

CCAJ News

2023年6月号

Vol.315

Contents

- ◇ 特集「コールセンターと SDGs」②
コールセンター業界が取り組むべき
SDGs とは

- ◇ SV 意見交換会
- ◇ 新入会員紹介
- ◇ 顧客体験価値向上に貢献する
Eメールの書き方講座

特集「コールセンターと SDGs」②

コールセンター業界が取り組むべき SDGs とは ～グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンに聞く～

『CCAJ News』では、コールセンター業界の SDGs（持続可能な開発目標）への取り組みを促進すべく、「コールセンターと SDGs」と題した特集を連載しています。

314号の第一弾では、会員企業に実施したアンケート[※]をもとに、会員各社の取り組みの生の声をお届けしました。第二弾となる今号は、アンケートから明らかになってきた会員の課題や疑問を解決すべく、有識者へのインタビューを実施。SDGsを企業の経営戦略やガバナンスに統合するための手助けを続けている国連グローバル・コンパクトについて、コールセンター業界に対するアドバイスも含めて、SDGsへの取り組みの基本を取材しました。今後の活動にご活用ください。

※ SDGsに関するアンケートの全集計結果は、https://ccaj.or.jp/ccajnews/314_sepvol.html でご覧いただけます。

SDGs 推進の世界的な中核組織

1999年、当時のコフィー・アナン国連事務総長が、ダボス会議で企業にグローバルな課題解決への参画を求めたことで、2000年にニューヨーク国連本部で正式に発足した国連グローバル・コンパクト。コフィー・アナン氏以降も歴代の国連事務総長がチェアマンを務める国連と直結した組織として、SDGsの推進を続けています。日本におけるローカルネットワークであるグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンは2003年12月に発足し、サステナブルな社会の実現にむけて活動を続けてきました。そこで、SDGsの専門家のお立場から、サービス業であるコールセンター業界がどのように関わっていけば良いのか、アンケートでの疑問も含めてお話を伺いました。



©UN Photo/Evan Schneider

コフィー・アナン国連事務総長のメッセージ

『世界共通の理念と市場の力を結びつける道を探りましょう。民間企業のもつ創造力を結集し、弱い立場にある人々の願いや未来世代の必要に応えていこうではありませんか』
ノーベル平和賞を受賞したコフィー・アナン国連事務総長の提唱で生まれた国連グローバル・コンパクト。アナン氏の呼びかけは、ミレニアム開発目標（MDGs）を経て、SDGsにもつながっています。

コールセンター業界をはじめとするサービス業などの非製造業が、SDGs 実現のためにどのように関わっていけば良いのでしょうか。会員アンケートでは、悩んでいる企業も多いようです。そこで、基本的な SDGs の理解や取り組みについて学ぶべく、一般社団法人グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンを訪問して、事務局長の矢部英貴氏と事務局次長の氏家啓一氏にお話を伺いました。

国連グローバル・コンパクトと グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン

CCAJ 最初にグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) と、その母体である国連グローバル・コンパクトについてご説明いただけますか。

矢部 GCNJ は、2000 年に正式に発足した国連グローバル・コンパクトのローカルネットワークになります。国連グローバル・コンパクトは、1999 年のダボス会議で当時のコフィー・アナン国連事務総長によるビジネスリーダーに向けた呼びかけで誕生した国連事務総長室傘下の組織で、国連と民間の企業や団体が手を結ぶことで、健全なグローバル社会を築くためのリーダーシップを発揮していく、世界最大のサステナビリティ・イニシアチブと位置づけられています。コンパクトは誓いや盟約という意味で、162 カ国が参加して約 70 カ国にローカルネットワークが設立されています。その中の一つが GCNJ で、国連グローバル・コンパクト本部と日本の企業や団体をつなぐ役割を果たしています。現在、グローバルな署名数が 22,000 を超えていて、日本でも 2023 年 3 月末の時点で 545 の企業と団体が参加しています。



**国連と民間(企業・団体)が手を結び、
健全なグローバル社会を築くための
世界最大のサステナビリティ・イニシアチブ**

CCAJ GCNJ における日本の参加企業の特徴というのがありますか。

矢部 GCNJ は、世界的に見ても大手企業が非常に多いローカルネットワークです。業種としては、製造業やインフラ関連が中心となりますが、サービス業や自治体、大学などが



