

CCAJ News

Contents

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

正会員数：229社

(2022年2月23日現在)

- ◇ 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する『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。読者の皆さん、取材等でご協力いただいた皆さんに感謝を申し上げます。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

●海外テレマーケティング事情視察スタート

●JTAスクール（現 CCAJ スクール）スタート

●テレマーケティング・ガイドブック創刊

●テレマーケティング電話相談室開設

●協会ホームページ開設

●新人のためのテレマーケティング講座スタート

●コンタクトセンター・セミナースタート

●SV 意見交換会スタート

●会員交流会スタート

●社団法人創立 20 周年

●メールニュース配信開始

●アウトソーサー実態調査実施

●新人マネージャー勉強会スタート

●Facebook 立ち上げ

●コールセンター見学会開始

●コールセンター／テレマーケティング用語集完成

1988

1997

2006

2012

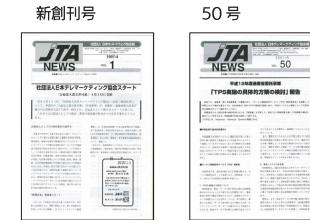
2018

●初代 JTA NEWS(1988年9月～1997年3月)



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した。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。

●新 JTA NEWS (1997年4月～2012年3月)



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



●協会サイトでPDF版の公開を開始

●カラー化第1号

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号を迎えて「200号記念プレゼントクイズ」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けています。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

協会活動マップ

各活動の詳細は協会 Web サイトからご覧ください
<https://ccaj.or.jp>

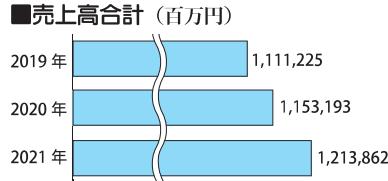
CCAJ News

調査・研究

情報
調査
委員会

○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



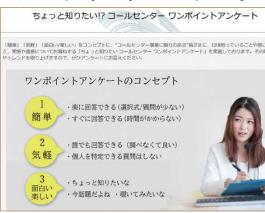
○会員基礎データ調査

会員の実態やコールセンターとの関連を把握する調査

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

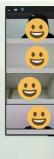
人材の育成

○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）



事業委員会

○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

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

広報
委員会

○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つてもらうツール

○ニュースリリース

協会・協会活動をマスメディアへPR

相互研鑽 (学ぶ)

CCAJ

一般社団法人
日本コールセンター協会

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



情報
調査
委員会

○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

○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



事業
委員会

交流・協力

○VOC活動

会員の声を聴き、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

○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

○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

事業
委員会

情報
調査
委員会

関連法規/ガイドライン

- NEW 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(令和3年1月28日発行)
- NEW 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：別途別冊(令和3年1月28日発行)
- NEW 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：別途別冊(令和3年1月28日発行)
- NEW コールセンター業務倫理綱領(2021年8月30日改定)
- コールセンター業務倫理ガイドライン(2021年8月30日改定)
- 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
- 特定商取引に関する法律関連(経済産業省・消費者庁のガイド)

○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

委員会・事務局紹介

事業委員会

事業活動の裾野を広げ、コールセンター業界全体の底上げを図ります

事業委員会は、教育研修やセミナー、海外視察ツアーの実施、情報誌の発行などを通じて、コールセンターに携わる多くの人が参画できる活動を行うことで、業界全体の底上げに寄与しています。



CCAJ スタディーツアー（海外視察）

【委員】

大木伸之（委員長）、西村道子（副委員長）、有山裕孝、石井秀岳、井戸克哉、内田嘉彦、大塚信也、斎藤哲也、鈴島栄都子、須納瀬良子、永井等、橋本敦、藤原隆志、前田主税、山岸隆士郎、山北鉢也、山下聰、横田聰

【担当活動】

1.CCAJ コンタクトセンター・セミナー、2.CCAJ ガイドブック、3.CCAJ スクール、4.コールセンター基礎講座、5.CCAJ スタディーツアー（海外視察）、6.在宅コールセンター勉強会



情報調査委員会

調査を通じて、コールセンター業界の現状や課題を読み解き、情報発信します

情報調査委員会は、調査やアンケートの実施、業界関連情報の収集・提供を通じて、コールセンター業界の現状や課題などのトレンドを捉え、発信していきます。

【委員】

加藤章雄（委員長）、新井伸吾、有山裕孝、小川範芳、金子恭悦、坂本望、佐々木真美、佐藤光暉、数藤卓歩、高原陽一、富永早穂子、中尾修、南條弘幸、西島和彦、長谷川幸一、羽富健次、平田和義

【担当活動】

1.コンタクトセンター見学会、2.コールセンター企業実態調査、3.会員基礎データ調査、4.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、5.CCAJ メールニュース、6.新技术に関する情報提供



