

CCAJ News

2024年6月号

Vol.327

Contents

- ◇ 特集「コールセンターと SDGs」⑤
コールセンター業界が取り組む SDGs
- ◇ 新入会員のご紹介

- ◇ 「新人マネージャー勉強会」参加者募集
- ◇ コンタクトセンターQ & A
- ◇ 第 115 回 SV 意見交換会開催報告
- ◇ CCAJ 「会員ニュース」告知

特集「コールセンターと SDGs」⑤

コールセンター業界が取り組む SDGs ～ 働きやすさと働きがいの追求で多様な人材が活躍～

『CCAJ News』では、コールセンター業界の SDGs（持続可能な開発目標）への取り組みを紹介する特集「コールセンターと SDGs」を連載しています。

連載開始の 314 号で、会員企業に実施したアンケート※の概要をお届けし、315 号では、コールセンター業界が取り組むべき SDGs について国連グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンにお話を伺いました。319 号では、会員企業 2 社の具体的な施策、323 号と 325 号では、次世代を担う若手社員による座談会を掲載しました。

第 5 弾となる今号では、ウィズ・プランナーズ株式会社と株式会社アイティ・コミュニケーションズの取り組みをご紹介します。両社の取り組みをヒントに、さらなる SDGs 推進に取り組んでいただければ幸いです。

※ 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。

ウィズ・プランナーズ株式会社

普段からの取り組みが SDGs に合致

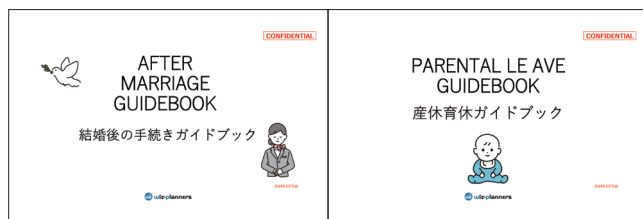
東京・五反田にある 2 カ所のセンターと、在宅オペレーションで、マルチチャネルのコンタクトセンター、BPO、バックオフィス業務を提供するウィズ・プランナーズ株式会社。SDGs に関しては、環境・社会・ガバナンスという 3 つの重要課題を設定して、独自の施策を推進しています。

取り組みのスタートについて、同社運営管理部課長の左右田都さんに伺いました。「SDGs の 17 項目の中から、自分たちができるものをまずピックアップしてみることにになりまし

た。現状を精査してみると、ジェンダー平等や働きがいにつながる女性活躍に関して、いろいろな認定制度のレベルに達していたことがわかりました。認定を受けることが社内へのアピールにもつながると考えて、まず“えるぼし”認定を取得しました」と説明します。えるぼしは、厚生労働省が認定する制度で、採用・継続就業・労働時間等の働き方・管理職比率・多様なキャリアコースの 5 項目に応じて評価されるものです。同社は、5 つの基準のすべて満たしているえるぼし 3 段階目に認定されています。また、子育てサポート企業を認定する“くるみんマーク”の取得も視野に入れているとのことですが、「パパ育休の実績が必要ですが、これまで対象となる方がいなかったため、タイミングが来たら再度検討し

ようと考えています」とのことです。自分たちが実践してきたことは、女性活躍推進だったのだという気づきにつながると話す左右田さん。SDGsの理解や推進へと結びついていきます。

女性だけでなく従業員一人ひとりが働きやすい職場の環境づくりにも取り組みを続けています。2024年3月には、『結婚後の手続きガイドブック』『産休育休ガイドブック』をリリース。結婚や出産時にどのように対応すれば良いのか、どのような制度を利用できるのかを社内でまとめたものです。ご本人だけでなく、報告を受ける側や周囲の人々のスタンスなどについても解説しています。「ライフステージに合わせた資料を提供することで、変化があっても働けるんだということを知ってもらいたいという意図で作りました」（左右田さん）。ガイドブック作成で得られたノウハウをもとに、次のステップとしてLGBTQ+に関する資料作成も考えているとのこと。



