

# CCAj News



## Contents

正会員数：229 社

(2022年2月23日現在)

- CCAJ News300 号記念特集
  - ◇ 協会と協会報の歩み
  - ◇ 協会活動マップ

◇ 委員会・事務局紹介

## CCAJ News が 300 号を迎えました

300号  
記念

1988年の協会設立以来、広報活動の中核として協会報の発行を続けてきました。協会活動報告に限らず、業界動向をはじめ多くの情報を発信してきた本誌が300号を迎えました。そこで、300号記念の特別号として『協会と協会報の歩み』をまとめました。さらに、現在の協会活動を一覧できる『協会活動マップ』、協会活動を支える各委員会と事務局をご紹介します『委員会・事務局紹介』をお届けします。

当協会は、1988年7月に任意団体の日本テレマーケティング協会（JTA）として発足。同年9月に、会報であるJTA NEWSを創刊しました。1997年4月には協会が社団法人化。JTA NEWSも新創刊として1号から再スタートを切ります。その後、2012年1月に一般社団法人に移行するとともに日本コールセンター協会（CCAJ）へと名称を変更。会報もCCAJ Newsと生まれ変わりました。

これまで協会報では、各種協会活動、業界動向に関する特集やレポート、会員企業・関連業界・自治体などの取り組み、法改正などの情報を発信してきました。本誌は、会員や関係

機関への郵送、イベント等での配布などでお届けしてきましたが、協会 Web サイト上の PDF 版を通して、どなたでも閲覧できる環境となっています。また、地方自治体の助成制度などのデータを会員専用ページで公開しています。さらに、メールニュース、協会の公式 Facebook といった他のメディアとの連携を通して情報提供を続けています。

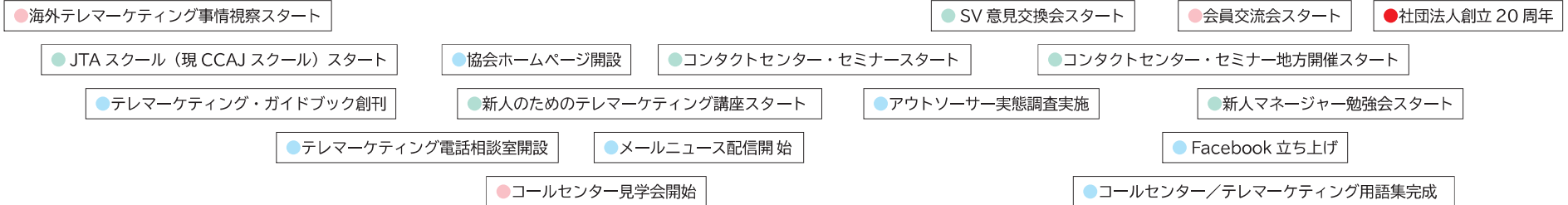
1997年の新創刊から25年で、300号を迎えることができました。読者の皆さま、取材等でご協力いただいた皆さまに感謝申し上げます。これからも、コールセンター業界と日本コールセンター協会に関する情報を発信し続けます。



● 任意団体として  
日本テレマーケティング協会が発足

● 社団法人  
日本テレマーケティング協会へ

● 一般社団法人  
日本コールセンター協会へ



● 初代 JTA NEWS (1988年9月～1997年3月)



● 新 JTA NEWS (1997年4月～2012年3月)



● CCAJ News (2012年1月～)



● 協会サイトで PDF 版の公開を開始

● カラー化第 1 号

任意団体としてスタートした 1988 年に創刊した JTA NEWS。創刊号では、日本テレマーケティング協会発足を報告しています。その後、「第 1 回米国テレマーケティング事情視察団リポート」など協会活動の報告に加え、フリーダイヤルなど当時の業界動向を発信していました。22 号 (1993/06) から月刊化。創刊初期は「JTA NEWS」タイトルのデザインも数度変わり、試行錯誤がうかがえます。52 号 (1996/03) には、協会社団法人化に向けスタートを切ったことを報じ、1 年後の 60 号 (1997/03) に社団法人設立総会の開催を掲載して役割を終えました。

