長くなる傾向にあります。より会話に集中して頂く為に、そして大事なオペレータの耳を保護する意味でも是非ヘッドセットを見直してみてください。
Jabra のヘッドセットは聴覚保護機能や長時間の装着でも疲れにくい構造を持つ、まさにプロフェッショナル向けのヘッドセットです。
また GN グループは昨年創業 150 周年を迎え、従来のオーディオカンパニーから新たに会議用ビデオカメラの発売を開始し、コミュニケーションを総合的にサポートする企業としてネクストステージに挑戦致します。

「人とテクノロジーが共存する世界」 を創りたい

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
代表取締役社長
横道 浩一

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
弊社はパーソルグループの「ITO セグメント」中核会社として、人・プロセスデザイン・テクノロジーの力で人と組織の生産性を高めることを使命としています。人とテクノロジーが共存できる社会を目指し、RPA や AI などを駆使した最新のテクノロジーを提供し、お客様の様々なビジネスプロセスを変革することで、グループビジョンである「はたらいて、笑おう。」の世界を実現してまいります。これからも生産性向上のプロフェッショナルとして、コンタクトセンターをはじめとしたアウトソーシング業界への更なる発展に社員一同一丸となって寄与する所存です。
本年もどうぞよろしくお願いたします。

顧客体験において“超”パーソナライズが求められる時代へ

ジェネシス・ジャパン株式会社
代表取締役社長
ポール・伊藤・リッチー

新年あけまして、おめでとうございます。
弊社は昨年、新 CEO を迎え、新たな段階へと踏み出し始めました。企業通信や顧客体験の分野に造詣が深い CEO で、お客様への行脚を通して辿り着いた最初の結論が、“超”レベルの付く、より一層のパーソナライズが今後も求められ、顧客体験を高度化する鍵となるだろうという点です。顧客ジャーニーに関するデータが企業内外に大量に記録される中、これを活かす企業が個性化を深耕させ、お客様の絶対的なロイヤルティを得られると確信しています。弊社は、皆さまがこのような道を歩まれる際のご支援を、ソリューション及びサービスの両面から引き続き提供させていただきます。
本年もどうぞよろしくお願ひ致します。

2020 年 ベルウェールグループ 45 周年！ 新たな挑戦と更なる飛躍へ

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

謹んで新年のお慶びを申し上げます。
グローバル市場の多様化に伴い、生産年齢人口が減少し、働き方・価値観も大きく変化している中で、当業界も、AI や RPA などのソリューションの活用を検討するなど、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、人と技術の融合で、品質と価値の高いサービスを継続的に、ご提供してまいります。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。

2020 年 チーム JPTWC の抱負

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

新年あけましておめでとうございます。
歴史の節目の令和元年は、弊社にとりましても、新たな業務受託に伴うセンター開設という大きな一歩を記した年でした。各センターの特性を生かしつつ連携を進めることで、チーム JPTWC として、クライアント企業様のニーズに適切にお応えするとともに、より一層効率的なサービスをご提供してまいります。
少子高齢化は着実に進みますが、新しい技術導入による効率化も進めつつ、従業員の教育をさらに充実させ、コンサルティング業務なども含めて幅広く、人ではできない領域でクライアント企業様のニーズに一層高いレベルでお応えしてまいりますので、本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

コミュニケーション力で、 社会を『明るく元気』に！

株式会社クリエイトラボ
代表取締役社長
上妻 孝治

新年明けましておめでとう御座います。
デジタルテクノロジーは革新的に進化していますが、根本的に人が求めているものは変わらないと思っています。
良いサービスを受けて「ありがとう」といった「人の心」は変わるものではありません。
わが社は強みである、「人の心」をベースとしたコミュニケーション力で、社会を『明るく元気』にしたいと思っています。
今年の干支は「庚子(かのえね)」です。新たな環境や局面に向けて体制を整えて再構築する年です。
わが社も、社会を『明るく元気』にするために設定した 2030 年度目標『常に新しい事業を創造する「イノベーター」』を目指し「再構築」の年と位置づけ、全社員でワクワク変化していきます。今年もどうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