『結婚後の手続きガイドブック』と『産休育休ガイドブック』

在宅オペレーションでの障がい者雇用

SDGsへの取り組みには、新型コロナウイルス感染症も大きな影響があったといえます。

新型コロナが猛威を振るっていた2020年4月から、“人と人との空間確保”と“BCP対策を重視した安定サービスの提供”を目的に、在宅オペレーションセンターを稼働しています。現在、北海道の函館から関西の滋賀まで、約20名のオペレーターが在宅でオペレーションを行っています。その中にお二人の障がい者も勤務しています。左右田さんによると「電車に乗ったり、人混みに行くと動悸の症状が出てしまうと事前に相談をいただきました。自宅での電話対応は落ち着いてできるということで、ご自身のペースで働いていただいています」とのこと。採用や研修もすべてオンラインで行うことで、負担も軽減しました。お互いのニーズにマッチした雇用形態と言えるでしょう。

同社では、障がい者雇用について、“働いてくださる方に働ける環境を用意して活躍してもらおう”というスタンスを守っているといます。「他の従業員と、仕事内容も研修内



左右田都さん

容もまったく一緒に働いていただいています。今後も、ご縁があれば採用を増やしていきたいと思います」（左右田さん）。SDGs対応に加えて、近年求められている個々の障害に合った合理的配慮を実現している取り組みではないでしょうか。

地域連携とパートナーシップを推進

社員の皆さんを中心とする積極的な取り組みに、ゴミ拾いでの環境保持や改善を通じた地域貢献があります。左右田さんの知り合いの紹介で、五反田商店街振興組合による清掃活動である「クリーン五反田」に、半年に1回、有志の社員の方が参加しています。参加者からは「楽しかった」との声が多く、SDGsへのポジティブな参画になっているようです。



地域貢献の一つ「クリーン五反田」への参加

また、B.LEAGUE所属で、東京城南エリア（大田区・世田谷区・品川区・目黒区等）をホームタウンとするプロバスケットボールチーム、「アースフレンズ東京Z」とスポンサー契約を結んでいるとのこと。ホームアリーナの大田区総合体育館に、有志で応援に行くなど、地域との連携だけでなく、福利厚生のある取り組みになっています。

最後に、今後の取り組みについて伺いました。「企業理念である“喜びの想像と実現のために”という原点に戻って、当社のファンを増やしていきたいと考えています。そういうパートナーシップ作りもSDGsにつながると 생각합니다」と左

右田さんは話します。

最近の取り組みとしては、カスタマーサポートから物流代行までのフルフィルメント領域での角川流通倉庫株式会社との業務提携や、同社のスタッフがアシスタントとしてリモートで仕事をサポートするバックオフィス業務の新サービス“ASSISTANT DESK”のスタートなどがあります。「これまでそうですが、幅広さをどんどん広げていくことで、いろいろな方々に喜んでもらえるサービスを提供していきたいと思います。また、ASSISTANT DESK などでは、電話などで声を出すのが苦手といった障がいを持つ方の雇用にもつなげられるのではないかと考えています」（左右田さん）

地域に根差した取り組みの根幹には、五反田の地の利の良さも影響していると話す左右田さん。ご自身も大田区在住で、学生時代から親しんできた街の一つでもあります。そういった地域とそこの人々を大切に作る気持ちは、SDGsの根幹と同じなのではないでしょうか。

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

本格的な取り組みのきっかけは新型コロナ

北海道・札幌の本社を中心に、東京・大阪・名古屋・仙台・福岡といった全国のコールセンター集積地に加えて、ベトナム・ホーチミンでもコンタクトセンター関連業務を展開する株式会社アイティ・コミュニケーションズ。自社開発のIP-PBX・CTIシステムである“Navi-Telephony Plus”や“Cyber-Telephony”と、正社員雇用を前提とするコミュニケーター採用が特徴です。



正社員雇用前提の同社の新入社式

同社は、2000年の創業時に全国を回り、コールセンター業務に最適として札幌の地を選んだとのこと。独自システムも、北海道大学や札幌市、さらにサッポロバレーに集まった



逢見篤太さんと道場真弓さん

情報系ベンチャー企業を含めた、産官学の協力の中から生まれたソリューションです。また、年齢・性別・国籍・ハンディキャップにとらわれることなく、長期キャリア形成と待遇の安定化を図る正社員雇用も、それぞれの地域に働きがいをもたらすものであり、SDGsが採択される以前から取り組んできた地域連携・地域貢献と言えるでしょう。

SDGsへの取り組みのきっかけは新型コロナウイルス感染症によるベトナムでのロックダウンだったと管理本部管理部長の逢見篤太さんは振り返ります。「私がベトナムに駐在していた時期に新型コロナの流行が始まったのですが、帰国後にホーチミンがロックダウンになって、当社の拠点も大きな影響を受けました。街全体が動けない状況で、業務の継続を含めて働きがいや経済成長を考えましたし、オンラインでも教育を続けるという意味で質の高い教育をみんなにという項目もより意識する機会となりました」

