

CCA*j* News

Vol.289

2021 年 4 月号

Contents

- ◇ 2021 年度 事業活動計画
- ◇ VOC 活動報告
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ Active Staff interview vol.78
- ◇ コールセンター基礎講座 / オンライン開催

2021 年度 事業活動計画

2021 年 2 月 9 日 (火) に開催された 2020 年度第 6 回理事会において、2021 年度の事業活動計画が承認されました。CCA*j* News では、「2021 年度事業活動方針」「具体的な事業活動計画」「協会活動予定」をお届けします。なお、掲載している写真は 2020 年度の活動の様態です。

I .2021 年度事業活動方針

コロナ禍によるパラダイムシフトがもたらした、コールセンターに対する社会からの期待やニーズを追い風に、2021 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）」をもとに、以下の方針を定め、会勢拡大を図り、業界のさらなる健全な発展に向けて事業活動を推進していきます。「つながり」と「信頼」をキーワードにコールセンターの社会的プレゼンスを高めるために、次の 3 点に尽力する 1 年としてまいります。

❶ 生活インフラとして社会・生活者との 「つながり」と「信頼」を構築する

生活に欠かせない機能となる上で、コールセンターの事業継続が求められます。拠点の分散やテレワークにより特定の地域や場所に依存せず、安定的に運営できる環境を上げること、また、電話に加えメール・チャットを用いたチャネルミックスや自動化対応などのデジタルコミュニケーションにより、どこから誰でも多様な方法でつながるコールセンターの実現を追求していきます。

また、関係省庁等と連携し法令遵守や適正な情報管理の徹底はもちろんのこと、時代に適合した自主的な規制を強化することで、生活者が安心してコールセンターを利用していただけよう努めてまいります。



2020 年度定時総会 (2020 年 6 月 12 日開催)

❷ 知の共有を進め、人材確保と人材を大切にすることで「つながり」と「信頼」を醸成する

コロナ禍はコールセンターに大きな変革を与え、働き方改革やデジタルシフトを加速させたプラスの側面があります。在宅オペレーションやAI・自動化等のテクノロジーの活用、オンライン・リモートによる育成・面談などの新たなチャレンジや気づきを業界全体で共有することで、コールセンター運営の高度化・高品質化に寄与し、生活者の利便性向上につなげていくことが信頼を生みます。

また、知の共有によりコールセンターのプレゼンスが向上し業界の魅力を高めることで、人材の確保と育成につなげていく必要があります。それには、在宅勤務やライフスタイルに応じた働き方など従業員が最高のパフォーマンスを発揮できる環境・処遇を整備し、コールセンター従事者との信頼も築き上げてまいります。

❸ 協会・業界内の交流を促進し、会員相互の「つながり」と「信頼」を育む土壌となる

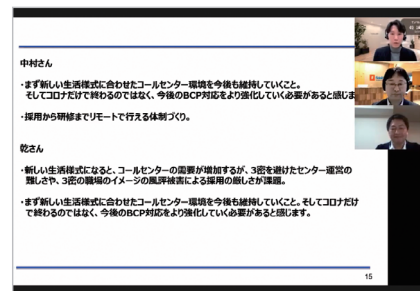
当協会は特定の業種からなる団体ではなく、自社の商品・サービスの提供のためにコールセンターを運営する企業、コールセンター業務を受託・代行する企業、コールセンター向けソリューションの開発や人材を派遣する企業など多種多様な業種・業態で構成されています。まさに、コールセンターでつながっていることが最大の長特長と言えます。

協会・業界内の交流活動の新たな形の実現と活性化を通じて、自社だけでは得られない多くの知見を会員同士でつなげ、ビジネスや新事業が展開されることで信頼が育まれる場の提供に努めてまいります。

以上、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、ウィズコロナを超えて他業界に先駆け、ニューノーマル時代のコールセンターや協会活動の実現に努めてまいります。



新春賀詞交歓会
(2021年1月15日オンライン開催)



CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021
(2021年2月24日・25日オンライン開催)