お客様企業と委託先センターとの WIN/WIN をつくりたい

株式会社 C プロデュース
代表取締役
大木 伸之

明けましておめでとうございます。
さて昨年はコンタクトセンターを内製から外注にしたい、どこかのアウトソーサーが良いか等のコンサル支援が多かったように思います。
例えば受信業務を 5 社に外注している企業様等、提案コンペ時や契約交渉、その後の委託先のパフォーマンス管理等、アウトソーサー各社の横比較が量的に出来て非常に面白かった年でした。
誤解を恐れず委託成功の鍵と言えば、単価が安い等ではなく、1. 管理スキルと熱意を持った S V がアサインされていること 2. 営業や業務また人事を横断的に交通整理し決裁できる委託先の役職者がプロジェクト体制に入っていること、に尽きると思います。
2020 年も、WIN/WIN の媒介役を目指して参ります。

お客様のデジタルライゼーションを 力強く支援して参ります

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

謹んで新春のお喜びを申し上げます。
旧年中は格別のご厚誼を賜り、誠にありがとうございました。
当社は情報・通信、設備に関わるコンサルティングから保守・運用を通じて情報システムの最前線をサポートしております。
近年の ICT 市場環境は AI や IoT といった先端技術とビッグデータの活用によりビジネスモデルが創出され、従来とは異なる分野で ICT を駆使して事業の質の向上や効率化によりデジタルライゼーションの潮流が今後ますます加速していきます。
その中で常にお客様に一番近い存在としてデジタルライゼーションをよりスピーディーに力強く支援して参ります。
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。

2020年さらなる躍進へ

凸版印刷株式会社
情報デザイン事業部 トップアイデアセンターマーケティング本部
コンタクト企画設計部 部長 中島 義貴

謹んで新年のお慶びを申し上げます。昨年はキャッシュレス・消費者還元事業やラグビーワールドカップ開催に伴う周辺業務など、様々な業界で多種多様なアウトソーシングニーズが拡大した一年でした。そこで求められる業務品質や新たな提供価値の創造を求める風潮も強くなっておりました。

当社としてもビジネスモデルの変革を牽引する「トッパン・デジタルトランスフォーメーション (T-DX)」を掲げ、カスタマーケア領域や製造領域など様々な分野においてDX化を推進することで、お客さまの事業変革を支援して参ります。

本年度も、トッパングループの総合力を発揮し、コンタクトセンター及びBPO業界の益々の発展に貢献して参ります。何卒宜しくお願いします。

羅針盤「Compass 2030」による挑戦

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。本年もよろしくお願いたします。東京ガスグループは、昨年11月に長期経営ビジョン「Compass 2030」を策定しました。①脱炭素化の潮流、②デジタル化の進展、③お客さまの価値観多様化、などの市場環境変化を大きな飛躍のチャンスと捉え、グループの総力を挙げて「CO2ネット・ゼロ」の脱炭素社会実現を目指した挑戦と、多様な商品・技術・サービスを組み合わせたソリューション提供によって、暮らしや地域社会の課題解決と価値創造に取り組めます。

当社は、東京ガスのお客さま窓口を一貫して担う専門家集団として、新たな羅針盤と企業メッセージである「あたりまえをつなぐ。あたらしいを支える。」を胸に刻み、お客さまの安心で快適な暮らしの実現に向け、今年も努力を続けてまいります。

SOUNDS GOOD 2020

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、持続的に協会の拡大・発展に寄与して参ります。

いよいよオリンピック開催の年となり、各業界で様々な特需が予想されております。派遣業界におきましても、引き続き好調の1年、皆様とトップを目指して共に走り続けたいと思います。

一方で、働き方改革の柱である「同一労働同一賃金」が4月より施行されます。特に派遣労働者に対する待遇改善が大きく見直される1年となります。優良派遣事業者として、全てのステークホルダーにご安心、ご納得いただけるサービス提供に努めて参ります。本年も「sounds good」と言っていただけの企業であり続けます。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。