それ以前も、年賀状の廃止などの積極的なSDGsへの取り組みを見せるクライアントに刺激されて、同社で何ができるかを模索していたといいます。ベトナムの状況から、働きがいや質の高い教育といった具体的な目標が見えてきたことで、2021年11月21日にはSDGsへの取り組みの起点となるIT-Com SDGs委員会を立ち上げるなど、さらに歩を進めることとなります。

質の高い教育としての評価制度と資格取得支援

働きがいや質の高い教育としての施策の一つに、独自開発のマスタースキル評価制度があります。4カ月間の勤務を評価し、本人にフィードバックするとともに昇給にもつなげるというもの。人財マネジメント本部人財開発部部長の道場真弓さんによると「長年にわたりブラッシュアップしてきた評価制度ですが、2019年から現在の形になっています。社員

のスキルアップに対する正当な評価と、それを給与として反映する仕組みで、改善できればワンランクアップすることを繰り返すことで、社員の継続したスキルアップと働きがいにつながっています」とのことです。

もう一つの取り組みに、2021年にスタートした資格取得支援制度があります。社員の学ぶ機会やスキルアップ促進を目的に、社員の個人資格取得をバックアップするもので、合格まで最長2年間の研修手当支給や、受験料の補助などを行っています。職位ごとに推奨資格があり、それらを取得した場合には資格手当として給与に反映される仕組みになっています。道場さんは「それぞれの階層で推奨資格の数と資格手当の金額は違うのですが、コンプリートしているメンバーもたくさんいます。対象はすべて公的資格で、もし退社したとしても履歴書に書けるものです。それを会社で経費を払って手当もつけるというすごく大盤振る舞いな福利厚生なのですけれど、自分自身のキャリアアップ、給与アップ、待遇アップのためにモチベーションにつながっています」と説明します。一人でたくさんの資格を取る人、全然取らない人と二極化している部分もあるとのことですが、資格取得を目標に自ら学び続けられる制度が成功した事例と言えるでしょう。

資格取得支援制度		
全直接雇用者向け、職位別の外部資格取得支援制度 資格取得申請から合格までの期間は、研修手当として毎月（最長2年間）支給致します。初回受験費用についても合否に関わらず、全額会社負担致します。 資格取得後の資格手当については、職位毎に定めた資格に対して全て給与に加算しますので、複数の外部資格取得におけるスキル向上と、給与UPに向けて挑戦してください。	対象資格	
	1	ビジネスマネージャー検定
	2	情報セキュリティマネジメント
	3	コンタクトセンター検定試験 OPM 資格
	4	日商簿記3級
	5	個人情報保護士
	6	ビジネス実務法務検定3級
	7	メンタルヘルスマネジメントII種(ラインケアコース)
	8	コンタクトセンター検定試験 SV 資格
	9	ITパスポート
	10	コンタクトセンター検定試験 OP 資格
11	メンタルヘルスマネジメント種(セルフケアコース)	

逢見さんも「性別や学歴などに一切関係なく、あくまでも同じ基準の評価だったり、本人のやる気を支援したりという制度を通じて、男性だから女性だからということなく正当なキャリアアップやスキルアップを続ける機会を設けることがSDGsにもつながっていると思います」と話します。同社にとどまらず、コールセンター業界全体の発展やイメージアップにもつながる取り組みではないでしょうか。

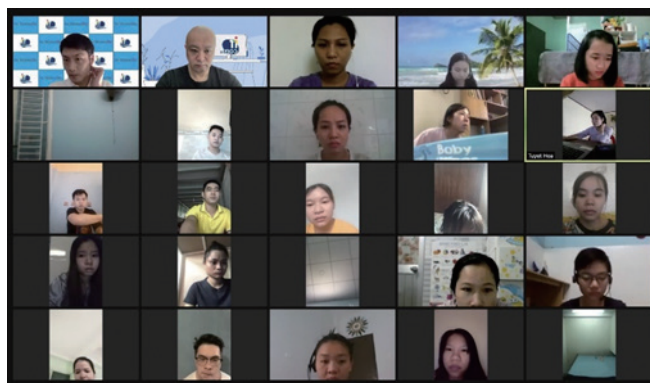
女性が働きやすい職場づくり

働きやすい職場環境づくりも、働きがいにつながります。産休・育休の取得率はほぼ100%で、多くの社員が取得していることもあって、周囲の理解と協力も進んでいるといい

ます。さらに、産休・育休から復帰後の社員のほとんどが、基本的に6時間勤務となる短時間労働正社員制度を利用しています。「以前は就学時までだったのですが、今は小学校3年生まで利用できるように制度を拡大しています。また、介護でもこの制度が利用できるので、親御さんやお子さんの介護のために時短をしている正社員もいます」（道場さん）とのこと。