II. 具体的な事業活動計画

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」での各種対応

特定商取引法の電話勧誘販売やコールセンターの就業環境等について、生活者・従事者からの相談・助言業務を行う。

② ガイドラインの適正化ならびに普及・啓発による自主的規制の強化

法改正や社会情勢、コールセンター業務の多様化・複雑化に対応したガイドラインの改定ならびに普及・啓発を行う。

③ 「コールセンター業務倫理綱領」

④ 「コールセンター業務倫理ガイドライン」

⑤ 「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」

⑥ コールセンターに関連する法規の周知・徹底

特定商取引法、消費者契約法、民法等の改正や動向、個人情報保護の保護や適正な利活用など、早期に情報提供し対応を促す。

⑦ 関係機関・団体との情報交換・交流

国民生活センターや10団体連絡協議会等との情報交換を通じて、消費者トラブル事例等を業界の健全化に向け情報発信する。

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 「CCAJ 会員交流会」の開催

最新テクノロジーの動向等について、相互研鑽と交流の機会を提供する。

② 新技術の動向に関する情報提供

AI・RPA・音声認識等の人を支援するテクノロジーの有効活用やデジタルシフト、テレワークに関連する情報を提供する。

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.31」の発行

最新トレンド、コールセンター企業実態調査、生活者調査等、公益性のある内容を掲載することで、有益な情報提供と協会の認知度向上に努める。



② 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の地方開催

地方中核都市において、その地域に拠点を置く会員を中心に、各地の実状に則したイベントを開催する。当該地の地方自治体と連携し、コンタクトセンター事業の活性化、企業横断的活動・交流の促進を図る。



これまで地方で開催したコンタクトセンター・セミナーの様様

③ 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の東京開催

センターで関心の高いテーマや共通課題に関して各社の取り組み・成功事例等を共有するセミナーをオンラインで開催し、相互研鑽と交流を図る。

④ 「コンタクトセンター見学会」の開催

センターの品質向上を目的とした見学会を首都圏ならびにコンタクトセンター集積地で各1回開催する。センター集積地では、地方自治体との連携を検討する。

④ 人材の育成と雇用の創出

① 「CCAJ スクール」の開催

コールセンターで活躍できる人材の育成、他社との交流・相互研鑽を目的とした研修を集合型とオンラインで年間52回開催する。

② 「コールセンター基礎講座」の開催

コールセンター概論、最新トレンド、関連法規・ルールといっ

たセンターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学ぶ講座をオンラインで開催する。

③ 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催

センターの実務担当者が取り組みや課題、悩み等を情報交換する座談会を集合型とオンラインで開催する。



オンラインで開催した
スーパーバイザーによる意見・情報交換会

④ 「新人マネージャー勉強会」の開催

就任して間もないマネージャーやマネージャー候補者が、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流する勉強会をオンラインで開催する。

⑤ 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

コールセンターの今後の姿として「チャネルフリー」「ロケーションフリー」「CX 向上」をキーワードにセンター業務の変化を見極め、職位毎の役割を再定義し、活躍できる人材に求められる資質・スキルを研究する。

⑥ 雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに 地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供

働き方改革関連法に関して労使双方が最善な対応を行い、法令遵守を徹底する。また、地方自治体の雇用・就労支援策の情報提供により、人材の定着・安定的雇用等に資する活動を行う。

⑤ 統計調査、需要予測

① 「コールセンター企業実態調査」の実施

エージェンシー会員を対象に、年間売上高や従業員数、センター数等の基礎データを調査し、時系列分析等による結果を提供する。

② 「会員基礎データ調査」の実施

企業情報やコールセンターの状況等、会員の実態を把握するための調査を行い、その調査結果を情報提供するとともに、各種事業活動に活用する。

③ 「ちょっと知りたい コールセンターワンポイントアンケート」の実施

メールマガジンの読者を対象に、話題やトレンドに関するWeb アンケートを実施し、協会の認知度向上や活動への関心を高める。

⑥ 内外の諸団体との情報交換及び協力

- ① 経済産業省、総務省、消費者庁、厚生労働省等との情報交換・要請対応
- ② 地方自治体との情報交換・連携
- ③ 公的団体、10 団体連絡協議会との情報交換・連携

⑦ 広報・宣伝活動

① 「CCAJ News」の発行

活動報告や「シリーズ Beyond CORONA」特集、地方自治体のセンター誘致施策等を掲載した会報誌を発行する。また、デジタルコンテンツ／チャンネルを効果的に活用し、読者数を増やしていく他、2022 年 3 月に迎える発行 300 号の記念号を企画する。