一般社団法人 グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン
(略称: GCNJ HP: <https://www.ungcjin.org/index.html>)

事務局長 矢部 英貴 氏 (左)

事務局次長 氏家 啓一 氏 (右)

らも多数参加しています。大手企業からの呼びかけや要望、ESG 評価として国際機関への署名を希望する企業が増えていて、特にここ数年、コロナ禍においても急激に増えているというのも特徴の一つです。

コールセンターをはじめとするサービス業は物を作っているところとは違いますが、バリューチェーンやサプライチェーンを構成する企業として SDGs への取り組みが求められます。また、SDGs の推進には、より多くの企業の参加が必要ですので、中小企業も含めてより多くの皆さんにも署名いただき、一緒に活動していただくことが現在の目標です。

CCAJ 2015 年 9 月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された SDGs ですが、GCNJ とはどのような関連があるのですか。

矢部 国連グローバル・コンパクトでは、人権・労働・環境・腐敗防止の 4 分野・10 原則を定めていて、そこに賛同した企業が署名することで、その実現に向けて努力していくことが求められます。SDGs も 2015 年に国連主体で採択された国際目標であり、国連は、さまざまなパートナーと協力して SDGs を達成していこうとしています。2018 年 12 月の国連総会では、「SDGs の実行において重要な民間セクターの活動推進は、国連グローバル・コンパクトの役割である」



国連グローバル・コンパクトの定める4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則は、いずれも世界的に採択・合意された普遍的な価値として国際社会で認められているものです。

国連グローバル・コンパクトに署名する会員は、10原則に賛同し、企業・団体のトップ自らのコミットメントのもと、その実現に向けて努力を継続することが求められています。

と決議されました。私たち GCNJ は、この国連の決議文に記された責任をまっとうするために、日本で民間セクターがSDGsに取り組むように推進活動を行っています。

地球規模の課題を2030年までに解決

CCAJ 会員アンケートに「CSRとSDGsとの違いがわかりにくい」とのご意見がありました。そういったモヤモヤ感を聞くことがありますが、SDGsの基本的な考え方をどのように捉えれば良いのでしょうか。

矢部 地球規模の課題をどう解決していくか、その手段を示しているのがSDGsです。そこにどう関わっているかが明確でないことがモヤモヤしている部分ではないかと思います。

SDGsの目標13は気候変動で取り組むべき指標も示されていますが、その達成のために企業として対応していくことが求められています。CSRに限らず、環境問題の解決に力を入れることでゴールに近づくのであればそれがSDGsへの参加であり、切り離して考えるものではないと思います。

CCAJ 地球規模の課題に対する取り組みを、グローバルで解決していくための方向性を示すことで、そういう意識を共有する目標と考えていいのでしょうか。

矢部 まさにそのとおりだと思います。気候変動以外にも、ジェンダー平等や貧困もあります。17のゴールには169の明確なターゲットが設定されていることがSDGsであり、課題を解決するために取り組んでいくことが求められています。

氏家 もう一つのポイントとして、17の目標が横並びであることが挙げられます。気候変動対策でエネルギーをセーブすることは、目標8の経済成長・雇用と相反することになる可能性があります。一方で、目標6の水・衛生への取り組みで、きれいな水をちゃんと管理することは途上国の人々の健康とともに、技術的な発展や経済成長などに役立つ取り組みです。

相乗効果が期待できる指標もありますが、総合的に考えていかないとしてすべてがOKとならない取り組みもあります。SDGsの17のゴールが横並びに配されているのはそのためです。全体を考えながら、注意深く進めることが重要です。

CCAJ アンケートでの質問に「カーボンニュートラルに関して、2030年を超えた2050年のあるべき姿をビジョンと定めて中長期的なロードマップを作成しています」といった声がありました。2030年という期限にはどのような意味合いがあるとお考えですか。

矢部 SDGsの目的は、持続可能な開発に関する地球規模の優先課題を、2030年までにどう解決するかに尽きると思います。このままでは、グローバル経済そのものが本当に立ち行かなくなるという危機感によるものです。2030年までに今抱えている課題を解決していかないと、自分たちの子どもやその下の世代に大きな影響があるという状況はまちがいありません。

