

CCAj

20th

一般社団法人 日本コールセンター協会
社団法人創立 20 周年記念特別号

2017
to the next stage



目次

- 01：会長ご挨拶
- 02：協会の歩み
- 04：任意団体として発足
- 06：社団法人としての歩み
- 11：一般社団法人として
- 17：さらなる発展を目指して

沿革

1988年：任意団体日本テレマーケティング協会が発足

1997年：社団法人日本テレマーケティング協会へ

2007年：社団法人創立10周年

2012年：一般社団法人日本コールセンター協会へ

2017年：社団法人創立20周年

to the next stage

社団法人化後の
正会員数の推移

2016年 212社
2015年 208社
2014年 204社
2013年 198社
2012年 202社

2012年1月
一般社団法人日本コールセンター協会発足

2011年 197社
2010年 201社
2009年 188社
2008年 198社
2007年 202社
2006年 199社
2005年 196社
2004年 201社
2003年 202社
2002年 207社
2001年 229社
2000年 290社
1999年 172社
1998年 169社
1997年 155社

1997年4月
社団法人日本テレマーケティング協会発足

1988年7月 日本テレマーケティング協会発足

会長ご挨拶

社団法人創立 20 年を迎えて



一般社団法人日本コールセンター協会 会長 **船津 康次**

当協会は、2017年4月に社団法人創立20周年を迎えました。1988年に発足した任意団体「日本テレマーケティング協会」の時代を含めると、およそ30年の歴史を持つ団体となりました。協会の発足に携わった皆様を始め、ご指導・ご協力いただいた関係省庁・会員の皆様方に心より厚くお礼申し上げます。

当協会の歴史には三つの節目がございます。一つには、テレマーケティング事業を社会に広く認知させ、普及・発展させることを目指し任意団体「日本テレマーケティング協会 (JTA)」を創設したことです。二つには、特定商取引に関する法律 (当時の訪問販売等に関する法律) に電話勧誘販売に関する規制が加わったことにより、法人格を社団法人とし、より社会的責任が強まったことが挙げられます。三つには、私が会長を拝命した年に、公益法人制度改革に伴い社団法人から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)」へと名称を変更したことです。

この間、コールセンターはめざましい進歩を遂げました。20年前には電話を使ってお客様と対応することが主な業務でしたが、IT技術の進展に伴い、電話以外のWeb、eメール、ソーシャルメディア、チャットなどのチャンネルが多様化したことに加え、ビッグデータの活用なども相まって、より付加価値の高い業務を行えるようになりました。もはやコールセンターは顧客接点の最前線との認識を各企業が持ち、顧客の声を分析し社内に還元する戦略拠点として現在も成長し続けています。

振り返ると、2011年3月に東北地方を中心とした東日本大震災が甚大な被害をもたらしました。その年に宮城県で予定していたコンタクトセンター・セミナーの開催を見合わせるべきではないかとの議論もありましたが、復興に少しでも貢献できればという思いで開催し、多くの方にご賛同いただき、お集まりいただくことができました。この震災を契機に、多くの企業がBCP対策に注力いただくこととなり、東北地方をはじめ全国各地にコールセンターの分散化をもたらし、地方経済の活性化と発展に多少なりとも貢献できるようになったと思います。

また、かねてより会員の皆様から要望が強かった会員相互の交流・最新トレンドの情報共有を目的に「会員交流会」を2012年から開催し、年々参加される会員が増加し協会の恒例行事として定着していることも協会の発展に寄与していると考えます。

さて、今後目を向けますと、「働き方改革」「東京オリンピック・パラリンピック」といったキーワードが挙げられます。

労働力人口の減少や長時間労働の解消など、働き方改革が推進されていますが、我が業界を顧みますとAIの導入などに見られるように効率化の一助を担うことができると考えます。

また、東京オリンピック・パラリンピックを控えてインバウンド人口が増加するなか、コンタクトセンターにも外国のお客様に対する「おもてなし」が今まで以上に求められます。

業界が今後も健全に発展し、消費者をはじめお客様の信頼のもとにコンタクトセンターを活用いただけるようたゆまない努力をすることをお約束して、本記念特別号のご挨拶とさせていただきます。