最適な価値を提供し続ける「Your Marketing Partner」を目指して

NTT タウンページ株式会社
ソリューション営業部コンタクトセンタービジネス部門 部門長
鎌田 康史

新年明けましておめでとうございます。弊社は、お客さまにとって最適な価値を提供しつづけるマーケティングパートナーとして世の中に貢献できる企業を目指しておりますが、コンタクトセンタービジネスにおいては、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。

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を推進しつつ、これまでに培ったノウハウを活かし「Your Marketing Partner」として積極的に取り組んでまいります。

本年も皆さまのご発展・ご健勝を祈念致しますとともに、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。

カスタマージャーニーを捉えたCX戦略人とITを強みに期待を超える体験価値を

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。当社は、auの個人のお客さま約4000万を支えるカスタマーサポートで磨いたノウハウを最大限に活用、人と技術のハイブリッドな強みで、お客さまの期待を超える体験価値を提供するビジネスを進めてまいりました。

昨年は、札幌・天王寺に最新鋭のセンターを開設、導入が急増したAIChat、VisualMenu、RPAに加え、大手企業様を中心に、お客さまの本業に貢献するご提案をコンサルティングから運用までトータルで積極的に提供しました。

今後は、ご要望の高いAIを組合せた音声認識・合成、OCR + RPA、画像認識等のソリューションも取入れ、お客さまの期待を超える顧客体験価値を提供してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

顧客理解を追求したマーケティング活動に取り組んで参ります

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
大高 信之

新年明けましておめでとうございます。当社はAI・RPA・音声感情解析などの新たな技術を活用し顧客理解を追求すべく新たなマーケティング活動に取り組んでおります。

また、近年WOWOW業務で得た、データ収集・分析、マーケティング戦略の立案、デジタル施策の実施、テレマーケティング等の知見をオープンセミナー等でご紹介し、外部企業からマーケティング支援のご相談を多くいただいております。

お客様の要望にお応えすることをさらに掘り下げ、潜在的ニーズまでお応えできるよう努力することでクライアントの皆様とのマーケティング活動を支援して参ります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

2020 年を迎えるにあたって

株式会社ベルテック
代表取締役
金井 正明

皆様に謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年は元号が変わり、ラグビーワールドカップ、消費税アップと動きのある年でした。今年はオリンピックイヤーでもあり、活気ある年となりそうです。私もベルテックも活気ある年にすべく進んで参ります。お客様との接点が多様化しても、お客様一人ひとりに寄り添いコミュニケーションを高め、企業のエンゲージメントを最大限に高めることが責務であり、優先すべきと思っております。何を導入するかに拘らず、その目的を達成するため何が必要なかを捉えて取り組んで参ります。

本年もご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

コールセンタービジネスの価値向上に向けて

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、当業界においては、旺盛な需要によって、順調な成長をみせることができています。一方で、採用難や賃金が継続的に上昇する中、当社は、新たな人事制度の運用や就労前の就業支援を行う「SUDAchi(すだち)」の全国展開等、働きやすい環境の創出を目的に様々な取組を進めております。今後益々労働人口が減少し、業務が高度化していく中、我々コールセンターアウトソーシング業界の重要性とその価値はより一層高いものになると考えており、当社は、ヒトとテクノロジーの高度なハイブリッド化を進めることで、当社および当業界の発展に寄与していきたいと考えています。

本年もよろしくお願ひいたします。

1 番人材を提供できる会社へ。591 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 日単位の短期から 3 ヶ月以上のご依頼まで、お客様の様々なニーズに合わせて人材派遣サービス、アルバイト紹介サービスを提供しております。全国に 158 拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の 591 万人。

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。

本年も 1 番人材を提供できる会社を目指し、お客様や働き手にとって利便性が高いサービスを提供し続け、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願ひ申し上げます。

2020 年 新年のご挨拶

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
代表取締役 CEO
牛原 良三

新年明けましておめでとうございます。弊社は昨年、取引先が提供する商品・サービスに関する窓口としてコンタクトセンター運営やデジタルマーケティングサービスの提供が好調で、本社センターの増床を行いました。