IPCCによる気候変動の報告書では、2030年までに気温上昇を1.5℃以内に抑えなければ、その後がオーバーシュートしてしまって3℃、4℃の平均気温の上昇になることを示しています。そうなると、ほとんど正常な生活はできません。地球がなくなるわけではないのかもしれませんが、海面上昇で消滅する国がでてくる可能性もあります。ですから冗談じゃなく、これはもう取り組まないと国がなくなる、人が住めなくなる、いろいろな形で大きな影響を及ぼすという状況が、事実として目の前に迫っていると思います。

CCAJ GCNJの会員はSDGsに対する意識が高い皆さんだと思うのですが、近年変化は見られますか。

矢部 国連事務総長は、ここ数年の世界的な変化でSDGs達成に向けた活動が後退しているという危機感を表しています。会員も含めて、日本でもこのままだと地球がダメになってしまうという意識が高まってきているのは事実だと思います。

GCNJでは、2016年度から会員の企業や団体に対して実態調査を続けています。最初の5年間はSDGs認知度調査で、

90%近い認知度まで上がってきたので、21年度からはそれぞれの課題に対してどこまで促進できているかという調査を始めました。それぞれの課題に対する目標達成に向けた進捗度というのは企業によってまちまちですが、意識の高まりは伝わってきています。ぜひHPをご覧ください。

コールセンター業界とSDGs

CCAJ 協会の本年の活動方針として、SDGsに照らし「働きがいも経済成長も」「ジェンダー平等を実現しよう」「産業と技術革新の基盤をつくろう」の3つの方向性を決めました。こちらでも会員へのアンケートを基に策定したものです。コールセンター業界がSDGsに貢献できる分野はありますか。

矢部 従業員の待遇や働き方改革は、コールセンターに限らず観光業などのサービス業でも求められるところかと思えます。コールセンターは離職率が高いと聞いたことがありますが、働きがいのある人間らしい仕事が今後も求められます。そういった意味からもジェンダー平等への取り組みは重要です。ジェンダー平等という女性活躍につなげがちですが、それはあくまで一つであって、多様な人材をどう活用するかというのが課題になります。例えば国籍、性別、障がいの有無、LGBTQIなどの差別がまったくない職場が、コールセンターでは可能ではないかと思えます。すでに女性がものすごく活躍している職場ですし、ぜひもっと進めてください。

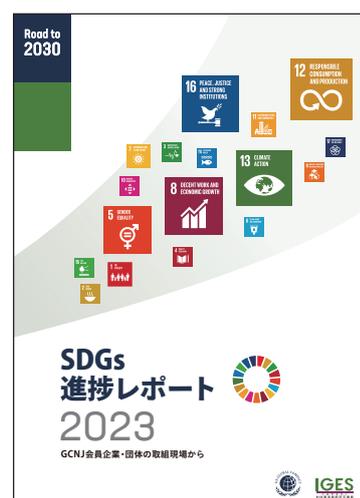
その他にも、コールセンター業界は地方の活性化にも大きく貢献されていて、地域との共生社会にもつながってくるかと思えます。

CCAJ 今おっしゃっていただいたことに積極的に取り組んでいる企業は多いのですが、それが一般にまで伝わってないところもあります。さまざまな改革をもっとアピールする必要があると思いますが、そういった改革がSDGsの一環でもあるということに強く感じました。

矢部 そういう情報はもっとオープンにすべきですし、まずは自分の会社の中でこう変わっているということを発信されることが重要だと思います。社員が自分の会社は改善されたと認識できれば、それは自然と外に伝わっていきます。

その中でも働き方改革というのは重要で、ワークライフバランスにも関わってきます。育休や時短、在宅などの制度を取り入れていただくことで、働く人たちのモチベーションも上がってくると思います。

氏家 ワークライフバランスというのは、コールセンターで



企業等における最新のSDGs実態調査の結果を解説した「SDGs進捗レポート2023」
(<https://www.ungcjin.org/sdgs/report.html>)

働く方々だけでなく、仕事のブランドにも関わっていると思います。

ワークライフバランスという言葉は私もよく使いますが、ワークの前にライフではないかと思っていました。ライフがあつてこそそのワークだと。そして、豊かで便利で安全なライフを支えているのがサービス業であり、ライフを支えるための情報を提供しているのがコールセンターだと思っています。それはSDGsにもつながっている仕事です。ライフへのサポートを通じて、2030年までのゴールにつなげていくという意識を持っていただくことが大切だし、働いている人たちに感じていただくだけで全然違うのではないのでしょうか。