② 「CCAJ メールニュース」等の配信

メールマガジンで、公的機関のタイムリーな情報発信や協会活動の周知を行う。また、省庁や地方自治体等のコールセンターに関わる入札情報を配信する。

③ 協会活動・会員動向の周知を目的とした広報活動

マスメディアへの情報提供、協会 Facebook による情報発信、

Web サイトでの会員ニュースの掲載等を通じて協会を PR していく。

⑧ 本法人の目的を達成するために必要な事業

① 広聴活動の実施

協会報や研修・セミナーでのアンケートに加え、適宜寄せられる会員からのお問い合わせ・課題等を集約し、各委員会へ情報提供することで各種活動に反映する。さらに会員からの声とその対応状況を公開することで、会員から意見・提案をしやすい関係性を構築する。

② 会員数拡大に向けた諸施策の展開

会員サービスの充実、入会検討企業への訪問・説明の徹底、リテンション活動の推進等を継続する。

③ 各種イベント協賛・後援

④ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策

関係省庁と連携し新型コロナの最新情報を迅速に周知するとともに、「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」の周知・徹底や必要に応じた改訂を行う。

2021 年度 協会活動予定 (2021 年 4 月 1 日～2022 年 3 月 31 日)

4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月 1 月 2 月 3 月

主要な活動

● 2021 年度定時総会【会員】

● CCAJ 会員交流会【会員】

● 新春賀詞交歓会【会員】

● コールセンター基礎講座（オンライン）

● コールセンター基礎講座（オンライン）

● CCAJ コンタクトセンター・セミナー（オンライン／年 2 回予定）

● CCAJ コンタクトセンター・セミナー愛知

● CCAJ ガイドブック

CCAJ スクール

● 5/13 スタート（東京・大阪・オンラインで年間 52 回開催）

会員向け勉強会 ※ 会員限定で定期的で開催予定

● SV 意見交換会（リアル／オンライン）

● コンタクトセンター見学会（年間 2 回）

● 新人マネージャー勉強会（オンライン／全 4 回シリーズ）

情報提供

● CCAJ News（毎月発行）

● CCAJ メールニュース（随時配信）

● CCAJ Facebook

CCAJ の VOC 活動

～お困りごとやご要望を気軽に相談・お問い合わせください～

当協会では「社会貢献」「交流」「相互研鑽」の3つを基軸に事業活動を行っております。その内、「交流」は会員同士の交流はもちろんのこと、会員と協会とのつながりも表しており、会員の声を聴く「広聴活動」を2019年度から広報委員会が中心となって段階的に取り組んでまいりました。

会員の声を積極的に収集し、要望や提案をしやすい環境を構築することで、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映していく“VOC活動”へ進化・発展させるため、2020年度の取り組みをご報告します。

◎ VOC 活動の目的と 2020 年度テーマ

VOC 活動は「①会員満足度の向上」と「②リレーションの構築」を目的とし、それぞれを次の通り定義しております。

① 会員満足度の向上	会員の要望・期待に応えることで、会員で良かったと感じてもらうこと。
② リレーションの構築	何か困った時、知りたい時に、最初に、そして気軽に協会に言ってみよう・聞いてみよう頼ってもらえること。

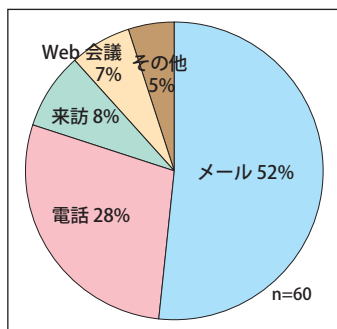
また、2020年度は「会員のお困りごとを気軽に相談・問い合わせできる仕組みづくりを検討するとともに、メール・電話・来訪・事務局員の訪問等で協会に寄せられた情報を広報委員会で共有し、数の大小に関わらず、対応すべきかどうかを検討していく」ことをテーマに取り組んでまいりました。