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。

2020 年は全社を挙げて『働き方改革』を行い、クライアントの求める多様なニーズに応えられるコンタクトセンター運営を行うことで、クライアントと共に成長できる企業を目指します。

また、更なる顧客満足度の向上を目指し、すべての関係者に「ありがとう」と感謝されるよう邁進する所存です。

本年も引き続きご指導ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

現場に寄り添うハピネス経営

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。2020 年、いよいよオリンピック・パラリンピックイヤーの到来です。

日本にとって歴史的な年となり、わくわくした気持ちで新年を迎えました。

令和 2 年はここ数年の社会環境の進化へ向けて取り組む企業にとって試行から本番に移行する大きな節目の年になると考えられます。

昨年より当社ではハピネスプロジェクトを立ち上げ、当社で働くスタッフがみな幸せに働けるよう、キューアンドエーの企業理念「感動共有企業」のもとハピネス経営を目指しております。お客さまに「最高品質のサービス」をもって幸せをお届けするハピネス提供企業に成長できるよう精進してまいります。

脱“旧時代思考”時代

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。2019 年は新しい元号に相応しく新しいビジネスの息吹を多く感じるとともに、多くの社会的困難の中でも力強く耐えぬくビジネスが注目を浴びた 1 年だったと感じています。

本当の実力が試される社会がすぐ目の前に迫ってきているなか、未だ拭えぬバブル感覚からの脱却・重厚長大型思考からの脱却・日和見主義からの脱却・マウンティングが顕在化する村社会的感覚からの脱却など、企業・企業人には時代の変化と共に苦しい選択と行動が迫られています。多くの企業がそういった問題解決のために、現場の声・顧客の声をダイレクトに聞くことを組織化し始めてきています。BIZTEL はそういった現場感覚を支えるコミュニケーションツールとして 2020 年も皆さまの発展に貢献してまいります。

人材業界に留まらず、さらなるシニアビジネスの発展を目指して

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 28 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、昨年は特に多くの企業様において、シニア人材活用のご理解を感じられる一年となりました。

コールセンター事業部にとりましても営業エリアを拡大させ、昨年から本年にかけて 4 拠点拡大の予定を立てております。

合わせまして、更なるサービス品質の向上に努めて参りますので、本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

2020 年は、「お客様が、喜ぶ数を増やす」

情報工房株式会社
代表取締役社長
宮脇 一

しんどくても、無理をしても、掴まないといけないともがくときがある。今がそのとき、今までの私たちのサービスだけでは、既に時代の流れに押潰されつつある。

ピークアウトしていく市場で、アフターデジタルを迎える今、私たちは最大のピンチとチャンスに向き合う。デジタルと AI の力で顧客を可視化、人でしかできないコミュニケーションを極めたならば、仲間の向こうには顧客の笑顔が待っている。

売上は「顧客が喜んだ数」、利益は「顧客が大好きだ」と言ってくれた数だとするならば、その環境を整えることが私の仕事だ。「にこにこした仲間の向こうにしか、にこにこした顧客はできない」。常識は、時代に遅れてやってくる。いい業界にする。2020 年も精一杯。

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、BPO の拡大、フィンテックの進展等、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い申し上げます。

さまざまな「つなぐ」を支えるために

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年あけましておめでとうございます。

昨年に五十周年を迎え、弊社グループのコールセンター向けチャットシステム総販売店との業務連携の推進、日本オラクル様プラチナパートナーとして契約を締結し SD-WAN を含めたコミュニケーションプラットフォームの取扱い、ソフトフロントジャパン様との音声 AI システムの SI インテグレーション分野での業務提携など、様々な取り組みを実施してきました。当社は音声によるコミュニケーションを提供することにより「誰ひとり取り残されない社会」を実現することを目指し、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
山本 享史