CCAJ コールセンター業界の取り組みで、SDGsにもつながる事例をご存じであればご紹介いただけますか。

矢部 コールセンター関連の最近の事例としては、GCNJの会員でもあるベルシステム24ホールディングスによるサイリンクスへの寄付がわかりやすいと思います。

サイリンクスは、声を摘出したために声を失った喉摘者(こうてきしゃ)のために、ハンズフリーの発声支援デバイスを開発している大学院生やエンジニアによる研究チームです。ベルシステム24では、コンタクトセンターに寄せられる「ありがとう」の件数を可視化するAI音声認識ツールを使って、ありがとうの数に応じた寄付を行っています。自社だけで喜んでいても発展性がないからと、他者とつながることで社会貢献に変えていこうという取り組みです。

CCAJ この活動は、CCAJでも「会員ニュース」としてご紹介しました。これもSDGsに含まれるのですか。

矢部 SDGsには、自社でできないことを他者と協力するこ

とで社会をよくしていこうという精神が含まれています。サイリンクスという研究チームがあるが資金を必要としている。ベルシステム 24 は自社でできない研究にサポートはできる。一緒になって取り組むことで、社会がより良くなる。それがSDGsの精神です。

氏家 目標の17ではパートナーシップの活性化を提唱しています。一人一社一団体ではできないことが、パートナーシップによって実現できること。これはSDGsだけではなくいろいろなところに当てはまると思います。SDGsの考え方の中にもしっかりと入っています。皆さんが普段やっている社会貢献もSDGsになっているかもしれないので、それを自信を持って発信することが大切だと思います。

CCAJ アンケートでは、SDGsに関するさまざまな課題が出てきています。GCNJでは、会員の皆さんにどのようにアドバイスしたり解決に導いたりしているのですか。

矢部 GCNJの活動の中心である分科会は、会員同士で苦慮しているところや取り組み事例などを共有することで、アドバイスや新しい情報を得られる場となっています。現在、SDGs・ESG・サプライチェーン・環境経営・サーキュラーエコノミー・ヒューマンライツデューデリジェンス・WEPsなどの全14テーマについて、参加メンバーが学び、様々な知識・経験を共有する機会となっており、約4000名の登録があります。

いずれの分科会も登録無料です。参加企業が主体となって進められているもので、目標17のパートナーシップを実現しています。自社に持ち帰り、経営層に直接語り掛け、自社としてやれることが他にないか、今一度確認できる貴重な機会となっています。大手企業も中小企業も垣根を越えて参加できる場があれば、新たな情報やヒントを得られて解決につながるのではないのでしょうか。

CCAJ 最後に、読者へのメッセージをお願いします。

矢部 国連グローバル・コンパクトは国連の中で唯一、民間企業が活動に関与している組織です。アナン国連事務総長が、これからは国や政府任せではなく、企業自らが動いてゴール達成できなければこの世の中がなくなってしまうという発言からスタートしたものです。GCNJを活用していただくことでSDGsの理解促進につなげたいですし、分科会以外にも多くの活動を行っていますので、より多くの企業に参加していただくことで、日本でのSDGs達成を目指していきます。CCAJの会員の皆さんもサステナビリティ戦略をビジネスへ

GCNJの主な活動の一つ「分科会」(2023年5月15日現在)

	分科会名	参加者(人)	参加企業(社・団体)
1	ESG	465	274
2	環境経営	406	253
3	関西	151	100
4	サプライチェーン	364	224
5	CSV	144	110
6	GCの社内浸透研(GSSK)	163	120
7	人権教育	249	173
8	ヒューマンライツデューデリジェンス	340	225
9	腐敗防止	197	132
10	防災・減災(DRR)	229	147
11	SDGs	263	183
12	WEPs	292	186
13	レポート研究	396	251
14	サーキュラーエコノミー	281	181



グループディスカッションで情報交換ができる分科会(上)と
ビジネスリーダーを招いた年次シンポジウム(下)