◎ 2020 年に寄せられた声

2020年の1年間で会員等からご相談・お問い合わせを受け、事務局で対応したのは60件ありました。

手段はメールが52%で半数を占め、電話が28%と続きました。また、来訪を控えWeb会議による情報交換を兼ねたご相談もありました。

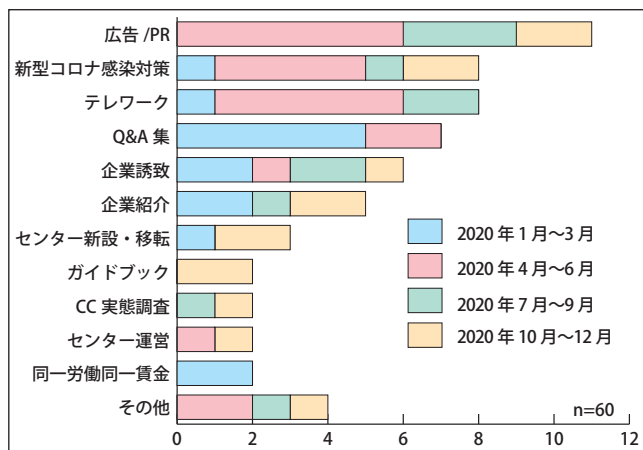
相談・問合せ等の内容としては、「広告/PR」が11件と最も多く、「新型コロナ感染対策」「テレワーク」がともに8件と続きました。トップ3はいずれも新型コロナウイルス感染症に関連する内容です。



コロナ禍で対面営業を控えたり、イベントの中止など営業活動に苦慮されたことから、「広告/PR」に関する相談・問合せが多く、具体的には『CCAJ News』や「CCAJ メールニュース」への広告掲載や「会員ニュース」ページへのプレスリリースの掲載についてでした。

1度目の緊急事態宣言の発令や、当協会の「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」が5月1日に公開されたことで、2020年4月～6月の間は「新

型コロナ感染対策」と「テレワーク」に関する相談・問合せが増え始め、感染者数の減少や対策の知識・ノウハウの蓄積により、2020年下半年から減ってきました。



◎ 改善の取り組み

『CCAJ News』では、新たに入会された会員を知っていただくために「新入会員のご紹介」コーナーを設けていますが、発行のタイミングや企画内容により掲載が3ヵ月も先になることがありました。そこで、次のご要望をいただきました。

協会報「新入会員紹介」について、記事等により掲載号が変わることは理解できますが、自社のPRや他の会員との交流を目的に入会手続きをしたこともあり、メルマガに掲載してもらい、早期に他の会員に知ってもらえる機会が欲しいです。

そこで、広報委員会で検討した結果、2020年度の入会企業から「新入会員紹介」の原稿が提出されたら、即時「CCAJ」からのご案内（メルマガ）で掲載することで、『CCAJ News』発行までのタイムラグを解消することにしました。

これまでも当協会への相談・問合せ、要望などありましたが、可視化して改善に取り組むのは緒に就いたばかりです。今後は広報委員会だけでなく、他の委員会にも共有し様々な委員の助言に基づき、事業活動に反映していく予定です。

自社だけの課題・問題だと思っていたことが、多数の企業にも共通することが往々にしてありますので、ぜひお気軽に事務局までお問い合わせください。

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



Q AIが浸透して数年経ちましたが、実際、どのようなコンタクトセンター業務で利用されていますでしょうか。また、コロナ禍における今後のコンタクトセンターにおいてAIはどのような領域の活用が考えられますでしょうか。

A AIを導入済みの上場企業は2017年の6.8%から、2020年で25.6%と約4倍となりました。4社に1社は導入しており、社会全体としてAIが浸透してきています。コンタクトセンター業界におけるAIの導入の用途は大きくは「お客様との接点としての役割」と「企業の社内システムとしての役割」の2点となります。

前者の「お客様との接点としての役割」としてはChatbot、Voicebot、FAQサイト検索時の意図理解の利用が多く、後者の「企業の社内システムとしての役割」としてはテレコミュニケーター（オペレーター）の応対サポートや、お客様の声のVOC活動のための分析などに利用されています。もう少しここを掘り下げて説明します。

まず、「お客様との接点としての役割」ですが、Chatbotはスマートフォンの普及、LINEなどのチャットベースの会話の浸透と企業側としてテレコミュニケーター不足の課題解決の両面より、導入が加速しています。また、ユーザー側も自分で調べることが当たり前の世代やまずは調べてみよう意識する人が増えてきていることも理由の一つです。もちろん最近ではコロナの影響もありオンライン接客への対応という側面もあります。

これらが浸透していく中でユーザ行動として、より簡易な行動により解決したいというエフォートレスへの傾向が

回答者

熊谷 彰斉 氏

AI コンサルタント

CCAJ スクール

「ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座 ～ニューノーマル（アフターコロナ）に対応するためのAI（セルフサービス化、オペレーターサポート等）の活用について～」講師