コンタクトセンター見学会



CCAJ メールニュース



2022年3月号

協会活動を支える5つの委員会の活動と委員の皆さまをご紹介します。現在、各委員会ともオンラインでの開催のため、ZOOM画面になりましたが、できるだけ多くの委員の皆さんにご登場いただきました。

また、事務局員の皆さんもご紹介します。協会活動をより身近に感じていただき、より多くの会員の皆様に、ご参加いただければと思います。（2022年2月23日時点）

人材育成委員会

コールセンターで活躍できる人材を研究し、学びと成長の機会を提供します

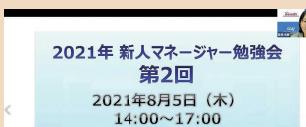
時代とともに変わるコールセンターで活躍できる人材を定義し、学びと成長を実感できる場を提供することで、仕事への誇りと愛着を持てる人材を輩出していくます。

【委員】

松岡光恵（委員長）、森雅枝（副委員長）、青柳悟志、有山裕孝、植木毅、大谷広美、尾野美和、小山泉、佐藤香、佐藤光暉、柴山順子、仲江洋美、中野みのりこ、橋本敦、羽富健次、秀島麗、山本浩祐、山本朋子、吉沢晴美

【担当活動】

1.SV 意見交換会、2.新人マネージャー勉強会、3.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、4.コールセンター/テレマーケティング用語集、5.コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担



2021年 新人マネージャー勉強会
第2回
2021年8月5日（木）
14:00～17:00

CCAJ 日本コールセンター協会
人材育成委員会

新人マネージャー勉強会



総務委員会

生活者が安心・安全にコールセンターを利用できるための道標となります

総務委員会は、ガイドラインの策定や普及・啓発、関連法規の周知・徹底などを通じて、コールセンターを適切に運営するための支援を行っていきます。

【委員】

石飛明（委員長）、磯井康充、岩田貴明、太田拓郎、加藤学、近藤聰、菅原賛一、杉村元、土屋幸嗣、中尾修、西島和彦、平田和義

【担当活動】

1.協会ガイドライン等の適正化および周知・啓発、2.関連法規の周知・徹底、3.10 団体連絡協議会への参画、4.新型コロナ感染症対策



コールセンター業務倫理綱領

この倫理綱領は、事業者と生活者・消費者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する義務を果たすために、コールセンター業界に対する生活者・消費者及び広くコールセンターに関わる全ての関係者（以下、関係者等といいます）から信頼を得、これを維持・増進する上にあたり、コールセンターの業務の健全な発展をするために、一般社団法人日本コールセンター協会（以下、本法人といいます）の会員が遵守すべき基本事項を定めたものものです。

1. 会員は、生活者・消費者・従業員・取引先などのすべての人々の人権を尊重しなければなりません。

2. 会員は、関係法令等を遵守し関係者の権利を尊重の上、正しい企業活動を行い、社会的責任を果たさなければなりません。

3. 会員は、コールセンター業者の実務に当たり、真実を伝え、関係法令等及び本法人のコールセンター業務管理ガイドライン等の定めるあらゆる行動の基準とするこを遵守するとともに、公序良俗を尊重して、コールセンターに限らずあらゆる業務を公正にし、より良い秩序の形成に努めなければなりません。

「コールセンターにおける倫理綱領」は、以下のURLよりお読みください。
<http://www.ccaj.or.jp/callcenter/guideline/>

1. 基本的行動規範について	
1-1	会員は個人としてのプライバシーを尊重し、他人のプライバシーを尊重する責任を負う。
1-2	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。
1-3	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。
1-4	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。
1-5	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。
1-6	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。
1-7	会員は個人としてのプライバシーを尊重する責任を負う。



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。



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

お問い合わせ内容をお聞かせください。

メッセージを送信

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

CCAJ News

Vol.293
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』をお届けします。コールセンターの新設・移転等でご利用ください。
情報提供いただいた各自治体の皆さま、ご協力ありがとうございました。

◎掲載自治体一覧（全203自治体）＊本表は掲載制度のある道府県です。また、右側の数字は掲載ページです。

自治体名	文	自治体名	文	自治体名	文	自治体名	文	自治体名	文
札幌市	2	東京都市	2	横浜市	11	福島市	15	高知県	19
千葉市	2	横須賀市	2	小牧市	11	三郷市	15	佐賀県	20
名古屋市	2	名古屋市	2	豊明市	11	日野市	15	奈良県	20
高崎市	2	柏原市	2	春日井市	11	白井市	15	滋賀県	20
宇都宮市	2	柏市	2	あわら市	11	日高市	16	福井県	20
渋谷市	2	鎌ヶ谷市	2	飯塚市	11	日立市	16	福井県	20
福岡市	2	上山市	2	豊橋市	11	多良木町	16	北九州市	20

＊大分県

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つ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）、中田宣稀



サステナブルな社会の実現や 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、グリーンプリント認定、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

◎グリーンプリント認定
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



ミックス
責任ある木質資源を
使用した紙
FSC® C007391

◎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)