昨年、企業情報化協会「カスタマーサポート表彰制度」で優秀賞をいただき、3 年連続の受賞となりました。この賞では主婦層に向けた現場発の地道な採用マーケティング活動と成果を評価いただきました。人口減少など社会構造の変化が著しい現在、当社は今まで以上に女性活躍をはじめとした多様な働き方をさらに推進していこうと考えています。また、昨年 12 月 5 日に当社は創業 25 周年を迎えました。四半世紀という節目の年を迎え、これからも「人」を中心としたサービスの価値を高め、当社の強みである「ICT のチカラ」を伸ばすことで、お取引先様や業界の皆さまとともに発展し、社会への貢献を目指してまいります。本年もよろしくお願いいたします。

2020 年、モビルスはお客様の ROI 改善に寄り添います

モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

チャットサポート、チャットボット、そしてボイスボットと、モビルスのサポートソリューションの幅が広がってきました。私たちは単にツールの提供にとどまらず、顧客企業の KPI 改善を通じて、顧客対応に於ける効率化や売上の向上に貢献して参ります。

AI 教師データやシナリオデータの作成、プロジェクト設計に於けるコンサルティングを含めた幅広いサービスの提供を進めて参ります。また 2020 年には新しい顧客対応シーンの提案が出来ればと考えております。

協会・会員の皆様と一緒に盛り上げていきたいと考えておりますので、是非ともご支援よろしくお願い致します。

さらにコールセンターが元気になる！
業界の成長と発展に寄与します

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・エスでは 1990 年代より CTI システムや CRM システムを開発し、ご提供しております。コールセンターの現場の運用が一番大切であると考え、進化し続けてきた当社のコールセンター向け CRM システム「デコールシリーズ」も 20 周年を迎える事ができました。ご支援いただいた関係者の皆様に心より感謝申し上げます。2020 年も「コールセンターが元気になる！」をスローガンに掲げ、コールセンターの運用をご支援できるソリューションやサービス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、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。

謹賀新年、新しい製品で市場を加速する年に

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。旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。
昨年は IoT 製品の販売を開始しました。発売中の AI 翻訳機、スマートウォッチなど、皆様から高いご評価を戴き誠にありがとうございます。引き続き、今年も新製品のリリースを行なっていきます。コンタクトセンタの皆様へは、エンドユーザの利便性を向上させる新機能のご紹介を行なっていく所存でございます。
今年もご愛顧のほど、よろしくお願い致します。

頼れるパートナー事業会社として

株式会社 MAYA STAFFING
営業統括本部 本部長
黒木 敏彦

新年明けましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。
当社は、お客様の頼れるパートナー事業会社として、アウトソーシングを主軸とした人材サービスを展開しており、仙台、東京、名古屋、大阪、松山、博多の計 6 拠点でサービスを提供しております。
昨今、コールセンター業界も含め、ICT 活用が非常に注目されておりますが、いつの時代も最後は「人」が重要であり、人口減少に伴い人材の重要性は更に高まっております。全ての人財が活躍できるようスキル・場所を提供し、クライアントの皆様のパートナーとしてお役に立てるよう努めてまいります。
本年もご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

新たな価値を社会へ提供し続ける企業を目指して

SCSK サービスウェア株式会社
代表取締役社長
清水 康司

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
昨今のデジタルトランスフォーメーションの浸透と働き方改革の進展、そして少子高齢化の波は、日本企業に不可逆的な変革をもたらし、我々コンタクトセンター事業者・BPO 事業者も大きな分岐点に差し掛かっています。IT による業務の自動化・省力化は益々進行し、日々の顧客接点から生まれる膨大なデータの扱いの巧拙が、サービス品質を左右します。当社は SCSK グループの一員として、業務ナレッジと IT を駆使し、顧客業務の生産性と品質の向上を実現するとともに、新たな価値を社会へ提供し続ける企業を目指してまいります。
本年もご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