産休・育休の取得や短時間勤務制度は法令で定められた権利ですが、周知がされていない、周りの目が気になるといった理由で、取得しない人も多いと聞きます。女性が多い業界として、これらの周知や理解は重要であり、社会全体にも好影響を及ぼすのではないのでしょうか。

こういったサステナブルな取り組みは、国内はもとよりベトナムセンターでも好影響を与えているといいます。逢見さんによると「ベトナムでは、コンタクトセンター機能だけでなく、システム開発も行っていて、その技術者を札幌に呼んで研修を行うなど、社員間の交流も進めています。その中で、当社の社訓である“愛と正義”という考え方が伝わっていて、ベトナムに持ち帰って共有してくれています。そのおかげで、一体感や団結感は日本よりも強いのではないのでしょうか」とのことです。人と人とのつながりの中で、持続可能な人財の活躍や成長に果敢に取り組む同社の姿勢は、業界を越えて学ぶところも多いようです。



リモートワーク in ベトナム

特集「コールセンターとSDGs」バックナンバー

https://ccaj.or.jp/ccajnews/back_2024.html

- ① 314号 「コールセンターにおけるSDGsの現在地」
- ② 315号 「コールセンター業界が取り組むべきSDGsとは」
- ③ 319号 「コールセンター業界が取り組むSDGs」
- ④ -1 323号 「“グラデーション世代”が作り上げる
サステナブルなコールセンター」
- ④ -2 325号 「次世代のホープが考える働き方ややりがいは」

新入会員のご紹介

Support

株式会社アイ・ピー・エス・プロ



代表取締役社長 伊藤 良光
 東京都中央区銀座 4-12-15 歌舞伎座タワー 8 階
<https://ipspro.co.jp/>

株式会社アイ・ピー・エス・プロ (IPSPRO) は、2022 年 7 月に株式会社アイ・ピー・エス (IPS) の国内通信事業の分社化によって誕生しました。当社は、親会社の国内通信事業を承継し、固定電話回線サービスやコールセンター向けのソフトウェアのご提供をしております。現在では、コールセンターを運営されているお客様をターゲットに、300 社以上のお客様に当社のサービスを導入して頂いています。これから変動するコールセンター業界のニーズに合わせて、新しい価値を提供し続けていけるように努めて参ります。

新入会員のご紹介

Agency

株式会社 Telemarketing One



代表取締役 新井 亨
 大阪府大阪市中央区博労町 3-4-15 ACN 心斎橋博労町ビル 6 階
<https://telemarketing-one.com/>

弊社、Telemarketing One は 2019 年 7 月より大阪の心斎橋にて単品定期リピート通販 (D2C サブスク型通販) に特化したカスタマーセンターとして運営をしております。
 インバウンド、アウトバウンド、バックヤードオフィス等、これからリピート通販をスタートされるスタートアップ企業様から、年商が 50 億を超える企業様まで多数のクライアント様に御支持を頂いております。
 単品リピート通販のカスタマーセンターとして圧倒的なノウハウと経験があります。
 通販に関する悩みに関して何でもお気軽にお問い合わせください。
 コールセンターは『コスト』ではなく、『売上を生む場所』です。
 宜しくお願い致します。

2024 年「新人マネージャー勉強会」参加者募集中！【会員限定】

事例発表とグループディスカッションからなる「新人マネージャー勉強会」は会員限定の人気企画です。参加者同士の交流、人材育成委員との Q&A セッションも本勉強会の魅力です。

●全 4 回の日程と開催形式

- ① 7 月 25 日 (木) 15:00 ~ 18:30 【都内会場】
- ② 8 月 22 日 (木) 14:00 ~ 17:00 【オンライン】
- ③ 10 月 11 日 (金) 14:00 ~ 17:00 【オンライン】
- ④ 11 月 28 日 (木) 14:00 ~ 17:30 【オンライン】