実装するための実用的なガイドを得ることができますので、ぜひ毎月開催している説明会にまずはご参加いただけましたら嬉しく思います。

CCAJ 本日はありがとうございました。

国連グローバル・コンパクトの署名・加入をご検討の方は
こちらをご覧ください。

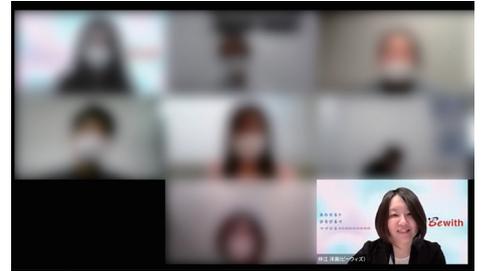
<https://www.ungcjin.org/participate/merit.html>

2023年3月に「SV意見交換会」をオンラインで開催しました

テーマ『コールセンターにおける従業員エンゲージメントの向上』

人材育成委員会が企画・実施する「スーパーバイザーによる意見・情報交換会（SV意見交換会）」は2019年10月に通算100回を数えた協会の人気活動のひとつです。

2022年度は集合型にて1回、オンライン形式にて2回の計3回開催しました。その内、2023年3月16日に行われた「第112回SV意見交換会」をご報告します。



●第112回SV意見交換会

日時：2023年3月16日（木）15:00～17:00

形式：オンライン（Zoom）

テーマ：従業員エンゲージメントの向上

参加者：8社8名

（インハウス会員2名、エージェンシー会員6名）

進行役：仲江洋美委員

「エンゲージメント」とは？

今回のSV意見交換会では、冒頭に進行役の仲江委員より「エンゲージメント」についての説明がありました。

エンゲージメントとは、「会社や仕事と従業員の双方向的な繋がり」を指すとのこと。

各センターが目指す「エンゲージメントが高い状態」とは、「会社の想いや仕事そのものの方向性を従業員に伝え、従業員がそれに共感し、自分も貢献したいと思える状態である」という意識合わせをした上で、情報交換を行いました。

各センターのユニークなエンゲージメント向上施策

これまで実施したエンゲージメント向上施策について、各センターの取り組みを紹介していただきました。

具体的な施策として、「会議室に集まってレゴを作る」「ハロウィーンにオレンジ色のものを身に着けて出勤した人にお菓子をプレゼントする」などが挙げられました。

独自にアレンジした「ピアボーナス制度」も紹介されました。従業員同士で紙のカードにメッセージを書いて



仲江洋美委員

渡し、カードが多く集まった人にお菓子をプレゼントするという内容で、多くの人に楽しんでもらったとのことでした。しかし、続けているうちに義務的な雰囲気になってしまったことが課題であったと、良かった点と悪かった点の両方の側面が紹介されると、参加者からは共感の声が上がっていました。

今後の取り組みに向けて

エンゲージメント向上における課題と、やってみたい施策についても意見を出し合いました。

「公平性を保つことが難しい」「イベント等の参加を好まない人もいる」「SVの負担が大きい」などの課題が挙げられ、新たな取り組みを始める難しさを再認識しながらも、「他社のSVも同じ悩みを抱えていることがわかって安心できた」という意見も多くありました。

施策について参加者同士で質問をしあう姿が多く見られ、また、仲江委員から自身の経験に基づく具体的なアドバイスもあり、今後センターで実践する上でのヒントを得ることができたようでした。

今回のSV意見交換会の内容を詳しく知りたい方は、「会員専用ページ」にレポートを掲載しています。同ページでは過去に開催した80回分のレポートもご覧になれます。さらに「SV意見交換会」をもとに作成したQ&A集「コールセンターの課題・問題100回で積み重ねた解決策」も掲載しています。

会員専用ページ

https://ccaj.or.jp/member_top.html

新入会員のご紹介

Inhouse

サントリーコンシェルジュサービス株式会社

代表取締役社長 嘉本 将治
 東京都港区芝公園 2 丁目 4 番 1 号
<https://www.suntory.co.jp/group/scg/>



サントリーコンシェルジュサービスは、サントリーグループの中でセサミンをはじめとする健康食品を販売するサントリーウエルネスのコンタクトセンターを運営しています。

当社は、東京・芝に本社、札幌・福岡に自社拠点があります。各拠点では、顧客対応のみならず、サントリーウエルネスの BPO 業務を広く受け持っています。

サントリーウエルネスの目指す姿「お客様の素敵な人生の輝きを精一杯サポートさせていただく」ことを実現するために、サントリーコンシェルジュサービスはお客様一人ひとりとつながり合い、お客様のウエルネス実現のためのライフパートナーとして応援してまいります。

