一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

CCAJ News

2023年1月号
Vol.310

Contents

◇会長 年頭挨拶
◇2023 年「年頭所感」
（全 52 社）
◇PDF 版 CCAJ News のご案内

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　長谷部 英則

新年おめでとうございます。

新型コロナウイルスの感染症法上の分類見直しに向けた議論が本格化し、コロナ禍による社会経済活動の制限がほぼ解消されるとの見込みがあります。コロナ禍において存在感を高めたコールセンター業界にとって、2023 年は今後の成長を占う 1 年になると考えております。

当協会が昨年 11 月に発表した「2022 年度 コールセンター企業実態調査」によると、2021 年度と比較可能なコールセンター・エージェンシーの売上高合計は 1 兆 2545 億円、前年度比 8.2％の増加となり、市場の拡大が続いています。また、在宅勤務の導入企業は、働き方の多様化や BCP 対策を目的に 13 社から 21 社に増加し、ニューノーマル時代への適応が進んでいることが伺えました。

さて、昨年の年頭のご挨拶では、新しい生活様式に適応した経済の活性化と交流活動の再開を掲げ、検討を重ねながら活動を進めて参りました。

昨年 10 月には集合型をベースにオンライン配信も併用した「第 11 回 CCAJ 会員交流会」を開催しました。会場では、積極的な情報交換が行われ、今後も対面での交流機会を望む声が多く寄せられました。

また、同じく 3 年ぶりに集合型で実施したのが、11 月に名古屋で開催した「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2022 in 愛知」です。愛知県内に拠点を置く会員企業が一丸となって企画・運営したことに加え、愛知県庁からもご講演を頂き、盛況のうちに終えることができました。

そして、「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」は、オミクロン株の特徴を踏まえた内容に改めると同時に、感染拡大防止と社会経済活動の両立を推進していくことを目的に 11 月 30 日付で改訂しました。引き続き、新型コロナの状況に応じた対策を講じていただくようお願い致します。

コールセンターに対する生活インフラとしての認識も高まり、社会的責任も一層大きくなってきました。2023 年は、コールセンターの社会機能を維持することを掲げる「コールセンター業務倫理綱領」に基づき、ガイドラインの整備、人材の育成、DX 推進など多様な活動を通して、生活者が安心･安全に利用できるコールセンターを追求し、業界の更なるプレゼンスの向上に努めてまいります。

本年も業界の更なる発展に向けて、引き続き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。

新春特別企画

2023 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。
2023 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。

2023 年 年頭所感出稿企業

株式会社 TMJ
ベリントシステムズジャパン株式会社
AR アドバンストテクノロジ株式会社
ビーウィズ株式会社
岡田電機株式会社
トランスコスモス株式会社
アルファコム株式会社
株式会社アイティ・コミュニケーションズ
株式会社 M’s ダイレクト
株式会社かんでんＣＳフォーラム
株式会社ベルテック
りらいあコミュニケーションズ株式会社
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
株式会社 KDDI エボルバ
アデコ株式会社
株式会社 T3 マーケティング
株式会社長塚電話工業所
モビルス株式会社
株式会社ゼロインフィニティ
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
株式会社博報堂コネクト
ズィーバーコミュニケーションズ株式会社
株式会社サウンズグッド
CTC ファーストコンタクト株式会社
株式会社バリュープラス
株式会社マックスコム
株式会社ブライエ
エス・アンド・アイ株式会社
GN オーディオジャパン株式会社
富士通コミュニケーションサービス株式会社
SCSK サービスウェア株式会社
株式会社アグレックス
キューアンドエー株式会社
株式会社グッドクロス
イー・コンタクト合同会社
株式会社Ｃプロデュース
アドバンス・コンサルティング株式会社
岩崎通信機株式会社
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
ジェネシスクラウドサービス株式会社
日本アバイア株式会社
株式会社 NTT ネクシア
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
ログイット株式会社
情報工房株式会社
株式会社ベルウェール渋谷
パーソルプロセス＆テクノロジー株式会社
株式会社プロシード
東京ガスカスタマーサポート株式会社
株式会社リンク
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

（全 52 社・原稿到着順）

コールセンターにおける「人的資本」を考える

一般社団法人日本コールセンター協会
副会長
船津 康次

明けましておめでとうございます。

企業が長期的に成長するためには、経営において ESG（環境・社会・企業統治）の観点が求められ、投資における評価指標としても浸透してきました。

2023 年は上場企業に対し「人的資本」の開示が義務化され、財務情報だけでは測れない企業の本質的な価値が問われるようになります。

多様な人材が活躍するコールセンターでは、人材育成やキャリアパス、働きやすい職場づくり、女性活躍推進など積極的に取り組んできましたが、業界の魅力や健全性を示す上で、「人的資本」の可視化や方針・施策の開示がひとつのカギになると考えております。

2023 年が会員の皆さまにとって、素晴らしい一年でありますよう、心より祈念申し上げます。

持続可能な価値提供を目指して

株式会社 TMJ
代表取締役 社長執行役員
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。

弊社はおかげさまで、昨年創立 30 周年を迎えることが出来ました。改めまして協会の皆さまのご支援、ご愛顧の賜物と心より感謝申し上げます。

また、多くのお客様に支えられ、皆様のご指導とお力添えのおかげと深く感謝申し上げます。

これまでクライアント企業に寄り添い、end to end の顧客体験とベストプラクティスを提供して参りました。今後はこれらの活動に加え、ステークホルダーの皆様と共創しながら、道標となる顧客体験の未来像を創造して参ります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2023 年 新年のご挨拶