1997 年 4 月の社団法人設立に合わせて、新創刊として再スタート。1998 年 4 月の協会ホームページ開設により、紙媒体の JTA NEWS とデジタルメディアの協会サイトという広報の 2 つの柱が揃います。55 号 (2001/10) では「協会ホームページ刷新」の記事を掲載。68 号 (2002/11) には、その後の地方自治体の助成制度特集につながる「北海道・札幌市のコールセンター支援制度」を掲載しています。2005 年 7 月の 100 号記念号では「JTA NEWS 8 年の歩み」として、それまでに発信した情報や恒例企画などを紹介しました。現在、協会サイトとの連携で 106 号 (2006/01) 以降の

JTA NEWS の PDF 版がご覧いただけるようになりました。2012 年 1 月の 178 号から CCAJ News に誌名を変更。号数は JTA NEWS を引き継ぎました。181 号 (2012/04) と 182 号 (2012/05) にわたって、東日本大震災復興祈念企画として「災害時におけるコールセンターのあり方と役割」と題した特集を掲載しました。2013 年 11 月、200 号を迎え「200 号記念プレゼント」を実施し、202 号 (2014/01) では「200 号記念プレゼント抽選会を開催」を報告しました。その他、社団法人創立 20 周年を迎えた 2017 年 6 月には、CCAJ News の別

冊として「社団法人創立 20 周年記念 特別号」を発行しています。さらに 253 号 (2018/04) には完全カラー化を実現しました。287 号 (2021/02) から、「シリーズ Beyond CORONA」の連載を開始し、299 号 (2022/02) で 6 回を迎えました。その他にも、2017 年 12 月から読者 Web アンケートをスタート。読者の評価のみならず、アンケートと連動した特集企画も続いています。さらに、2020 年から「CCAJ News Awards」と題し、1 年間で印象に残った記事を読者に投票いただき、その結果をまとめて会報に掲載しています。

■ これまでの主要な特集や記事

JTA NEWS

- 01 号 (1988/09) 日本テレマーケティング協会発足
- 05 号 (1989/10) 「第 1 回米国テレマーケティング事情視察団」リポート
- 22 号 (1993/06) 協会報が月刊化スタート
- 52 号 (1996/03) 協会社団法人化に向けスタート
- 60 号 (1997/03) 臨時総会、社団法人設立総会を開催

新 JTA NEWS

- 1 号 (1997/04) 社団法人日本テレマーケティング協会スタート
- 8 号 (1997/11) 「テレマーケティングフェア東京'97」社団法人化を機に JTA が初めて単独主催
- 29 号 (1999/08) 座談会「CTI システムを活用したテレマーケティングシステムの運用」
- 49 号 (2001/04) 「沖縄地区コールセンター視察」報告
- 55 号 (2001/10) 協会ホームページ 刷新

- 72 号 (2003/03) 付録扱いで 20 自治体を掲載 特集企画 各自治体のコールセンター支援制度
- 90 号 (2004/09) JTA 座談会「スーパーバイザーの役割と問題解決、スタッフの育成」
- 106 号 (2006/01) PDF 版を協会サイトでも公開
- 121 号 (2007/04) JTA 社団法人化 10 周年を迎えて 鼎談「これまでの 10 年。これからの 10 年」
- 122 号 (2007/05) 第 1 回の「スーパーバイザー インタビュー」

CCAJ News

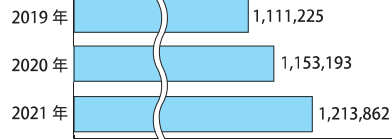
- 188 号 (2012/11) 【ソリューション最前線】システムから考える企業の SNS 対応
- 219 号 (2015/06) 【会員企業最前線】限定正社員とコールセンター業界
- 259 号 (2018/10) 【特集】採用難・人手不足にどのように向き合うか
- 287 号 (2021/02) シリーズ Beyond CORONA 連載スタート