新入会員のご紹介

Support

株式会社 RevComm

會田 武史
 東京都渋谷区渋谷 1-3-9 ヒューリック渋谷一丁目ビル 7 階
<https://www.revcomm.co.jp/>



RevComm は、コンタクトセンター業務の課題解決の為、音声解析 AI 電話「MiITel」を提供しています。このシステムによって営業やコールセンター業務におけるトークの可視化や解決の糸口の提示が可能となり、担当者の応対品質・顧客満足度の向上が実現されます。約 1 億 6,900 万回の実データを元にした AI 解析技術や、ゆうちょ銀行様や東京都保健福祉局様等の公的機関のコンタクトセンターへの導入実績などで高い評価を受け、2023 年 4 月にはアジア企業で唯一、米国の著名経済誌「Forbes AI 50 2023」に選ばれました。当社は、この革新的な技術がコールセンター業界において有益であると信じており、皆様にご活用いただきたいと考えています。

第33回CCAJスタディツアー 海外コンタクトセンター事情視察



ルーマニアオンライン視察ツアー

日時	2023年6月20日（火）・21日（水）両日16時～18時	
テーマ	拡大するルーマニア市場で進化するコンタクトセンター最前線を学ぶ	
視察企業（予定）	「BLUE POINT」 （ルーマニア資本企業）	「TELUS INTERNATIONAL」 （グローバル企業）
見どころ	ISO 認証を取得したコンサルタントチームによる高品質な顧客サービス	グローバルなCXのニーズに対応するため、50を超える言語で提供されるサービス
参加費用	CCAJ会員	1口：66,000円(税込)/1日1社 2口：110,000円(税込)/両日
	一般	1口：132,000円(税込)/1日1社 2口：220,000円(税込)/両日

詳細・申込

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

CCAJ スクール新講座！ Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修 「顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座」を6月にオンラインで開催

情報インフラの進化と共に、お客様への自己解決ツールが数多く提供され、Eメールは、過去よりいっそう特別な困りごとや個別の事情を背景とするものが多くなっています。特別な状況下のお客様体験は、その後の行動の重要な分岐点になり、Eメール対応は、お客様に選んでいただけるのか、離脱されるのかをも左右します。

本講座では、電話やチャットとの比較も交えながら、Eメールの作成ポイント・作成手順・チェックのエッセンスを学び、顧客体験価値向上に貢献するEメールのあり方を学んでいただきます。

●開催概要

日程：2023年6月22日(木) 10:00～17:00

開催形式：オンライン(Zoomを使用します)

受講料：CCAJ会員 20,790円/一般 29,700円

※いずれも消費税込

●受講のメリット

1. 電話やチャットとの比較によって、Eメールの特性を踏まえた対応スキル/チェックスキルを効率よく学ぶことができます
2. 体験ワークによって、動機付けをもってエッセンスを習得することができます
3. 1回完結型のEメール作成スキルは、メール業務の効率化に役立ちます

●カリキュラム(一部抜粋)

1. メールの特性/電話・チャットの違い
2. メールでお客さまを理解する
3. メールの基本マナーと顧客体験価値向上につなげるポイント
4. クレームメール対応ポイント
5. メール返信文作成グループワーク

詳細やお申込みは以下 URL よりご覧ください。皆様のご参加をお待ちしております。

https://ccaj.or.jp/ccaj_school/e-mail.html

●講師紹介

株式会社 Value of Life

代表取締役社長

数矢 英子 氏



コンサルティング会社にて電話対応、マネージャー等を経験後、株式会社プロシードにて品質評価を切り口とした改善支援を提供し、多くのクライアントの成果目標達成に貢献。2022年4月より、「個の輝き・企業の成長・選ばれる品質」をモットーにCX改善、人材開発支援を行っている。

●受講対象者

1. Eメール対応に従事する方、これから従事する方
2. Eメール対応の品質管理者(モニタリング/フィードバック担当者等)
3. Eメール対応の研修担当者
4. Eメール対応の管理者

◎ UD (ユニバーサルデザイン) フォントを使用しています

◎ FSC® 認証紙

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

FSC 認証ロゴ
(本誌には掲載)

◎ 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



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)

◎本誌のバックナンバーはPDFでもご覧いただけます。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/> (無料)

CCAJ
News
Vol.315



CCAJ News Vol.315

(2023年6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 南政實

〒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>