●参加対象者

コールセンターマネージャーの経験が 2 年未満の方、または、これからその役割になる方

間違いなく大きな経験になる為、参加した方が絶対に良いと皆に勧めていきます。《参加者の声》



勉強会の内容や参加費、申込方法など詳細はこちら https://ccaj.or.jp/event/manager_study_2024.html

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 コンタクトセンターの品質管理を担当しています。お客さまとの窓口には、電話以外にEメールもあり、最近有人チャットも開始しました。すべてのコミュニケーターがマルチ対応できるように育成していますが、モニタリングは電話しか実施していない状況です。Eメールやチャットについてもモニタリングした方が良いのでしょうか。その場合どうすれば良いでしょうか。

A 今回の質問はよくある質問で、同じ疑問を持っている方が多くいらっしゃいます。結論から申し上げますと、モニタリングは、電話だけではなくすべてのチャンネルで実施した方が良いです。お客さまから見ると、電話もEメールもチャットも同じ企業の窓口です。電話は品質が高く、ミスなくスムーズでわかりやすく感じ良い対応であったとしても、Eメールは期待する回答に至らない、チャットは印象が悪いといった状況だとどうでしょう。企業全体の対応品質がばらつきある印象に留まってしまいもったいないですね。できるだけ早いタイミングでEメールやチャットのモニタリングも開始して継続的改善・レベルアップに繋がると良いと思います。

実施する場合、まずモニタリング基準を策定しましょう。電話のモニタリング基準が既にあるようですので、電話の基準をベースにしてEメールとチャットの基準に

回答者

数矢 英子 氏

株式会社 Value of Life
代表取締役社長



CCAJ スクール

「顧客体験価値向上に貢献するEメールの書き方講座
～Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～」講師

展開していく方法がお勧めです。

具体的には、最初に電話のモニタリング基準に含まれているミス（あってはならない対応）の定義、工夫（望ましい対応）の定義を再確認します。昨今、人による対応にはミスがないことだけではなく、お客さま一人ひとりにあわせる対応の期待が寄せられていますので、工夫を褒めることができる基準を組み込むと良いでしょう。

さらに、Eメールとチャットの特性を考慮して、各チャンネルの基準を補強します。

Eメールの特性は「1回完結型を期待される」「その場でお客さまに質問することができない」ことであるため、電話の基準に、①お客さまの文面をよく読み、お客さま個別の状況や期待をイメージし仮説だて、②具体的な情報を、お客さまの状況、心情にあわせて記載することができているかという観点の項目を補強します。

チャットの特性は「いつでもお客さまから終話できる」「WEB等にも容易に誘導できる」ことであるため、電話の基準に①伝えると同時に常に一步先へ誘導し、②具体的な次の最適アクションに誘導できているかという観点の項目を補強します。

完成度を高くしてからと考えず、今できることから開始することによって、改善点・レベルアップポイントが見えてきます。ぜひ着手してみてください。

「CCAJ スクール」数矢英子講師が担当する講座のご紹介

顧客体験価値向上に貢献するEメールの書き方講座 ～Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～

講座紹介 | 顧客体験価値向上に貢献するEメールのあり方を、電話やチャットとの比較も交えながら効果的に学びます。作成ポイント・作成手順・チェックのエッセンスを学び、お客さまの立場で感じ、作成とチェックを体験します。対応者・管理者双方が現場で即実践できる内容を、一緒に学びましょう。

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

第 115 回「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しました 『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』第 2 弾

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。

2023 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、2024 年 3 月 19 日に行われた「第 115 回 SV 意見交換会」をご報告します。



●第 115 回 SV 意見交換会

日 時：2024 年 3 月 19 日 (火) 15:00 ~ 17:00

形 式：オンライン (Zoom)

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

参加者：9 社 9 名

進行役：仲江洋美委員

各社が行う「エンゲージメント施策」

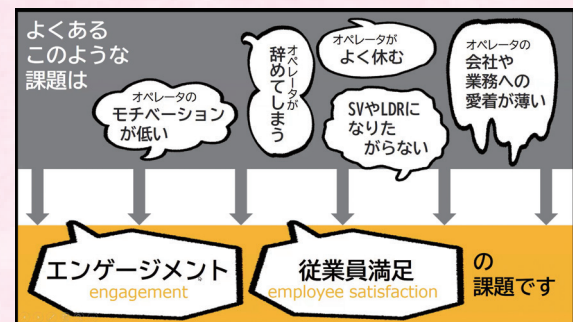
昨年 3 月に「エンゲージメント」をテーマに第 1 弾を開催。第 2 弾も 9 名の SV にお集まりいただき、関心の高さが伺えました。