協会の歩み

1988

1997

協会の変遷

●任意団体として 日本テレマーケティング協会が発足

● JTA NEWS (現 CCAJ News) 創刊

● 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

● 倫理ガイドライン・個人情報ガイドライン制定

●社団法人 日本テレマーケティング協会へ

井関雅夫会長

岡崎友信会長

後藤攻会長

●メールニュース配信開始

●情報セミナー開催

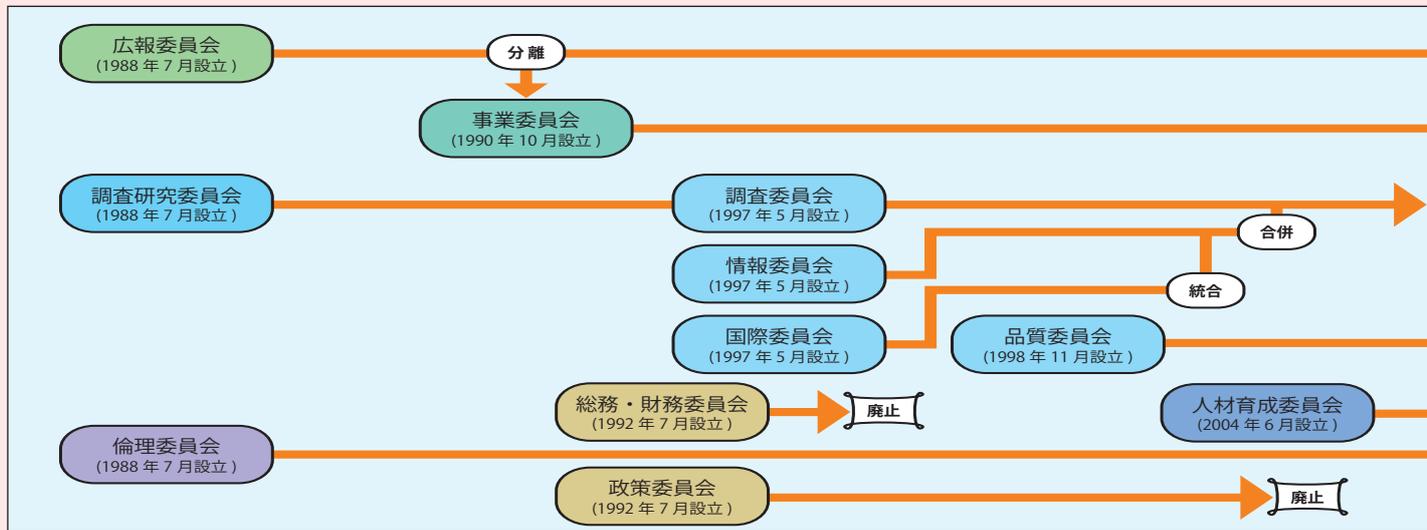
●協会ホームページ開設

●コンタクトセンター

●新人のためのテレマーケティング講座

●コールセンター見学会開始

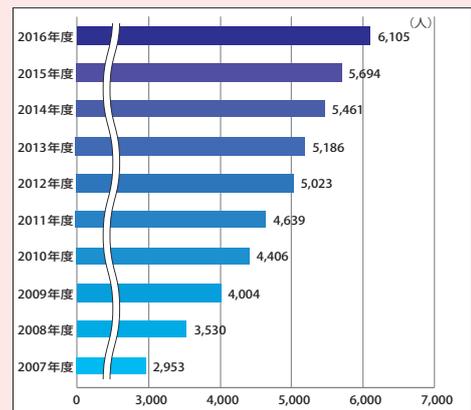
委員会の歩み



■ JTA スクール・CCAJ スクールの受講者数と講座開催回数 (1990年度～2016年度)



■ CCAJ メールニュース読者数 (2007年度～2016年度)



■業界の変化

通信販売売上高の推移 (億円)

日本通信販売協会『通信販売企業実態調査報告書』

16,400

21,100

23,900

1990 年度

1995 年度

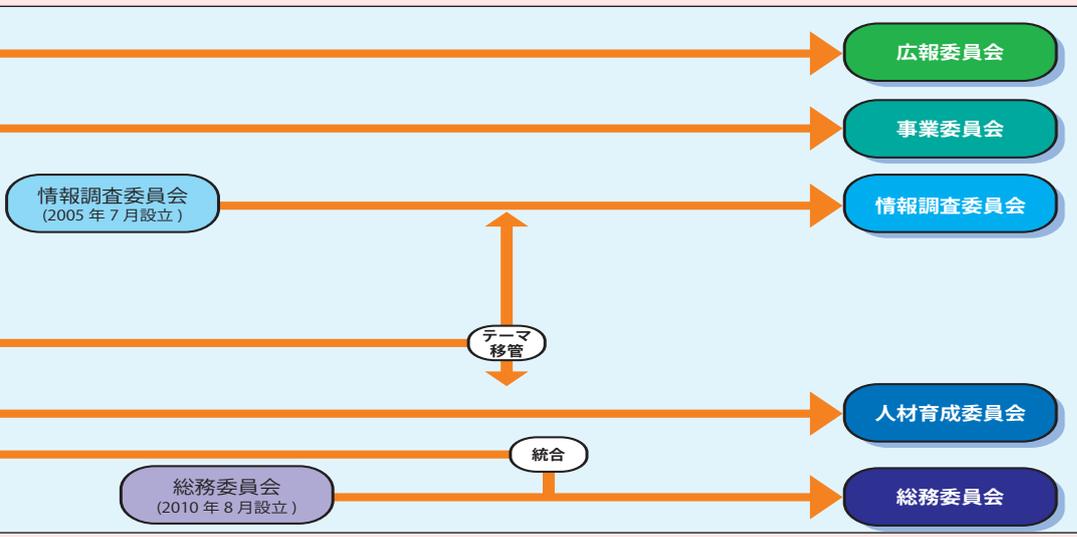
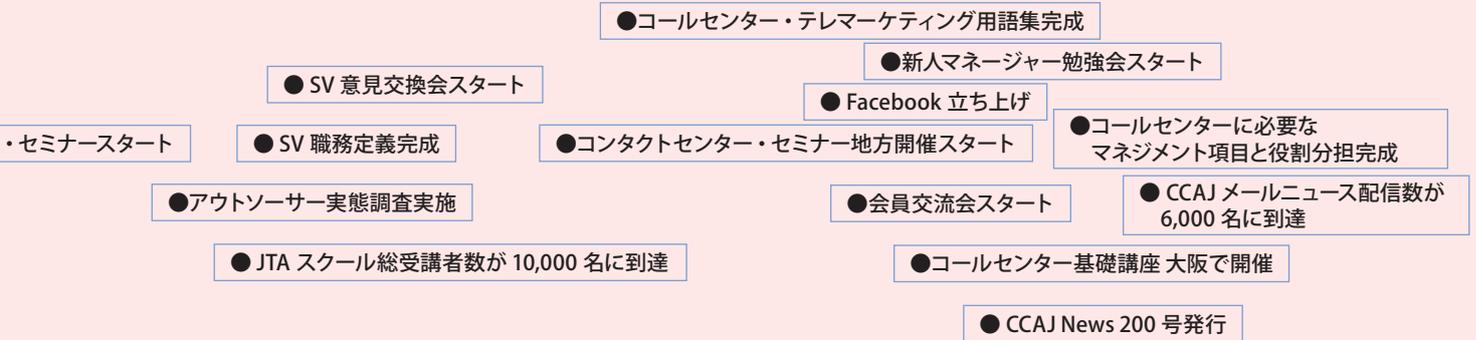
2000 年度