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

新年あけましておめでとうございます。

皆様にご支援とご愛顧を賜り、心から御礼申し上げます。

特に、旧年中は WFM のベリントクラウドの始動、大手証券会社のフルコンプライアンスをはじめ多くの案件で皆様にお世話になりました。有難うございました。

本年、ベリントは顧客エンゲージメントに全力を注ぎたいと思います。多くのセンター様がお客様ファーストへ向けた取り組みをされている中、通話録音、応対品質評価、音声認識、音声分析、WFM 顧客フィードバックなどを密に連携して、トータルな顧客エンゲージソリューションを皆さんと構築したいと思っています。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

お客様のビジネス革新にコミットし、新しい価値のデザインを共に実現します

AR アドバンストテクノロジ株式会社
ソリューションセールスユニット 取締役執行役員
山岡 択哉

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

長く続くコロナ禍において、コンタクトセンター業界でも「モノからコトへ」と、顧客接点が変わりつつあります。さらに、コンタクトセンターでは、日々最前線で奮闘している従業員の体験も急務となっています。弊社は、「人とテクノロジーの共存・融合」を掲げ、センターの課題解決に対し、CX 向上と EX 向上を実現するため、「技術力」「コンサルティング」「ソリューション」の三位一体で、幅広い領域をご支援して参ります。お客様のビジネス革新に、積極的にコミットし、寄り添いながら、「新しい価値のデザイン」を共に実現します！

本年も引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンターの未来をひろげるために Omnia LINK の挑戦

ビーウィズ株式会社
取締役副社長 執行役員
飯島 健二

明けましておめでとうございます。

当社は昨年 3 月に東京証券取引所市場第一部に上場いたしました。これもひとえに、皆様のご支援、ご高配の賜物と深く感謝申し上げます。引き続き、更なるコンタクトセンター業界の発展にむけて、努力してまいります。

当社では自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」を用い、音声認識や在宅コールセンター運営など、お客様の課題解決並びにコンタクトセンターの高度化を進めてまいりました。また、当社の技術・ノウハウが凝縮された Omnia LINK を、お客様自社のコンタクトセンターにおいても活用いただくべく、システムのみのご提供も進めております。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

2023 年 変化に対するわが社の取り組み

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。

昨年はコロナ禍の影響から徐々に日常を取り戻す兆しもありましたが、一方で為替相場の急激な変化や物価の上昇に翻弄される年でもありました。

特に ICT 関連機器については価格高騰のみならず半導体の供給不足に伴い、調達のハードルが高い状態が続いています。当社の音声系インフラ事業においても影響は免れず、機器の販売・構築にとどまらず、知見や経験を武器にコンサルティング領域に踏み込んで、より提案の付加価値を高めるよう努めております。

新しい一年の変化が皆様、そして当社にとって飛躍のきっかけになることを祈念し、新年のご挨拶とさせていただきます。本年も何卒よろしくお願いいたします。

新たな経営体制で国内およびグローバルでの成長を加速

トランスコスモス株式会社
取締役 副社長執行役員
松原 健志

新年おめでとうございます。

生活者、消費者の情報収集や購買行動において企業様との接点、コミュニケーションの重要性がますます高まっています。私たちはデジタルマーケティングからサポートまで、カスタマージャーニーのすべてのプロセス、すべてのタッチポイントにおいてワンストップで最適な顧客体験の提供を目指し、中核となるコンタクトセンターを CX センターとしてさらに進化させていきます。

本年より新たな経営体制における中期計画がスタートし、国内およびグローバルでの展開も加速させていきます。

心地よい顧客体験の提供で企業様の事業成長を支えるべく全力で取り組んで参りますので、本年もよろしくお願い申し上げます。

お客様に寄り添ったサービスでより良いコミュニケーションの実現を !!

アルファコム株式会社
ファウンダー
中尾 修

明けましておめでとうございます。

コロナ禍もあり、非対面で双方向コミュニケーションのコールセンターの役割がますます大きくなってきています。

当社は、本年もエッセンシャルインダストリーであるコールセンター業界と共に歩んでまいります。

システムベンダーとして「信頼性・実用性・柔軟性・操作性」を重要視し、現業部門が使い易く、管理部門が経営に活用し易いシステムの提案を心がけてまいります。

顧客との会話記録からだけでは分からない本当の声を汲み取る “通話録音 / 感情解析システムの voistore TOV”、“コールセンターでの運用を意識して設計された自動応答＆有人チャットサービスの M-Talk”。

本年も進化し続けます。

2023 年 わが社の抱負

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。

弊社は昨年で創業満２２年を迎えることが出来ました。これもひとえに皆さまのご支援の賜物です。心から感謝申し上げます。弊社は昨年から社員の資格取得支援制度を開始し、また、北海道働き方改革ゴールド企業の認定や、地方創生テレワーク推進運動など、社員の働きやすさを向上させるための活動に力を入れて参りました。本年は創業時からの強みである人財育成に加え、AI による音声認識・感情解析・自動通話を標準化していくことで、あらゆるソリューションに対応した新時代のコンタクトセンターサービス提供を目指し、社員一同取り組んでまいります。本年も何卒、よろしくお願い申し上げます。

2023 年 より楽しい世の中にしていこう

株式会社 M’ｓダイレクト
代表取締役社長
大塲 大吾

明けましておめでとうございます。

旧年中も本当に多くの皆さまからのご支援ならびにご協力を賜ることができ、無事に新年を迎えることができたものと、この場を借りまして御礼と感謝を申し上げます。

本年さらなるレベルアップを遂げるためにも、弊社が掲げております＜本気で遊び、楽しみながら仕事する＞精神を一層大切にしながら社員一同新たな一年を過ごして参る所存です。

まだまだ不安を感じざるを得ない世の中ではありますが、ひとつでも多くの「ありがとう」や「楽しい」という幸せの輪を広げていけるよう、プライベートや仕事を通じて、より良い世の中づくりに貢献していきたいと思います。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2023 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
藤友 英教