第 1 弾同様、冒頭に進行役の仲江委員が「エンゲージメント」を「会社や仕事と従業員の双方向的な繋がり」と解説した後、参加者が自社で実施したエンゲージメント施策の「成功例・失敗例」等について、グループディスカッションを行いました。

センター内でお悩み相談の意見を募集

ある参加者のセンターでは、スタッフの声を聞く座談会の代わりに、悩みに対する解決策をセンター内で募集する企画を実施したといえます。「不満に対する受け止め方の工夫」「暑い夏を乗り切る体調管理法」など、毎月決められたテーマについて、知恵を募集しているとのこと。メール等で投稿された意見は管理者が集約して公開し、「いいね」の投票が最も多かった投稿をフィードバックするそうです。

意見を多く投稿することが、センター内の表彰制度の基準に含まれており、積極的に参加いただくための工夫も見られました。



SV 業務フローチャート

完全在宅でセンターを運営しているという参加者からは、「誰がどのような業務をしているかわからない」という課題を改善するための施策、『業務フローチャート』の取り組みが紹介されました。SV の業務をフローチャートに書き起こすことで、SV がどのようなプロセスでどの工程の仕事をしているのか予想できるようになり、ひいてはコミュニケーター自身も SV 業務のフローを把握できるようになることを目指しているとのことでした。

福利厚生は面白い取り組みがたくさん！

意見交換会の終盤では、各社の福利厚生の取り組みを紹介いただきました。

- ・夏はかき氷器を置いています。複数のシロップから好きなものを選ぶので、全種類かける人もいます (笑)
- ・マッサージチェアを 3 台設置していますが、常に稼働していてとても人気です。

上記以外にも様々な取り組みが紹介されましたが、どれも出社が楽しみになるようなものばかりでした。

皆さまも、かき氷器やマッサージチェアの設置など、参考にさせていただいてはいかがでしょうか。

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

自社のニュースリリースをより広めませんか？ ～ 6,000名が登録するメルマガや Facebook で掲載します～

当協会 広報委員会では、会員の皆さまからお送りいただいたニュース（プレスリリース）をホームページ等で紹介する「会員ニュース」という活動を行っています。

Facebook やメルマガでも投稿・配信していることから、会員のみならず、非会員も含む多くの方々の目に触れる機会が増え、会員各社の取り組みやイベント、製品のPRにご活用いただいています。

自社製品・サービスの宣伝やプライベートセミナー・社内イベントの告知など、PRしたいことであればどのような内容でも結構です。

ぜひ情報提供くださいますようお願い申し上げます。

◎掲載メディア

1. 協会 HP「TOPICS」

<https://ccaj.or.jp/index.html>



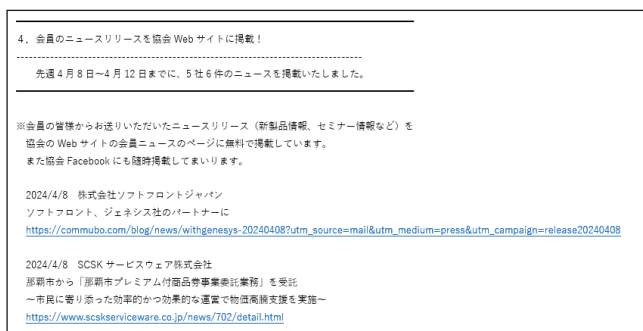
2. 協会 Facebook

<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan>



3. メールマガジン

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/mailnews.html>



◎掲載方法 送付先：office@ccaj.or.jp

①ニュースタイトル、②会社名、③URLの3点を送付先にご連絡ください。

(PR会社を通じたプレスリリースの配信先に追加いただいても可)

※掲載に係る費用は無料です。

会員ニュース掲載についての詳細は、次のURLをご覧ください。

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

◎ 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)

CCA*J*
News
Vol.327



CCA*J* News Vol.327
(2024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町35 アキヤマビルディング2 TEL: 03-5289-8891 URL: <https://ccaj.or.jp>