●社団法人化 10周年

●一般社団法人
日本コールセンター協会へ

船津康次会長

菱沼千明会長



- 広報委員会**
協会報の発行をはじめ、協会や業界を広くPRするためのさまざまな活動、会員増強施策の検討・実施などを行っています。
- 事業委員会**
業界に関連する展示会の主催・後援、CCAJ スクールの開催、海外視察ツアーの実施、会員増強施策の検討・実施などを行っています。
- 情報調査委員会**
業界や協会に対する各種調査、様々な情報の収集・提供、コンタクトセンター見学会を通じての情報交流などを行っています。
- 人材育成委員会**
「スーパージョブによる意見・情報交換会」など、コールセンターにおける人材マネジメントについての研究を行っています。
- 総務委員会**
行政機関への対応、業界内の自主規制やガイドラインの研究、関連する法律等の調査研究などを行っています。

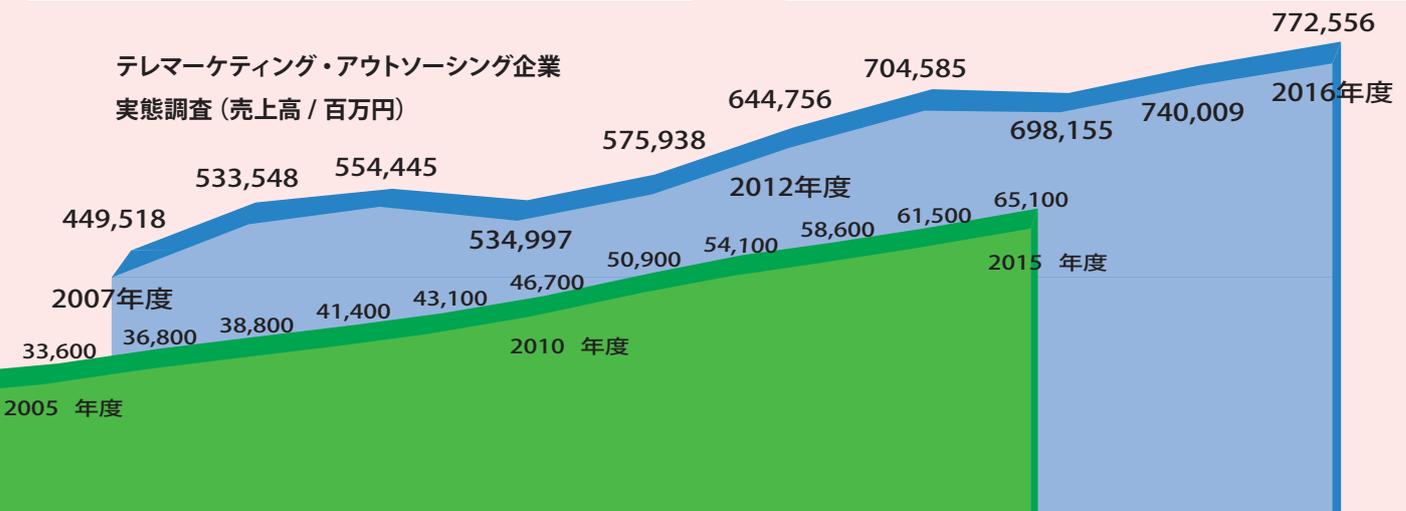
■ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 受講者数 (2003年度～2016年度)