新年あけましておめでとうございます。

当社は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ンタクトセンター運営を担ってまいりました。昨年は、福岡中洲センターを開設し、活動エリアも拡大しております。

本年はおかげさまで 20 周年を迎えます。多様化するお客さまニーズやデジタル化の流れをチャンスと捉え、新たな取組みにチャレンジしていこうと意気込んでおります。

当社の強みであるデジタル技術・アウトバウンド等の活動も強化しながら、「ひとと企業のよき関係を創造するヒューマン・サービス・カンパニー」の実現を目指してまいります。

本年も会員企業の皆さまと共に、業界の発展に寄与する所存でございます。

2023 年アフターコロナを見つめて

株式会社ベルテック
代表取締役社長
松岡 光恵

明けましておめでとうございます。

コロナ禍の間、コールセンター業界は世の中へのプレゼンスを向上させることができました。この勢いを今後も保てるよう、アフターコロナを見据えて努力を続けてまいります。

外向けには自治体業務の拡大、高い応対品質の求められる民間業務の受託、内向けにはコールセンター現場の更なる環境の整備、社内共通業務の DX 化推進などです。また、昨年より新事業として始めております、SE 業務も派遣や準委任から受託へと舵を切ります。

40 周年を迎える今年、ES を高めて社員たちが輝き、魅力ある職場とすることが業務の拡大につながり、クライアント企業や世の中への貢献に繋がっていくものと信じて進んでまいります。

今年もよろしくお願い申し上げます。

DX 推進、デジタル活用により、持続可能で信頼し合える社会を実現

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

あけましておめでとうございます。

昨年は地政学リスクの高まりや円安の急激な進行などにより、国内でも多くの企業が大きな影響を受ける一年でした。労働市場の逼迫や AI・メタバース等の技術的革新も見られ、これまで以上に柔軟性とスピード感ある経営が求められていると感じています。

当社は、CX・EX 創造と経営基盤強化を重点テーマとする中期経営計画 2023 の最終年度を迎えます。コンタクトセンター事業、バックオフィス事業共に、事業環境や働き方改革に合わせ、お客様企業と協働して DX を推進しております。企業と消費者、そして社会の様々な側面からデジタルを活用し支援することで、持続可能で信頼し合える社会の実現に貢献していく所存です。

本年もよろしくお願いいたします。

謹賀新年、ジャンプアップの年となりますように

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

明けましておめでとうございます。

昨年は IP 化移行のための基盤更改にかかわるご案件、お問い合わせを多くいただきました。

また弊社取扱いのネットワーク機器が高性能かつ安価なため、こちらの御引き合いも非常に増えており、ビジネス環境の回復を感じております。

世情的には感染や戦争、災害などの不確定要素が多々ありますが、弊社も設立から四半世紀を迎える本年、ご贔屓にいただいておりますお客様、パートナー様とご一緒に、ウサギのようにジャンプアップできますことを切に期待しております。

オペレーション力と DX ソリューションで顧客接点全体を最適化

株式会社 KDDI エボルバ
代表取締役社長
若槻 肇

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

昨今のコロナ禍・燃料高・円安・政情不安など社会環境は大きく変容しています。この VUCA の時代にサステナブルに成長を遂げるために、企業にはレジリエント経営基盤に基づいた事業運営が求められています。

これに伴い、BPO・コンタクトセンター業界もますますの DX 化オペレーションの高度化が不可欠です。

当社は、顧客体験価値の向上と、企業様の本業貢献の 2 軸でカスタマーサクセスの実現に取り組んでおります。

今後も KDDI グループおよびパートナー様とともにご提案するトータルソリューションと豊富な実績に根差した“人対応”で、価値共創の実現を目指してまいります。

本年も宜しくお願いいたします。

2023 年わが社の抱負

アデコ株式会社
アウトソーシング＆ソリューション事業本部 執行役員
瀧本 亘

アデコは、『「人財躍動化」を通じて、社会を変える』というビジョンのもと、コールセンター委託事業をはじめとした多角的な人財サービスを通じて、働くすべての方々にビジョンという原動力をもたらしたいと考えています。組織をあらゆる人財が躍動できる場になるよう支援することで、その飛躍を支えていくパートナーとしてこれからも活動を進めてまいります。

2023 年のアデコのコールセンター委託事業は、よりDX推進の強化を図り、多様な働き方の推進とお客様の生産性向上に寄与してまいります。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。

継続して学ぶ姿勢と挑戦する姿勢の両輪で飛躍の一年に

株式会社 T3 マーケティング
取締役
藤平 真

新年あけましておめでとうございます。

業界のベンチャーとして 2017 年に設立してから 7 年目を迎えさせていただくことができましたのも、先輩企業の皆様が業界をけん引してくださっているからこそでございます。この場をかりて、心より感謝を申し上げます。

CCAJ に加入してから私自身が学ばせていただく機会が増え、新たな決心も芽生えております。

そして、「ALL-WIN」の実現にこだわり、価値を創造する従業員の育成に注力する中で、多くの仲間にも学びと挑戦の機会を提供し、業界を盛り上げていく組織に活性させ、皆様に恩返しできるよう精進してまいる所存でございます。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2023 年わが社の抱負

株式会社長塚電話工業所
代表取締役
長塚 将

あけましておめでとうございます。

日頃からの当社に対するご支援に対し厚く御礼申し上げます。

新年にあたり、皆様にご挨拶を申し上げます。

昨年は、ヘッドセットに求める要件が激変する年であり弊社も改革の年となり常に「お客様の為に」を胸に改革と実践に努めた年となりました。

その成果もあり 2023 年に向け新たな USB デバイスや新通話録音システムなどお客様により価値の高い体感を提供できる製品の開発も着手致しました。2023 年は品質向上に加え、新たな挑戦を社員一丸となって取り組む次第です。