さらに進んできています。そのため、Voicebot や FAQ サイト検索時の意図理解のような、話すだけでいい、アバウトに聞かせても答えてくれる、それも24時間365日、自分の好きなときに、というユーザへの心理的負担が少ないサポートが望まれ、それに企業が応える形でAIの導入が進んでいる傾向があります。一方、企業側としてもテレコミュニケーター不足という課題もあり、出来るだけユーザ側で自主的に解決できる手段を提供し、電話がかからないコールセンターを目指している企業側の意図もこれらを加速させている要因となっています。

後者の「企業の社内システムとしての役割」については、大企業もしくはユーザサポートを強く重要視している企業が導入している傾向があります。理由はこの領域のAIシステム自体が高額になる傾向があることと、導入までにノウハウの整理やオペレーションの変更など導入側でも負荷が多くかかるためです。

例えばテレコミュニケーターの応対サポートはお客様が話している内容をリアルタイムで音声認識を行い、ナレッジAIへ引き渡し、テレコミュニケーターの画面に対象となる質問などの答えや参考情報を表示します。そのため、ユーザの発話データや、AIが分かるようにFAQのカテゴリの整備などの準備が必要となります。近年、出来ることをある程度絞った価格がお手頃なものも出てきており、導入検討をする企業が増えてきている傾向もあります。

2014年頃にAIの価値が再度見直され、上述のような状況にいたりますが、もうひとつ質問いただきましたコロナ禍における今後のコンタクトセンターにおいてAIはどのような領域の活用が考えられるのか、については、次号でお答えします。

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

Active Staff interview

vol.78

株式会社三愛テレコム
取締役専務兼営業部長

横田 聡 さん



名古屋市に本社を持つ株式会社三愛テレコムは、コールセンターの構築・運営や通販コンサルタントなどの多様な業務を行うサービスエージェンシーです。今回のアクティブ・スタッフ・インタビューでは、同社の取締役専務兼営業部長である横田聡さんにお話を伺いました。

自宅の水槽でクマノミとイソギンチャクを共生させるなど、海水魚の飼育も趣味。「市街地からもきれいな海が近くて、マリンスポーツが盛んなことも名古屋の良さの一つだと思います」

徳島のご出身で、大学入学で名古屋と縁ができたという株式会社三愛テレコムの横田聡さんは、当協会の事業委員でもあります。現在はコールセンター業界の発展にご尽力いただいておりますが、新卒時の入社が家電量販店でした。ご本人曰く、「今の家電芸人のように電化製品を触ることが好きで、接客もできるので就職しました。また、面接担当者の人柄の良さも決め手でした」。業務成績は順調で、名古屋で一番の店舗の中核メンバーとして活躍していました。そこに、経営悪化のニュースが入ります。横田さんは、会社都合による退社を選びます。「仕事が好きでしゃにむに働いていましたし、本部から引き留めもありました。でも、緊張が切れてしまいました。それで、知人が立ち上げた人材派遣会社に参加することにしました」と新たな道に進みます。

家電量販店の店舗で派遣の人との接点があったという横田さん。代表取締役就任するなど、順調に業績を伸ばしていました。そこに、リーマンショックが襲いかかります。地域性もあって、製造業への派遣が多かったことも影響して、派遣業務が激減します。「見通しは暗く、クライアント様との協議の上で一区切りとなりました」と振り返ります。

三愛テレコムで新たな道へ

3度目に出会ったのが三愛テレコムでした。派遣業務を経験してきた横田さんは、派遣事業のアシスタントマネージャーとして入社。30名程度の派遣スタッフのとりまとめからスタートし

す。数年後には大手電機メーカーからの新規事業として、携帯電話修理のセンターの構築・運営を担当。スタッフ25名程度のセンター長に就任します。そこに、同社の経営悪化による海外からの買収が起こります。組織変更等により最終的に業務は終了、センターは閉鎖となります。「その時の従業員は、すべて自分が面接して採用して、育成まで担当してきた人たちでした。仲間意識の強い現場で、解散が決まった後も全員残って業務を全うしてくれました」と振り返ります。横田さんは、すべてのスタッフに次の仕事が見つかるまで、一緒に就職活動を続けました。

すべてが終わった後、これからどうしようか考えたという横田さん。結論は「これまで育てて評価していただいていた、この会社にいたい」という想いでした。

その後は名古屋テレマーケティング事業部へ異動し、同社のコールセンター業務の中心的な役割を担います。取締役専務兼センター長を経て、2019年から取締役専務兼営業部長をお務めです。