## 調査・研究

### ●コールセンター企業実態調査

コールセンター・エージェンシーの市場・動向を毎年調査

#### ■売上高合計 (百万円)



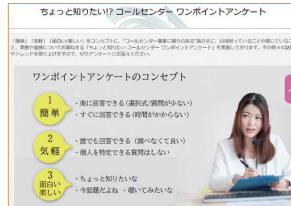
### ●会員基礎データ調査

会員の実態やコールセンターとの関連を把握する調査

情報調査委員会

### ●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

コールセンター関係者の実感や状況を知るアンケート



### ●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

ニューノーマル時代のコールセンターで活躍できる人材を定義

人材育成委員会

## コンプライアンス

### ●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

正しいコールセンター運営のための規範

### ●コールセンターにおける個人情報保護に関するガイドライン

コールセンターにおける個人情報の適切な取り扱いを定める

総務委員会

### ●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

コールセンター運営の新型コロナウイルス対策のガイドライン。チェックリストも公開



### ●コールセンター協会電話相談室

電話勧誘や就業環境等の苦情・相談の助言・解決を行う

### ●行政・地方自治体との交流

業界の健全化や発展のための連携・情報交換を行う

### ●10団体連絡協議会

他団体と自主規制等に関する協議・情報交換を行う

## 人材の育成

### ●CCAJ スクール

センター人材のスキルアップを目的に19講座実施。これまで19,553名が受講(2021年12月時点)



集合型の CCAJ スクール (上) とオンライン開催の CCAJ スクール (下)



### ●コールセンター基礎講座

センターマネジメントに必須の基礎知識を体系的に習得

### ●在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会

在宅コールセンターのノウハウを企業横断的に学ぶ

事業委員会

事業委員会

事業委員会

## 広報・宣伝活動

### ●CCAJ News

協会活動やコールセンター業界の今を伝える会報誌

### ●会員ニュース

会員の最新情報を提供

### ●協会 Facebook

協会を広く一般の方にも知ってもらうツール

### ●ニュースリリース

協会・協会活動をマスメディアへ PR

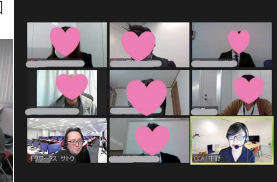
広報委員会

## 相互研鑽 (学ぶ)

### ●SV 意見交換会

センター運営の課題をテーマにディスカッション。

通算109回、延べ737名が参加



オンラインでの開催 (上) と集合型での開催の模様 (左)

### ●新人マネージャー勉強会

新人マネージャーの登竜門。センターマネジメントの要諦を習得

人材育成委員会

人材育成委員会

## 社会貢献



## 交流 (つながる)

## 情報の収集・提供

### ●CCAJ ガイドブック

多様な視点からコールセンターの最新トレンドをお届け



事業委員会

### ●協会 Web サイト

協会報、調査・アンケート結果、コールセンター / テレマーケティング用語集等、多種多様なコンテンツを用意。会員専用ページでは職務定義書、問題集、解説書など会員限定の情報も提供