本年も、変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願いいたします。

2023 年わが社の抱負

モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

モビルスは 2022 年 11 月に本社を浜松町に移転しました。この移転はモビルスの事業成長と体制構築、それに伴う従業員の増員に対応することが目的で、これまで以上に社会やコンタクトセンター業界に貢献出来る企業を目指します。モビルスはコンタクトセンターのデジタル化・ノンボイスサポートの普及を目指しています。コンタクトセンター向け SaaS プロダクト（モビシリーズ）などの CX ソリューションを提供 2022 年 2 月には導入企業数 400 社を超えました。システム提供のみならずオペレーションへの導入支援などを含めて、価値のあるサポートテックサービスの提供を目指してまいります。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。

2023 年わが社の抱負

株式会社ゼロインフィニティ
代表取締役
東山 広樹

謹んで新年のお慶びを申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨今のコロナにより生活様式の変化は、新たな可能性を見出すきっかけになりました。

本年は、新たな芽吹きを育てる、飛躍の年でありたいと思っております。

社会に必要なインフラとして感染予防対策に努め、雇用の拡大に努め、働き方改革に努め、『すべての皆様に数分間の感動を』の社是のとおり、コールセンター運用を通して、更なる社会貢献に邁進していく所存でございます。

本年も宜しくお願い申し上げます。

業界の新しい価値創造とさらなる発展に向けて

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
野田 俊介

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。

弊社は昨年 9 月に、創業 40 周年を迎える事ができました。これもひとえに関係者の皆さまのご支援の賜物と心から感謝いたしております。誠にありがとうございます。弊社の 40 周年記念広告では、詩人である谷川俊太郎さんに「心を重ねる」と題した文章を書き下ろしていただきました。コロナ禍においても、コールセンターで日々お客様と最前線で向き合い続けるすべての方々へのエールとともに、改めてこの仕事の原点を見つめることができたと感じております。これからも 50、60 年目、その先を目指し、新たなビジネスの開発等の挑戦を続け、新たな価値創造とさらなる業界の発展に貢献していく所存です。本年も宜しくお願いいたします。

お客様との「つながり」を未来の大きな可能性へ

株式会社博報堂コネクト
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。当社は昨年４月に社名を変更し、「株式会社 D&I パートナーズ」から「株式会社博報堂コネクト」になりました。お客様との対話の中で生み出された様々な「つながり」を未来の大きな可能性へ拡げていくという思いを込めた社名です。

ダイレクトビジネスは拡大し続けており、顧客ニーズも多様化しています。当社は EC ビジネスの事業計画立案からフルフィルメントまでワンストップサービスを行っています。多様なニーズをお持ちのお客さまとマルチチャネルで直接つながることで、「生活者との対話を通じて企業と顧客を深くつなぐ」という当社のミッションを推進してまいります。本年も変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願いいたします。

2023 コンタクトセンター価値向上

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長
佐藤 延男

製品・サービスのコモディティ化が進み、機能・価格面で差別化が難しい状況です。現代において、差別化は何かと考えると、商品を購入することにより得られる、経験価値であると考えます。商品をもつことによる、ブランドも一つですが、安心して使えるというのは大きな差別化であると考えます。CM でオペレータがお客様の困りごとを親身になって、対応する姿は、企業は商品に安心を付加していることになります。現代においての付加価値は、人の対応による経験価値に他ならないと考えます。人との繋がりが疎になったことにより、希少性が増していると考えます。コンタクトセンターを企業のブランド価値を上げる、プロフィットセンターにするべく、本年も業界に貢献していきたいと考えております。

2023 年、新年のご挨拶

株式会社サウンズグッド
代表取締役
川上 真一郎

新年あけましておめでとうございます。当社は、協会のサポート企業として、協会の拡大・発展に寄与して参ります。

昨年も引き続きコロナ禍となりましたが、チャレンジを実現できた１年となりました。ご反響をいただきました看護師需要を中心に、対応エリア、提供規模共に拡大、管理者の配属も充実させサービスの深掘りをしてまいりました。また、IT エンジニア・リゾートという新たな職種でのサービスもスタートさせることができました。今後も、企業様への今必要なサービスの提供と生産性向上の実現を目指します。

本年も「Sounds good!」と言われる企業でいられるよう、挑戦を続けてまいります。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。

人材・サービスの高度化を進め、お客様の DX 推進をトータルでサポート

CTC ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
櫻井 哲雄

新年あけましておめでとうございます。昨年は、コロナ禍が長期化する中、在宅センターの整備を進めるとともに、神戸に BPO のオフィスも開設、地方拠点整備にも努めました。

また、お客様の DX 推進に伴うクラウドサービス導入が進む中で、導入に伴うヘルプデスクのみならず、EX 視点でのマニュアル提供や定着化など CTC グループと連携し、サービスの拡充に努めております。

本年は、新技術の導入や人材・サービスの高度化を進め、「IT+BPO」のハイブリッドなサービスでお客様の DX 推進を下支えでき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。

エンタテインメント業界のバックオフィスパートナーとしてのさらなる成長へ

株式会社バリュープラス
取締役 事業総括 兼 営業部長
和氣 幸男

2022 年度は弊社が従事させていただいているエンタテイメント産業においても、ライブやイベントなどがようやく動き出し、少しずつ明るい話題も出始めた年となりました。しかし世の中が動き出した一方で、コロナの影響によりテレワーク中心の働き方が大きく変化したこともあり、コミュニケーションはもちろん、物理的業務など、オフィスワークにおいて様々な課題が見えた年ともなり、弊社はコンタクトセンター機能だけでなく、ユーザーサポートに関わる様々な付随業務も積極的に取組むようにして参りました。