■ コールセンター基礎講座 受講者数 (1998年度～2016年度)



テレマーケティング・アウトソーシング企業
実態調査 (売上高 / 百万円)



任意団体として発足

1988年、高い志のもとスタートした日本テレマーケティング協会。現在の協会につながる基礎作りの時期でした。任意団体として取り組んできた事業やイベントの多くが、今も脈々と生き続けています。協会発展の萌芽ともいえる歴史の一部をご紹介します。

1988年

青函トンネル開通
瀬戸大橋開通
東京ドーム完成

7月 日本テレマーケティング協会発足

1988年7月、94社123名が参集した設立総会が開催され、「日本テレマーケティング協会（英文名：Japan Telemarketing Association、略称：JTA）」が発足しました。事務局を東京都文京区小石川に置くとともに、ガイドライン制定・法律関連情報・消費者保護活動を行う倫理委員会、協会活動を幅広く周知する広報委員会、業界に関する調査を行う調査研究委員会の3つの委員会を設置。本格的な活動を開始しました。

1987年5月以降、5社の発起人によって意見交換を重ねた末、日本におけるテレマーケティング・ビジネスを一層発展させ、テレマーケティング事業に対する社会的信頼と地位向上を図ることを目的として設立されました。

COMMENT

協会設立当初は、テレマーケティングの概念や定義もなかった時代でした。当時の日本はマスマーケティング全盛でしたが、アメリカではダイレクトマーケティングが大きな盛り上がりを見せていました。日本でも「マスから個へ」のダイレクトマーケティングの必要性を感じました。「テレマーケティングは、アメリカで通信販売を中心にかなり市場が成長しているし、日本でもきっとこれから大きく伸びてくるはずだ」と熱く語り合ったのを覚えています。（社団法人日本テレマーケティング協会10周年記念誌より抜粋）

9月 機関誌「JTA NEWS」創刊

業界の動向や協会の活動報告、情報提供を目的に1988年9月に機関誌「JTA NEWS」を創刊しました。任意団体の1997年3月までに60号を発行しました。

2012年の協会名称変更に伴い、現在は「CCAJ News」として毎月発行しています。

9月 第1回海外テレマーケティング事情視察実施

海外のテレマーケティング最新事情を視察することを目的に、1989年9月に第1回目の海外視察を実施しました。14日間の日程で、アメリカのオーランド・ニューヨーク・シカゴ・ワシントンDCの4都市を訪問しました。

1991年・1992年には、年間2回の海外視察を実施しました。その後は毎年1回実施しており、2016年には28回目を迎えました。

11月 テレマーケティング・フェア東京'89開催

1989年11月、池袋サンシャインシティ文化会館において、東京地区で初めてのテレマーケティング専門フェア「テレマーケティング・フェア東京'89」を日本電信電話（株）東京支社と共催しました。開催期間3日間で、10,279名が来場しました。

その後、2000年まで開催しました。

1989年

昭和から平成に
3%消費税スタート
中国で天安門事件

1月 事務局移転 東京都台東区元浅草へ移転しました。

5月 テレマーケティング・ハンドブック発刊

主な内容は、①基礎知識編：「テレマーケティングを目指す人のために」「テレマーケティング業務の仕組み作り」②技術編：「各種テレマーケティング業務と方法」「テレマーケティング・センター管理」③資料編：「テレマーケティング関連出版物」「協会会員一覧」などでした。

5月 JTA スクールがスタート

センタースタッフのスキルアップを目的に、協会の研修事業の中核をなすスクールがスタートしました。

第1回目として「テレコミュニケーター養成講座」を開催しました。現在はCCAJスクールとして、東京・大阪を中心に年間約50回開催しています。

1990年

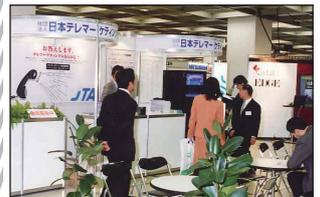
バブル経済崩壊
大阪で「国際花と緑の博覧会」
第1回大学入試センター試験実施



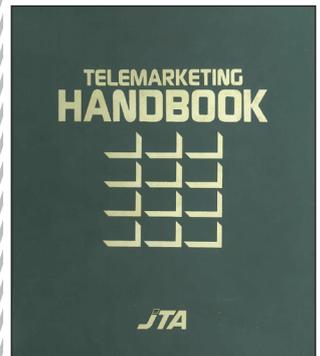
日本テレマーケティング協会発足を報じる JTA NEWS 創刊号



第1回海外テレマーケティング事情視察の様相



テレマーケティング・フェア東京の JTA のブース



COMMENT

キャリアネットワーク 代表 後藤 啓子 様

1992年、協会の最初のSV講座を担当しました。隔週で全6回、三か月に渡る充実した講座だったことを思い出します。翌93年にはSV講座と同時にトレーナー養成講座が始まり、担当させていただいた25年という長い年月は、私のテレコミュニケーションスキルの講師としての成長の歴史でもあります。今、業界は飛躍的に発展し、センター機能も充実した時代ですが、「人を育てる」ということは今でもとても重要で不変の課題だと思っています。実践的で質の高いセミナーを数多く提供される協会に心から尊敬と感謝の念をお伝えしたいです。