2020 年重要性を増すカスタマー・エクスペリエンス (CX) 戦略を支援

ナイスジャパン株式会社
代表取締役
下村 たまえ

明けましておめでとうございます。
2020 年は、企業の競争優位性を確立するためにお客様サービスに関わるさまざまな業務を『よりスマートな行動』と『よりスマートな対応』でカスタマー・エクスペリエンス (CX) を向上させる戦略と施策が重要になります。
NICE では、オムニチャネル・レコーディング、コンプライアンス、声紋認証、顧客分析、RPA (自動化)、WFM (人員配置最適化) など CX 向上と業務最適化を支援するためのソリューションを拡大し、企業の成長に貢献してきました。2020 年は、これらのソリューションのクラウド化を促進し、よりスムーズな導入と効果的な支援を目指しています。

2020 年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社
営業本部 第四営業部 部長
細川 京子

新年明けましておめでとうございます。
昨年は、AI や自動化関連のラインアップ強化により、音声認識やチャットボット等を利用したソリューションの導入実績も増え、コンタクトセンターの高度化を実感し、充実した 1 年でございました。本年は昨年の知見を発展させ、従業員満足度や顧客エンゲージメントの強化を支援するソリューションの提供はもちろんのこと、クラウド化を中心とするサービス型ラインアップを拡充して参ります。お客様にシステム構築、サービス提供そしてサポートをワンストップで提供し満足いただけるよう更なる成長を目指し、邁進していく所存です。
本年もご指導・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

新たな創業

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。
弊社は昨年、創立 20 周年を迎え、これからの 10 年、20 年先を見据えての新たな創業と捉え、新たな一歩を歩み始めました。

私どもが目指す「Smart World」の実現、特にその中でも皆さまには「Smart Customer eXperience (Smart CX)」の領域において、顧客体験の快適化、高付加価値化の実現をご提供するため、COTOHA シリーズに代表される AI サービスをあらゆるシーンで組み込み、「COTOHA Everywhere」を推進することにより、皆さまのデジタルトランスフォーメーション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。

2020 年わが社の抱負

アデコ株式会社
アウトソーシング&ソリューションズ事業本部 本部長
瀧本 亘

「キャリア開発があたりまえの世の中をつくる」という我が社のビジョンは、3 年前に中期経営計画で 2020 年に向けて発表をいたしました。今年はその集大成として、コールセンター委託事業を始めとした多角的な人財サービスを通じて、働くすべての方々のキャリアを生涯導き、企業の職場環境の変革を支援することで、その飛躍を支えていくパートナーとしてあり続けたいと考えています。

2020 年は AI-OCR、RPA、チャットボットとコールセンター事業との親和性をより強化してまいります。本年も格別のご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

IT プロフェッショナルが考える
コールセンター業界での CX

ビジネステクノクラフツ株式会社
代表取締役社長
吉岡 順元

新年明けましておめでとうございます。
IT コンサルティング業の弊社は昨年、「IT プロジェクトにおける総合診断医として社会に貢献する」をミッションに定め、IT のプロとして更なる顧客価値の向上を目指す覚悟を新たに致しました。

少子高齢化による人材不足が深刻化する我が国では DX や BPO が更に進むと予測されます。弊社が提供する BPEC 分析サービスでは DX や BPO 実現に不可欠な業務分析を「短時間、低コスト、省労力」で実現します。

CCAJ 会員として活動を開始する今年、弊社は「IT のプロフェッショナル」としてお客様の DX、BPO 実現にむけた課題解決に邁進していく所存です。

本年もどうぞよろしくお願ひ致します。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2020

「お客様との絆を育むコンタクトセンター」をテーマに 2 月に開催

コンタクトセンター・セミナー 2020 では、「お客様との絆を育むコンタクトセンター～人にしかできないこと、AI だけからできること～」を共通テーマに、コンタクトセンターで働く皆様にとって関心の高い内容を取り上げ、運営に根ざした事例を紹介します。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：2020 年 2 月 20 日(木)～21 日(金)

両日とも 10:30～16:15

※21 日(金)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)



■事前申込の受講料(税込)