2023 年度も引き続きエンタテインメント業界のバックオフィスパートナーとしてお役にたてるよう成長していきたいと思います。

2023 年わが社の抱負

株式会社マックスコム
代表取締役社長
小関 剛史

皆様、新年明けましておめでとうございます。昨年はロシアによるウクライナへの侵攻という大きな出来事から全世界に大きな不安が広がり国内経済においても急性インフレや人件費の上昇と非常に厳しい環境でございました。コロナの影響は徐々に薄れてきている状況ではございますが本年もさらに気を引き締めて精進して参ります。ここ数年、あらゆる業界でデジタル化やＤＸが進みコンタクトセンターに求められるサービスも変化し続けております。期待される役割を認識し新たなサービス開発、価値創造にチャレンジして参りたいと考えております。本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。

2023 年 明るく元気に

株式会社ブライエ
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。

昨年はコロナの感染拡大防止対策が緩和され、経済活動の正常化が進展しましたが、ウクライナ危機の長期化、中国のゼロコロナ政策など、日本経済を下押しするリスクもまだ大きい状況が続いています。

今年の干支は「癸卯（みずのと・う）」です。「これまでの努力が花開き、実り始める」縁起のよい年です。

わが社では、かねてより進めておりました『クラウド・サポート＆サービス』への領域拡大を加速してまいります。「世の中の『不安・不便・不満』を解決し、一人ひとりが『明るく・元気』に暮らせる社会を実現する」を志とし、努力してまいります。

今年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

データ利活用の推進でエフォートレス対応の実現へ貢献！

エス・アンド・アイ株式会社
代表取締役社長
藤田 和夫

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、with コロナの世界においてニューノーマルが定着したことで、従来からの大規模コンタクトセンター構築のご相談に加え、在宅オペレーターへの対応を目的としたクラウド化を前提としたご相談が非常に増えた一年でした。また、コロナ禍を契機に一気に自動化 / セルフヘルプの導入が進んだことで、お客さまが自己解決できるように適切にサポートする「コンタクトセンターのエフォートレス化」への対応が必要不可欠と考えています。

当社では、こうしたニーズへの対応とともに、デジタル化の先にあるデータ利活用の推進により、コンタクトセンター業界のさらなる発展へ貢献してまいります。

Jabra はコンタクトセンターに投資を続けます

GN オーディオジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

コンタクトセンターにおけるヘッドセットは特別なツールです。聞きやすく、伝えやすい、そして長時間装着しても疲れない音が必要です。

ハイブリッドな働き方が急速に進む中ヘッドセットは一般の業務でも使われるようになってきましたが、Jabra はコンタクトセンターに特化した優れたヘッドセットを開発し続ける唯一のベンダーです。昨年は最先端テクノロジーを搭載したコンタクトセンター用ヘッドセットを３つもリリースしました。

なぜ Jabra がマーケットシェアトップなのか、体験してください。

トライアル機器を用意してお待ちしています。

コールセンターにかかわる方々の健康と成長を

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
金井 美紀和

2022 年度、当社は「健康経営優良法人『ホワイト 500』」に２年連続の認定を受け、また「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD 2022」の最優秀賞をいただくことができました。

今日新しい年を迎え改めて、お客さま企業のカスタマーサクセスを実現していくために、社員の健康と成長を起点として取り組んでいくことを、これからも継続していきたいと考えております。

コールセンターにかかわるすべての方々が健康で充実した日々を送ることができるよう、CCAJ 会員の皆さまとともに、１つ１つの課題に取り組み、業界の成長に貢献していきたいと考えております。本年度もどうぞよろしくお願い申し上げます。

お客様の事業変革や成長を支えるパートナーを目指して

SCSK サービスウェア株式会社
代表取締役 社長
渡辺 篤史

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

COVID-19 により常態化した新たな生活様式では、ネットの更なる活用や、非対面でのサービス品質の向上が進みました。この先の１０年は更なる技術活用が進み、これまで以上の変化が起きると思います。企業や行政のデジタル化の進展に伴い、事業の起点となるコンタクトセンターには大きな可能性があり、ビジネスモデルを変革させる絶好の機会であると考えています。

当社はＳＣＳＫグループの一員として、お客様の事業変革や事業成長をビジネスプロセスの構築力と IT 活用力で支え、社会に新たな価値を提供するビジネスサービスプラットフォーマーへの進化を目指します。

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。

最良な CX を提供できるアウトソーサーへ ～エフォートレスの追求～

株式会社アグレックス
執行役員ビジネスプロセスインンテグレーション事業本部副本部長
羽方 聡

あけましておめでとうございます。

当社は、IT の力で社会の願いを叶える TIS インテックグループの一員として、1965 年の創業以来、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネス事業を中心に、システム開発・運用事業を展開してきました。

本年、当社は最良な CX を提供できるアウトソーサーになるべく、コンタクト業務の DX を本格化します。お客様のエフォートレスを実現するためにチャットボットや有人チャット、ボイスボットなどのオムニチャネルに対応した新センターの開設をはじめ、事務プロセスも含めた CRM 全体の高度化を進めていきます。

本年もどうぞよろしくお願いします。

2023 年わが社の抱負

キューアンドエー株式会社
代表取締役 社長
川田 哲男

新年あけましておめでとうございます。

昨年、弊社は創立 25 周年を迎え、また 2022 年を起点にした中期経営計画を策定し新成長戦略がスタートした節目の年でありました。2023 年はその新成長戦略を根付かせ、新スタンダードとして確立する大切な年度となります。長年培ってきたテクニカルサポートの経験を活かし、よりプロアクティブにデジタル時代の世の中のお役に立てるサービスをご提供できるよう精進します。そして、弊社がこだわる、人肌感覚のある、人に寄り添うサービスに磨きをかけてまいります。微力ではございますが、明るく元気なコミュニケーション社会実現のお手伝いに尽力していく所存です。