10月 事業委員会新設

広報委員会を発展的に二分割して、事業委員会を新設。協会独自のセミナーの開催や情報誌の制作など、協会活動の幅をさらに広げるとともに活性化を図りました。

1月 事務局移転 東京都台東区雷門に移転しました。

9月 テレマーケティング・ガイドブック創刊

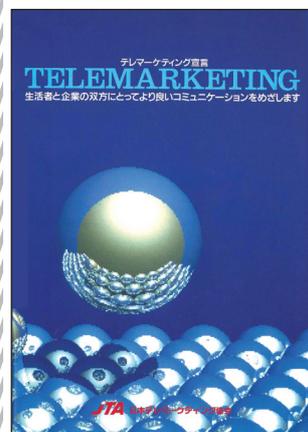
協会ならびにテレマーケティングの認知度の向上を目的に、テレマーケティング・ガイドブックを発行しました。創刊号のテーマは「テレマーケティング宣言～生活者と企業の双方にとってより良いコミュニケーションを目指します～」でした。

現在は、「CCAJガイドブック Annual Report」と名称を変えて、コールセンター関連の最新情報をとりまとめ、毎年1回発行しています。

COMMENT

株式会社アイ・エム・プレス 代表取締役 西村 道子 様

「CCAJガイドブック」は、「会員拡大策を提案してほしい」という事務局のご要望を受けて、弊社でご提案させていただいた企画をもとに誕生したものです。1991年に「テレマーケティング宣言」として創刊して26年が経過した今日、コールセンターで扱われるメディア/チャンネルや、テクノロジーは大きく変化していますが、創刊号の表紙にうたわれた“生活者と企業の双方にとってより良いコミュニケーションをめざします”という宣言は、今も、そしてこれからも、変わることのない協会のスタンスであって欲しいと思っています。



1991年

新東京都庁舎が開庁
雲仙普賢岳で大火砕流
東京23区の電話番号の
市内局番が4桁に

1992年

バルセロナ五輪の水泳で
14歳の岩崎恭子が
金メダル

学校週5日制スタート
新幹線のぞみ誕生

5月 テレマーケティング倫理ガイドライン及び実施基準、個人情報ガイドライン制定

テレマーケティング・ビジネスの成長・発展を目的に協会のコンプライアンスを定め、「テレマーケティング倫理ガイドライン及び実施基準」「個人情報ガイドライン」としてまとめました。

7月 総務・財務委員会、政策委員会新設

会勢拡大に係る諸施策を実施する総務・財務委員会と、中長期基本政策の立案・協会社団法人化の検討を担当する政策委員会を設置しました。

1993年

EUが12か国で発足
サッカーJリーグ開幕

5月 第8回海外テレマーケティング事情視察実施

海外テレマーケティング事情視察としては初めてヨーロッパ（ドイツ フランクフルト/フランス パリ/イギリス ロンドン）を訪問しました。

1994年

関西国際空港開港
大江健三郎が
ノーベル文学賞受賞

6月 業務関連法律知識の手引き発行

9月 21世紀に向けた日本テレマーケティング協会のビジョン策定

テレマーケティング業界が、今後の産業・社会の課題に対応しつつ成長していくための中長期指針として策定しました。



1993年に実施した第8回海外テレマーケティング事情視察

1995年

阪神・淡路大震災

7月 テレマーケティング電話相談室開設

消費者からの電話勧誘販売に関する相談等を受け付ける窓口を設置しました。

1996年

12月 テレマーケティング倫理ガイドライン及び実施基準改定

社団法人日本テレマーケティング協会として新たなスタートを切った1997年4月1日。さらに一回り大きく成長した瞬間でした。変革の時代の中でのさまざまな取り組みが、協会にとって着実な発展につながりました。大きな飛躍を続けた15年の主なできごとを振り返ります。

1997年

消費税率が5%に
大阪ドーム・
ナゴヤドーム完成
東京湾
アクアライン開通

4月 社団法人日本テレマーケティング協会発足

1992年から政策委員会で検討を重ねてきた社団法人化が実現しました。訪問販売等に関する法律の改正がきっかけでしたが、社団法人化で社会的責任をより積極的に推進する立場となり、業界のさらなる健全な発展に資することができるようになりました。

COMMENT

社団法人日本テレマーケティング協会 元会長 井関 雅夫 様

任意団体時代からテレマーケティングの発展にご尽力いただいた先輩の皆さんに敬意を表します。当時、社団法人化に向けての活動にはいろいろな苦勞が伴いましたが、協会メンバーが一体となって「テレマーケティングの重要性を認識してもらうこととテレマーケティングを産業として認めてもらう」を主眼に、監督官庁となった当時の通商産業省と郵政省にご理解いただきたく、米国の資料など取り寄せながら奔走した結果、法人化の認可をいただきました。(社団法人日本テレマーケティング協会10周年記念誌より抜粋)