### ●CCAJ メールニュース

行政・関連法規・統計等の情報を速報。通巻315号、6,450名に配信

情報調査委員会

### ●CCAJ コンタクトセンター・セミナー

センター運営のスペシャリストが取組事例を発表・ディスカッション



### ●CCAJ スタディーツアー (海外視察)

海外の最新事情を学び、現地企業との交流を図る

事業委員会

事業委員会

### ●コンタクトセンター見学会

センター見学と情報交換から運営ノウハウを学ぶ

情報調査委員会

## 交流・協力

### ●VOC 活動

会員の声を聞き、満足度の向上と関係性の構築を図る

広報委員会

### ●CCAJ 会員交流会

最新 IT の学びと会員同士の交流の場



### ●新春賀詞交歓会







## 協会のメッセージを発信し、コールセンターと社会・生活者との良好な関係を築きます

広報委員会は、協会報など各種媒体を通じて、協会活動を広く正しく伝えることで、コールセンターと社会・生活者との良好な関係を構築していきます。

### 【委員】

宮坂南欧實（委員長）、池田忠（副委員長）、菊地義博、黒川武広、小宮里砂、杉山功、田中まき子、富澤由貴子、永井雅、中野沙妃、渡辺初奈

### 【担当活動】

1.CCAJ News、2. 会員ニュース、3.CCAJ Facebook、4. メディアへのニュースリリース、5.VOC 活動



CCAJはコールセンターの健全な発展によって  
高品質な顧客サービスの提供を行い、  
以て日本経済の発展と  
安心・安全な社会づくりに貢献します。

**CCAJ** 日本コールセンター協会 (Call Center Association of Japan)  
@callcenterassociationofjapan ビジネスサービス

メッセージを送信  
お問い合わせ内容をお聞かせください。

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

# CCAJ News

Vol. 293  
・ 294  
2021年  
8・9月号

### 地方自治体のコールセンター誘致助成制度一覧

地方自治体のコールセンター誘致助成制度一覧をお知らせします。コールセンターの新設・移転等にご活用ください。情報提供に尽力した各自治体の皆さま、ご協力ありがとうございます。

◎掲載自治体一覧（全203自治体） ※赤字は助成制度のある自治体です。また、右側の数字は掲載ページです。

|     |   |     |   |       |    |     |    |     |    |     |    |
|-----|---|-----|---|-------|----|-----|----|-----|----|-----|----|
| 北海道 | 2 | 山形県 | 5 | 石川県   | 11 | 東京都 | 15 | 埼玉県 | 19 | 東京都 | 24 |
| 札幌市 | 2 | 茨城県 | 7 | 千葉県   | 11 | 福山市 | 15 | 福山市 | 19 | 兵庫県 | 24 |
| 千原市 | 2 | 新潟市 | 7 | のほくろ市 | 11 | 三波市 | 15 | 堺市  | 20 | 堺市  | 24 |
| 福岡県 | 2 | 福岡市 | 7 | 福岡市   | 11 | 福岡市 | 15 | 福岡市 | 20 | 福岡市 | 24 |
| 福岡市 | 2 | 佐賀市 | 7 | のほくろ市 | 11 | 足利市 | 15 | 松原市 | 20 | 大分市 | 24 |
| 福岡市 | 2 | 香川県 | 7 | 高松市   | 11 | 春日市 | 15 | 春日市 | 20 | 大分市 | 24 |
| 福岡市 | 2 | 徳島県 | 7 | 徳島市   | 11 | 徳島市 | 15 | 徳島市 | 20 | 徳島市 | 24 |
| 福岡市 | 2 | 高知県 | 7 | 高知市   | 11 | 高知市 | 15 | 高知市 | 20 | 高知市 | 24 |

## 事務局 協会を知ってもらう！ 協会活動を知ってもらう！

委員・会員の皆さまがアイデアの種を生み、花を咲かせて実らせ、また新たな種が生まれる。協会の“今”は有志の支えによるものと深く感じています。300号を機に協会への親しみと活動への興味を持ってもらえると嬉しいです。

### 【事務局員】

石飛明（理事・事務局長）、壽多武也（部長）、森田豊（次長）、藪大地（係長）、中田宜稀



持続可能な社会の実現やSDGsの達成に貢献すべく、CCAJNewsでは、300号を期に主要フォントをUDフォントに変更。さらに、グリーンプリンティング認定、FSC認証、植物油インキ使用の印刷物に生まれ変わりました。

### ◎UD（ユニバーサルデザイン）フォントとは

年齢や能力に関わらずすべての人が使いこなせるように工夫されているユニバーサルデザインに基づいたフォントです

### ◎グリーンプリンティング

総合的に環境配慮されたと認められる印刷製品です



### ◎FSC認証

FSC® 認証材、再生資源、その他の管理原材料から作られています



### ◎ベジタブルオイルインキ

環境にやさしい植物油インキを使用しています



◎ CCAJ 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/>

**CCAJ News** Vol.300

（2022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 宮坂 南欧實

〒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 URL： <https://ccaj.or.jp>

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）