本年もよろしくお願い申し上げます。

コールセンターからカスタマーサービスへアップデート

株式会社グッドクロス
取締役
石井 通明

謹んで新年のお慶びを申し上げます。コロナ以降、在宅稼働を主体とした一元的な運用にシフトし、電車遅延にも大雪にも影響を受けない 24 時間 365 日の安定稼働を実現する一方で、働き手には希望する曜日・時間帯に勤務できるワークライフバランスを整えてきました。今年は人が応対する価値を最大化できるよう FAQ ツールを一新し顧客体験の充実を図りながら、ボイスボットなどによる運用負荷の軽減も進めます。通販の分野では倉庫出荷から仕入、EC の商品メンテナンスまでサポートを拡大。印刷を含めた事務局機能も拡充していきます。コールセンターからカスタマーサービスへ、来るアフターコロナ時代に求められるビジネススキームにアップデートを進めてまいります。本年も宜しくお願い申し上げます。

2023 年新年のご挨拶 ～働く人の為の環境整備を～

イー・コンタクト合同会社
代表
下村 芳弘

皆様　新年明けましておめでとうございます。

昨年もコールセンター現場では安心安全な運営にご尽力を頂きありがとうございます。

CX 向上の為のチャット・ボイスボット、WEB サイト等のコンタクトチャネルの拡充は、同時に人による応対の深化が求められ、チャネル構築・運用のマネジメントと共に、益々“人”の重要性が高まっています。

多様な働き方の為のセンターの地方展開、在宅やサテライトの取組、DX 支援、キャリアパス整備はじめ、人財にどう選んで貰うか、どう働いて貰うか、「働く人の為の環境整備」がより大切になると思っています。

本年も微力ながら尽力して参ります。どうぞ宜しくお願い申し上げます。

それぞれのイノベーション

株式会社Ｃプロデュース
代表取締役
大木 伸之

新年あけましておめでとうございます。皆様には日頃から大変お世話になっております。

さて、昨年は関係者との打合せで「出来ない理由から話をしてしまう人」をよく見かける年でもありました。事業上の課題に対して改善アクションの可能性を探らないのです。そのあと「自分もそうなっているのではないか」と心配になってきます。当社も今年 20 年目を迎えて大変嬉しく思うのですが、反面そろそろ賞味期限切れかもと考えてしまいます。長く続けることの光と影の部分をしっかり理解して、次の有望な人材にどんどん席を譲っていきたいと考えています。「どうしたら出来るか、可能か」「また迅速なアクションがとれるか」、自己変革をし続けるための自問自答と大胆な権限委譲を今年も続けて参ります。

人とＤＸの協調・共創により新世代コンタクトセンター革新を実現しよう！

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設計・構築・運用・改善・高度化、ＶＯＣ・ＦＡＱ・ナレッジ・チャット・ＡＩ・ＲＰＡ・在宅運用等の活用やアセスメント・グランドデザイン等、幅広い視点でお客様本位のコンサルティングをご提供してきました。2021 年に出版した書籍『図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方』も、業界に関わる様々なお立場の皆様にご活用いただけたら幸いです。

NTT 在職中の 1980 年より携わってきたコンタクトセンター業界の経験を基に、皆様のコンタクトセンターの革新と業界の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、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

2023 年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社
クラウドソリューション営業部長
細川 京子

新年あけましておめでとうございます。

昨年もコロナ禍の影響が残る１年でしたが、コミュニケーションインフラの変化について考えさせられる１年となりました。大型コンタクトセンターのクラウド化を支援させて頂く一方で、プラットフォームを介さず、コミュニケーション API とアプリケーション開発のみのボイスボットもご採用頂きました。必要なコミュニケーション機能を適材適所でクラウド利用できるようになったことを実感しています。本年は、コミュニケーションの自動化・効率化を推進し、労働力不足を解消するとともに、顧客や従業員のコミュニケーションプロセスを改善する、そういったサービスをお届けしたいと考えております。

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。

2023 年 コロナを乗り越え、業界の発展に貢献します

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日や1週間単位の短期人材から、3ヶ月～1年タームの固定人材まで、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198拠点を構え、スタッフ登録数は業界最大級の723万人。

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番人材を集められる会社として、お客様や働き手にとって利便性が高いサービスを追求し、コールセンター業界全体の成長と発展に貢献して参ります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

2023 年 新年のご挨拶

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
代表取締役社長
澤田 英士

明けましておめでとうございます。

昨年は明るくないニュースが数多くありましたが、弊社では「コールセンター /BPO の進行形ビジネスパートナー」と銘打ち、クライアント様の顧客接点を担う重要なパートナーとして、PR 活動に注力いたしました。その一環として、非接触と換気をテーマにした大阪市内の新築ビルにセンターを開設し、24 時間体制を充実させました。

2023 年には初の地方センターを静岡市に開設します。規模の拡大に伴い、従業員の負荷が大きくなりますが、従業員の健康を気遣いながら、サービス品質の向上や拡充に努めてまいります。

今後も、クライアント様に “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、何卒よろしくお願い申し上げます。