COMMENT

アルファコム株式会社 ファウンダー 中尾 修 様

協会の存在意義を高め、更なる飛躍を目指す機運が高まったのが任意団体発足後5年を経過したころ。我々は何者で何処に向かうのかという指針『21世紀に向けた日本テレマーケティング協会のビジョン』を政策委員会で1年がかりで策定、法人化に先立つ94年に発表した。たった3行の「テレマーケティングの定義」に相当な時間をかけたことが思い出深い。当時の井関雅夫理事長が協会報で「一つの産業として確立させていく基盤づくりに努めた」と述べ、その具現化を呼びかけたことが社団法人化を推進する原動力となった。

4月 機関誌「JTA NEWS」を一新

任意団体時代に60号まで発行した「JTA NEWS」。社団法人化に合わせて、新創刊として1号から再スタートを切りました。

5月 情報委員会、国際委員会新設

業界に関連する各種情報の収集・提供を目的に情報委員会を、欧米の関係諸団体との連携を目的に国際委員会を設置しました。

11月 テレマーケティング・フェア東京'97主催

社団法人設立を機に当協会が主催、東日本電信電話(株)が特別協賛となりました。

4月 協会ホームページ開設

協会からの情報発信を充実させるために、協会のホームページを立ち上げました。

4月 テレマーケティングにおける個人情報保護に関するガイドライン及び実施基準策定

1992年に制定した個人情報保護ガイドラインを改定し、新たにガイドライン及び実施基準を策定しました。

4月 会員証発行

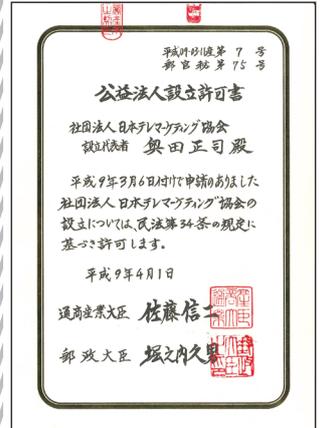
社会からの信用が増すとともに、関連法規や自主規制を遵守し、健全な活動を行うものの証として、会員証を発行しました。

6月 新人のためのテレマーケティング講座開催

これからテレマーケティングに携わる方に、業界の基礎知識を知っていただくことを目的に開催しました。現在は「コールセンター基礎講座」として東京・大阪で開催しています。

11月 消費者啓発のためのパンフレット作成

消費者啓発のためのパンフレット「“ここが知りたい!” 消費者のための電話勧誘販売～詐欺的商法にかからないために～」を作成し、全国の消費生活センター等に配布しました。



1998年4月に開設した協会の公式ホームページ



新人のためのテレマーケティング講座



コールセンター見学会

1999年

EUでユーロ導入
携帯電話・PHSの
電話番号11桁化
マカオが中国に返還

11月 品質委員会新設

テレマーケティング品質について、意見を交わしお互いが勉強しあえる場として設置しました。

2月 コールセンター見学会開催

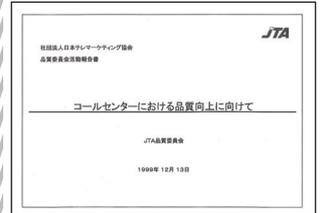
他社のコールセンターの実情を学ぶとともに参加者同士の情報交換を目的に、NTT番号情報案内センター、NTTマルチメディアセンターを見学しました。

4月 電話勧誘販売に関する各種規定マニュアル作成

8月 事務局移転 東京都千代田区神田東松下町に移転（現所在地）

12月 品質委員会活動報告書発行

1999年度の品質委員会の活動をまとめた報告書「コールセンターにおける品質向上に向けて」を発行しました。



品質委員会活動報告書



情報セミナー

2000年

2001年

アメリカ同時多発テロ
イチローが
大リーグデビュー
大阪にUSJオープン

2月 沖縄地区コールセンター視察実施

3月 品質委員会活動報告書発行

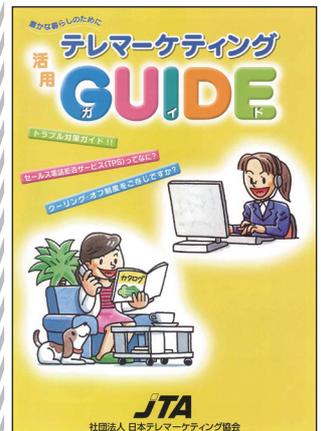
8月 情報セミナー開催

会員相互の情報共有の場として、タイムリーなテーマでの勉強会を企画。第1回目は「マルチコンタクトセンターにおける品質管理手法」がテーマでした。

9月 迷惑セールス電話拒否サービス (TPS) 実施

「迷惑セールス電話拒否サービス (TPS = Telephone Preference Service)」を実施するために、1997年度に通商産業省から「電話による発信業務に関する調査」「個人情報の取り扱いに関する調査」等を受託し、TPS実施の具体的方策を検討後、報告書としてとりまとめました。