	1 日券(3 コマセット)	1 コマ
CCAJ 会員	15,800 円	6,400 円
一般	21,000 円	7,400 円

※ 上記の他、後援団体加盟企業の料金、当日券などもございます。

■ CCAJ セッションのテーマ

2020 年 2 月 20 日 (木)	セッション① 10:30～12:00 『応対品質向上』
	セッション② 13:00～14:30 『チャット・SNS 対応』
	セッション③ 14:45～16:15 『CX 向上のためのポイント』
2020 年 2 月 21 日 (金)	セッション④ 10:30～12:00 『採用がスムーズになる時代はもう来ない、 離職を減らす実践事例』
	セッション⑤ 13:00～14:30 『AI の活用』
	セッション⑥ 14:45～16:15 『新人離職防止・CS / NPS 向上の秘策？ 社内認定制度の構築』
	懇親会 16:30～18:00

協会日誌

◆理事会・委員会報告◆

理事会

日程：11月5日(火)	場所：協会会議室	出席者：11名
【議題】2019年度第2四半期業務執行状況報告について、入退会について、報告事項など		
【討議概要】2019年度第2四半期における各活動の実施ならびに収支状況を承認した。入会6社、退会2社を承認し、会員数は211社となった。理事社による同一労働同一賃金に関する情報交換会の状況を説明し、今後の対応内容を報告した。		

広報委員会

日程：11月7日(木)	場所：協会会議室	出席者：6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、コールセンター誘致助成制度特集の読者アンケート結果を報告し、回答者および地方自治体に情報共有するとともに、来年度の継続を決定した。2020年2月号は「テレワーク」を特集テーマとして、企画構成や取材先等を検討した。		

人材育成委員会

日程：11月11日(月)	場所：協会会議室	出席者：11名
【議題】SV意見交換会100回記念企画、2019年度活動計画		
【討議概要】SV意見交換会100回記念開催について、ミニ講演・個人ワーク・グループディスカッションの内容を共有し、各委員の役割や当日の段取りなどを確認した。同会レポートを活用した成果物は、課題と解決策をテーマ毎に取り上げた内容とする。		

総務委員会

日程：11月20日(水)	場所：協会会議室	出席者：9名
【議題】協会ガイドラインの適正化		
【討議概要】協会が定める3つのガイドラインの適正化に向けて、方針や段取り、スケジュールを決定した。「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」から着手し、関連法規の改正やコールセンター業務の変化などをもとに検討する。		

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)

事業委員会

日程：11月21日(木)	場所：協会会議室	出席者：10名
【議題】CCAJコンタクトセンター・セミナー2020、CCAJスクール、CCAJガイドブックVol.29、CCAJスタディーツアー(海外視察)		
【討議概要】CCAJコンタクトセンター・セミナー2020では、セミナー全体のテーマおよびコピーを検討した。CCAJスクールでは、「AIチャットボット講座」の実施報告を行い、来年度の継続を決定した。また、2020年度の年間開催回数や企業出張講座について検討した。		

情報調査委員会

日程：11月26日(木)	場所：協会会議室	出席者：12名
【議題】会員基礎データ調査、コンタクトセンター見学会、ワンポイントアンケート		
【討議概要】会員基礎データ調査では、質問の項目などを検討し、出された意見を反映したものをメールで委員に諮ることとした。コンタクトセンター見学会の地方開催は、福岡市か北九州市で実施することとした。ワンポイントアンケートは第2回の結果を報告した。		

◆事務局だより◆

あけましておめでとうございます。昨年は、メジャーリーグイチローの現役引退、渋野日向子選手の全英女子ゴルフ優勝、ラグビーワールドカップで日本が初のベスト8入りを果たすなど、スポーツの話題が多い1年でした。

2020年は、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。国際的なスポーツの祭典として世界から注目され、より一層日本選手の活躍が期待されます。

国を挙げたイベントの盛り上がりとともに、コールセンター業界も選手のチャレンジする姿勢に倣い、さらに成長する1年にしていきたいと思えます。

本年も、会員の皆様の声に耳を傾け、ご要望を反映した活動を展開して参る所存です。2020年も変わらぬご支援とご協力をお願い申し上げます。

次号予告

CCAJ News Vol.275では、「【特集】テレワーク(仮)」「新春賀詞交歓会開催報告」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.274 (2020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山下町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)