人とテクノロジーが融合した顧客体験を AI とクラウドでご支援します。

ジェネシスクラウドサービス株式会社
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。

昨年は未だに根強く続く新型コロナウイルスの影響に加え、国際情勢、原油高、円安や物価高騰など、企業を取り巻く環境変化が目まぐるしく続きました。コンタクトセンターをはじめとする顧客接点においても、変化に適合し続ける柔軟性が良質な顧客体験を提供する上で重要な課題となってきています。コロナ禍においてデジタル化が一気に加速した現在、人とテクノロジーの力が融合したサービスやプロセスをいち早く提供できるかが顧客体験の成否を決定づけます。ジェネシスは AI とクラウドを中心にした CX テクノロジーを提供するだけでなく、お客様やパートナー企業様と一体となったコミュニティ” Genesys Crew” を通じて、CX を企業競争力にできるよう皆様をサポートします。

2023 年わが社の抱負

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
土屋 喜嗣

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

新型コロナによる影響が 3 年近くにわたる中、医療・行政の方々、コールセンターやオフィスにて様々な業務対応をされる方々に深謝致します。

弊社は在宅勤務による働き方改革、AI 関連技術の活用、クラウドによる柔軟性など、お客様の変革を後押しする「エクスペリエンス・プラットフォーム」のご提供に邁進して参りました。

今後もお客様の変革が進む中、本年は弊社自身もしっかりと態勢整備し、お客様のイノベーションを、移行に伴う混乱無しに、また、あらゆる道筋でご提供できるよう、クラウド / サブスクリプション / オンプレミスなど含めた形態で革新技術をご提供致したく存じます。

本年も日本アバイアをよろしくお願い申し上げます。

2023 年わが社の抱負

株式会社 NTT ネクシア
代表取締役社長
高美 浩一

新年おめでとうございます。コロナ禍を経たニューノーマルな環境変化に対応するには、AI との共存とともに人にしかできない事にフォーカスし、それを担う人に投資していく必要があります。そのために、当社はデジタル社会におけるお客様のご要望に適時適確にお応えできる「コミュニティデザイン企業」として、デジタル商材のコンサルティング力を強化すると共に、多様化するコミュニティにおける顧客接点の最適化をデザインするデジタルＣＳセンター化を一層加速させます。

また、SDGs、働き方改革、ワークインライフといった社会課題へも積極的に取り組み、社員が誇りと働き甲斐を実感できる環境を整備し、EX を高める事で CX 向上を実現してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

お客様の「なぜ」に迫る“ 顧客理解”でクライアント企業とお客様をつなぐ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役 社長執行役員
山崎 一郎

新年あけましておめでとうございます。

ここ数年、生活スタイルや消費活動が目まぐるしく変化しています。その中でＣＸ（顧客体験価値）を高めるためには核心を捉える「顧客理解」がより重要となってきます。

当社は WOWOW の会員サービスの中で培った知見を活かし、コールセンターからデジタルまであらゆる場面にて「顧客接点のプロフェッショナル」として顧客の声を収集・分析し、顧客と長期的な関係を築くための適切なサービス設計と様々なチャネルの活用により顧客のロイヤルカスタマー化を図るための施策実施まで行います。

今後もマーケティング事業会社として一層、顧客理解を深めクライアント企業に新たな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。

2023 年の抱負 新たな飛躍の年へ

ログイット株式会社
代表取締役社長
鈴木 禎宏

あけましておめでとうございます。

巷ではコロナ第８波と言われておりますが、皆様におかれましては穏やかな新年を迎えられた事と存じます。

コロナ禍を起点とし我々を取り巻く環境は猛スピードで変化しています。しかしながら人と人を繋ぐコンタクトセンターは、オムニチャネルとなって益々重要な役割を担っています。

私共と致しましても、今までのビジネスに加え既存チャネルの隙間を埋めお客様の利便性及び企業様の効率を向上させる非対面顧客サービス、音声とＡＩを組み合わせた情報サービスを計画しており、今年を更なる飛躍の年と位置付け、新たな企業元年とし突き進んで行く所存でございます。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。

2023 年、私たち、変態します。
―さなぎが蝶にかわるように―

情報工房株式会社
代表取締役社長
宮脇 一

半年前、就活生向け web サイト「底辺の仕事ランキング 12」が掲載された。そこには「コールセンタースタッフ」と載っていた。世間ではまだこう思われているのか？同じ感情労働のホテル・美容業界は、どうして底辺と呼ばれないのか？と思うと、社員の家族に申し訳なく、思わず涙がこぼれた。その姿をみた２年目の仲間が、メッセージをくれた。「私、あなたの姿を見ていて、はじめて仕事での夢が出来ました。この業界を変えてみせます。」

経営の目的が、社員とその家族の幸せ。それがクライアントとその先のお客様の幸せに繋がるのであれば、業界も会社も、成長を感じるワクワクする居場所でなければならない、どうしても。

語り合い、考え、学ぶ場所づくりに、今年は時間を費やそうと、心に決めた。

2023 年ベルウェールグループ創業 48 年
共創と価値創造企業を目指して

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役会長
平野 宏

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

DX・CX・メタバース等デジタル環境における技術は益々進化し、企業は事業領域の拡大と新たな利益の創造を目指し、次世代ステージへの挑戦を継続しています。当社はこの大きな事業環境の変化に対応すべく、デジタルソリューションの活用と、48 年の経験と実績を活かし、創業以来の理念である「お客様第一主義」で、企業様との共創と価値創造を目指し、持続的な成長と共に、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、よろしくお願い申し上げます。

ビジネスプロセスの変革とテクノロジーで企業の生産性を次のステージに導く

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

謹んで新春のお喜びを申し上げます。未だ続くコロナ禍の影響や労働人口の減少により、ビジネス環境も変化し続けています。そのような状況だからこそ、弊社は一人ひとりのはたらき方や組織としての業務の進め方を見直し、「生産性向上のプロフェッショナル」として、本年も社会に貢献していきたいと考えております。