2001年には消費者向けパンフレット、2003年にはTPS制度のポスターを全国の消費生活センター等に配布し、「迷惑セールス電話拒否サービス」を開始しました。2005年に「個人情報の保護に関する法律」が施行され、役割を終えたと判断し現在はTPSを廃止しています。



2002年

住民基本台帳ネットワーク
システムがスタート

3月 品質委員会活動報告書発行

3月 JTAスクール総受講者数が5,000名に到達

2003年

日本郵政公社発足
「はやぶさ」打ち上げ
イラク戦争開戦

3月 在宅勤務 (テレワーキング) をテーマに情報セミナーを開催

10月 JTAテレコミュニケーター検定スタート

2002年6月に発足した検定制度プロジェクトで協議し、テレコミュニケーターに必要なコミュニケーションスキル・基礎知識を習得することを目的に、eラーニングを活用した「JTAテレコミュニケーター検定」をスタートしました。

本検定は一定の役割を終えたとして、2008年10月に終了しています。

10月 第16回海外テレマーケティング事情視察実施

海外テレマーケティング事情視察として、初めて中国 (大連・北京・上海) を訪問しました。



テレコミュニケーター検定のWebサイト



初めて中国を視察

2004年

アテネ五輪で
北島康介ら大活躍
新潟県中越地震
新紙幣3種発行

12月 JTA メールニュース配信開始

速報性を有する情報、告知手段を拡大したい情報等、より多くの情報を提供することを目的に開始しました。現在は「CCAJ メールニュース」として配信しています。

12月 厚生労働省委託事業サービス分野講習「コンタクトセンターコース」開催

未就業者を対象にした講習を東京、名古屋、大阪で計12回開催しました。

3月 JTA コンタクトセンター・セミナー開催

コンタクトセンターにおける共通課題をテーマに、取組事例や解決方法の提供・共有を目的に開催。第1回目は「2004年度におけるテレマーケティングの課題と展望を語る」と題して開催し、483名が受講しました。現在は、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」として継続中です。

6月 人材育成委員会新設

委員相互の情報交換、研究、勉強会の場として、また「テレコミュニケーター検定」の活性化や教育体系の検討等を行うために設置しました。

12月 厚生労働省委託事業サービス分野講習「コンタクトセンターコース」開催

未就業者を対象にした講習を札幌、東京、名古屋、大阪、松山、島根、鹿児島、沖縄で計12回開催しました。

2005年

セ・パ交流戦開幕
愛知県で「愛・地球博」
日本の人口が統計開始
以来初の減少

3月 JTA コンタクトセンター・セミナー2005開催

「マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情」と題し開催。481名が受講しました。

4月 テレマーケティングにおける個人情報保護ガイドライン全面改定

個人情報の保護に関する法律の施行に伴い全面改定しました。現在は、「コールセンター業務における個人情報保護ガイドライン」に改称しています。

5月 テレマーケティング倫理ガイドライン全面改定

個人情報の保護に関する法律の施行に伴い全面改定しました。現在は、「コールセンター業務倫理ガイドライン」に改称しています。

7月 JTA NEWS VOL.100 発行

機関誌「JTA NEWS」が、1997年4月の刷新以来100号を迎えました。

2006年

携帯電話の番号
ポータビリティ開始
トリノ五輪開催
日本の65歳以上の
割合が世界最高に

2月 JTA コンタクトセンター・セミナー2006開催

「顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情」と題し開催。529名が受講しました。

9月 第1回 JTA 研究会開催(6回シリーズ)

11月 VOC 活用をテーマに情報セミナー開催

11月 JTA エージェンシー大会開催

第一線のアウトソーシング企業の最新動向をより広く知っていただくための場として、エージェンシー大会を開催し、7社のテレマーケティング・エージェンシー会員が、自社の取り組みについて事例発表を行いました。

12月 CRM ソリューション大会開催

同一テーマに沿って、複数のベンダーが最新動向の紹介、導入事例を発表するCRMソリューション大会を開催しました。6社のサポート会員が「コンタクトセンターのIP化にどのように取り組むか」をテーマに事例発表を行いました。

2007年

2月 JTA コンタクトセンター・セミナー2007開催

「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情」と題し開催。580名が受講しました。



2004年3月のJTAコンタクトセンター・セミナー



JTA NEWS 100号



初の地方開催となった2006年6月のコールセンター見学会



2006年9月からスタートした第1回JTA研究会



7社が発表を行なった2006年11月のJTAエージェンシー大会



6社が発表を行なった2006年12月のCRMソリューション大会

2007年

郵政民営化スタート
新潟県中越沖地震
ゴルフの石川遼が
初優勝

6月 社団法人創立 10周年

協会の社団法人創立 10周年を記念して、オスマン ユーラ サンコン氏による記念講演会を開催しました。懇親会では、協会の発展にご尽力いただいた永年功労者 13名に感謝状の贈呈を行いました。また、10周年記念誌を発行し、会員をはじめ関係団体等に頒布しました。