そして2020年、日本全国にコロナ禍が襲います。地元企業の採用や人材育成業務などの仕事で人を集めた説明ができないなど、さまざまな支障が現れます。一方で、ある寝具メーカーが独自マスクを製造したところ、地元の新聞への掲載がきっかけでマスクをはいじめ多くの問い合わせで電話がパンク。三愛テレコムに受電対応の依頼が来たり、大手クライアントがリモート業務になったことで、代わりに受電する業務もあったといいます。また、通販関連で、コロナ向

けの商材として検査キットを代理店的な役割で販売するなど、新たな事業展開にもつながっています。「罹患者もいませんし、コロナの影響での退職はないことが一番です。これからも、できるだけ対策を行いながらセンター運営を続けていきます」

これからも人の役に立てる仕事を

新卒以来、人と接する仕事が好きで、いろいろな方と話しをするのが好きという横田さん。「コールセンター業務は向いていると思います。当社は業界では老舗ですが、比較的小規模で家族的なところが好きです」。どのような形で、スタッフと直接コミュニケーションが取れる距離感が重要だと語ります。「人手不足や業務の多様化でAIやシステムの進歩も重要です。一方で、アナログ的な空気感を持った応対も大切で、それが相手にも伝わると思います」

今後の目標を伺うと、「これからもシンプルに人の役に立てる仕事をしたいですね」と目を輝かす横田さん。高校時代には二人乗りヨットでの国体出場の経験があり、大学時代には競技のウィンドサーフィンで活躍したという海の男は、優しいまなざしでそう締めくくってくれました。

企業情報

株式会社 三愛テレコム

代表取締役：池田 港
本社：名古屋市中区金山 3-8-18
プレアール名古屋 3A
<http://www.sun-telecom.jp/>
設立：1984年3月

コールセンター基礎講座 2021 年 6 月にオンラインで開催！ お申し込み受付中！

コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学べる「コールセンター基礎講座」を開催します。

本講座は「コールセンター基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」の 3 部構成でお届けします。

新入社員、コールセンターに異動・配属された方や今後マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用いただけます。

〈開催概要〉

日程：2021 年 6 月 3 日（木）13：10～17：20

開催形式：オンライン（Zoom ウェビナーを使用します）

申込期限：2021 年 5 月 24 日（月）

受講料（オンライン開催特別価格）

CCA J 会員：3,300 円（消費税込み）／一般：6,600 円（消費税込み）

カリキュラム

時間	タイムテーブル
13：10	テーマ「コールセンター基礎知識～キーワードから見た変遷とトレンド～」
13：10	講師 情報工房株式会社 ビジネスコンサルタント部門 執行役員 田中 一行 氏
14：30	概要 コールセンターを取り巻く環境の変化は近年めまぐるしいものがあります。 本テーマでは、今日に至る変遷を踏まえながら、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識を Q&A 形式で分かりやすく解説します。
	休憩
14：40	テーマ「3 年後のコールセンター予報～成熟時代のコールセンターの役目」
16：00	講師 情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
16：00	概要 環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20 年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
	休憩
16：10	テーマ「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
17：20	講師 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 次長 森田 豊
17：20	概要 商品などの勧誘・販売にあたっては、お客様に必ず伝えなくてはならないこと、言ってはいけないことなどが、法律で定められています。また、お客様の情報（個人情報）を取り扱うときにも個人情報保護法などでルールが定められています。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを協会に寄せられた相談事例などを交え、分かりやすく解説します。

〈受講者の声〉

- ・コールセンターの歴史やしくみなど詳しく解説していただき、とてもわかりやすかったです。
- ・時折ユーモアを加えながら和やかな雰囲気の中で進めていただき、WEB 講義とは思えない一体感を感じました。
- ・コールセンターでのお客様対応にまつわる法律のお話しなどはこれまでちゃんと勉強したことがなかったので、とても勉強になりました。
- ・オンラインでの開催でしたが、受講者のために話し方などもとても気づかせていただいたと感じています。

講座の詳細、お申し込み、オンラインでの受講のご注意などは、以下 URL をご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

皆様のお申し込みをお待ちしております。

◎これまで本誌に掲載していた理事会・委員会報告は、協会の Web サイトで順次公開しています。

◎ CCA J News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。（無料） <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>