弊社のコンタクトセンターは、変化と拡大に適応し、〞期待を超えるサービス提供〞を実現し続けるためのプラットフォームとして AI コンタクトセンターサービスの提供に向けた整備の着手をしています。また、昨年の札幌に続き今年は仙台に第 4 コンタクトセンターを開所します。より多くの企業課題に取り組み、お客様のビジネスを推進して参ります。

ヒューマンとデジタルを融合した CX の実現へ

株式会社プロシード
代表取締役社長
根本 直樹

謹んで新春をお祝い申し上げます。

弊社では、お客様の〞良い体験〞をクライアント企業の皆様と創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にすることをビジョンに掲げております。

2023年はHumanized Digital Experience (HDE) の新しいコンセプトも掲げ、デジタル体験とヒューマン体験を融合した「人間のための」顧客体験を実現するコンサルティング支援を開始します。

また、カスタマーセンター業界の幸福度を高めたいという想いから 2021 年に始めた Well-being カスタマーセンターアワードでは、2022 年には 93 センター／ 6000 名の方々に参加いただきました。本年度もクライアント企業の発展・業界の発展のために社員一同、邁進して参ります。

経営理念「お役に立つ」の実現と、さらなるお客さま満足度の向上に挑戦

東京ガスカスタマーサポート株式会社
代表取締役社長
長谷部 圭一

明けましておめでとうございます。

弊社は、主に東京ガスグループの「お客さま総合窓口」を担う企業として、ガス・電力・サービスのコンタクトセンター事業、ビジネスサポート事業を効率的かつ高品質で展開していく役割を担っています。

本年も、経営理念に掲げる「お客さま、従業員、お取引先、社会に対して、『お役に立つ』ことで信頼され、選ばれ続ける会社を目指す」ことに、全社一丸となって取り組んで行きます。

事業環境は不透明な状況が続きますが、さらなる「お客さま満足度の向上」を目指し、デジタル化・業務効率化・高付加価値化の加速、ひいては、企業価値の向上を図って参ります。

本年もどうぞ宜しくお願い致します。

BIZTEL が目指す プロバイダ・カスタマの共進化

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。2022 年も多くの企業が社会的困難の中で力強く耐えぬく 1 年だったと思います。弊社が提供するクラウド型コンタクトセンターサービス BIZTEL は様々な機能を年 2 回のバージョンアップで提供しておりますが、様々なお客様のご要望を反映する形でサービスの進化を続けています。社会的にお客様との持続的な関係をどう維持するかが課題の中で、弊社としてもお客様とのイーブンな関係を維持しながら、お客様と共に進化を続けていく持続成長的なクラウドサービスを目指しております。BIZTEL はコンタクトセンターに関わる方々に少しでも安心して利用できるサービスとして、皆様の進化に貢献できるサービスとして本年も更に精進をして参ります。

あなたと世界を変えていく。 ～「最後まで、やり抜くパートナー。」として～

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
プラットフォームサービス本部
コミュニケーション＆アプリケーションサービス部長　高橋 聡子

新年明けましておめでとうございます。

昨年は NTT ドコモグループの一員となり大きな転換点を迎えた一方、円安や燃料費コストの増大、地政学的リスクの拡大など、取り巻く環境が大きく変化した一年でした。

昨今の感染症拡大と共に、消費者の行動はオンラインでの " 非接触化 " へシフトしている中で、「実物を見ながら購入する安心感」や「対面での丁寧な接客」が失われ、急速なデジタル化による不便さや不安も顕在化しています。弊社ではこうした課題を解決しながらリアルとデジタルの融合を進め、そこで生まれるコミュニケーション・行動データを活用し、引き続き顧客体験価値の向上に貢献してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

『CCAJ News』は パソコンやスマホでも読めます

CCAJ News Vol.310

最新号だけでなく、バックナンバーも閲覧できます。PDF 内のキーワード検索機能もご用意していますので、ぜひご活用ください。

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

CCAJ News TOPICS

正会員数：227 社

（2022 年 12 月 12 日現在）

2023 年 1 月～ 3 月　主な活動スケジュール

1 月　6 日（金）新春賀詞交歓会
2 月 16 日（木）CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023（1 日目）
2 月 17 日（金）CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023（2 日目）
2 月 28 日（火）在宅コールセンター勉強会（最終回）
3 月 15 日（水）コールセンター基礎講座

1 ～ 3 月随時　「CCAJ スクール」（コールセンタースタッフのための研修）　マネージャー、SV、クレーム対応など 12 種類の講座を開催
日程調整中　オンライン海外視察ツアー（視察国：インド）
日程調整中　コンタクトセンター見学会

※事前の予告なくスケジュールを変更する場合がございます。

活動の詳細は CCAJ ホームページよりご覧ください。　**https://ccaj.or.jp/index.html**

◎ UD（ユニバーサルデザイン）フォントを使用しています

◎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
GREEN PRINTING JFPI P-A10012

◎ 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
VEGETABLE OIL INK

CCAJ News Vol.310
（2023 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　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）

「心を重ねる」

産声を上げたその瞬間から、
人は声を持っています。
その声はやがて相手に向けられ言葉となって、
人と人を結びます。

会ったこともなく顔を見たこともない人の
声が呼んでいます。

耳もとで聞くその声は、
時に口ごもり、
時に苛立ち、
隠れた不安を、
抑えた怒りを、
無言の感謝を秘めています。

私たちはあなたの声を待っています。
人の心を自分の心に重ねて、
あなたの声に答えます。

人は独りではないと信じているから、
コールセンターは日夜を分かたず動き続けます。
耳だけではなく全身であなたの声を、
あなたの言葉を受け止めます。

世界にひろがる声の網の、
見えない網目の一つとして。

谷川 俊太郎

Bell System24

ベルシステム24は コールセンターで声を聞き続けて、40周年。