サンコン氏による記念講演

7月 CRM ソリューション大会開催

8月 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査実施

テレマーケティング・エージェンシー会員を対象に、業界動向や基礎的な数値を共有することを目的として、実態調査を行いました。以降毎年調査を行っています。

COMMENT

株式会社日立システムズフィールドサービス 人事総務本部 人事勤労部 担当部長 大森 義弘 様
この度は社団法人創設 20周年誠にありがとうございます。情報調査委員会に参加させていただき、早いもので 10年が経ちました。情報調査委員会ではコールセンター業界内の情報にとどまらず、インターネットやスマートフォンの普及をはじめとした通信技術の革新や労働問題など、さまざまな社会環境の変化をとらえた議論をしてまいりました。なかでも アウトソーサー実態調査では、毎年調査項目について各委員から活発なご意見があり私自身大変勉強にもなりました。今後も協会の更なる発展を祈念いたします。

COMMENT

トランスコスモス株式会社 DEC 統括 DC&CC 総括 事業管理部 部長代理 片岡 裕雅 様
初めて情報調査委員会に参加させていただいたのは、2007年の春からとなりますので、ちょうど 10年を迎えます。初めて参加する際、各社で重責を担われている方々が集まっていると伺い、どこまで発言すべきか不安もありましたが、皆さま会社の垣根も無く、協会、業界をより良くするためにとの思いで、とても発言しやすい雰囲気を作ってください、いつしか参加される皆さまから貴重なお話や情報をいただける楽しみな場となり、今に至ります。今後も、新たなコミュニケーション方法やコンタクトチャネルなどの進化と共に、当業界を盛り上げられるよう、微力ですが尽くさせていただきます。

9月 第 2 回 JTA 研究会開催 (5 回シリーズ)

10月 JTA エージェンシー大会開催

12月 CRM ソリューション大会開催

2008年

北京五輪開催
iPhone 日本で発売

2月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2008 開催

「顧客接点としての価値がますます高まる中で」と題し開催。609名が受講しました。

3月 JTA スクール総受講者数が 10,000 名に到達

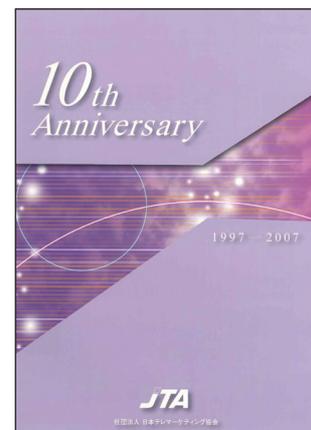
COMMENT

株式会社コミュニケーション・アカデミー 代表取締役 黒田 真紀子 様
この 20年を振り返ると、たくさんの方に SV 養成講座を受講いただきました。実際にセンター内で活用していると伺い、成果を上げてセンターや会社の中枢として活躍されている姿を拝見することは講師冥利に尽きます。基幹の 3~4 講座であった CCAJ スクールも、現在は特化型の講座が増え、業界の現状に合わせて開講しています。今後は若者の電話離れや高齢者対策といった変化に対応した、より高度なコールセンターが求められると思います。実情に合わせた様々な取組により、業界の益々の発展に寄与されることを期待いたします。

4月 人材育成委員会活動報告会開催

人材育成委員会で作成した「スーパーバイザー職務定義」の完成報告会を実施しました。

11月 CRM ソリューション大会開催



社団法人創立 10周年記念誌

11月 スーパーバイザーによる意見・情報交換会実施

業界の人材育成に資することを目的に、スーパーバイザーが様々な情報を得られる場を提供しました。以降、東京・大阪を中心に定期開催しています。

COMMENT

ビーウィズ株式会社 教育研修室 室長 仲江 洋美 様

人材育成委員会の活動の軸のひとつである「SV 意見・情報交換会」は 2008 年に開始し、500 名を超える SV の皆様にご参加いただきました。そして今年 10 年目に突入します。課題の共有や解決に向けたディスカッションの中で、参加者の皆さんが日々の頑張りを楽しく、そして真剣にお話しいただく姿には、私もたくさんの刺激を頂いています。これからもコールセンター業界で活躍される皆様にとって有意義な成長機会となるよう、この活動に貢献できればと思います。20 周年、おめでとうございます



2009 年

裁判員制度スタート

2月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2009 開催

「コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか」と題し開催。589 名が受講しました。

10月 CRM ソリューション大会開催

2010 年

東北新幹線全線開通
バンクーバー五輪開催
日本年金機構が発足

1月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2010 in 沖縄開催

東京以外のコンタクトセンター集積地における情報提供と会員相互の横断的活動の推進を目的に、第 1 回目は沖縄で会員 10 社の協力のもとセミナーを開催し、76 名が受講しました。



2月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2010 開催

「企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化する」と題し開催。435 名が受講しました。

10月 CRM ソリューション大会開催

2011 年

東日本大震災発生
女子サッカーの
なでしこジャパン
ワールドカップ優勝
新燃岳が爆発的噴火

1月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 北海道開催

会員 14 社の協力により開催。63 名が受講しました。

2月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 開催

「事例から学ぶコンタクトセンター運営成功の秘訣」と題し開催。461 名が受講しました。

3月 コールセンター・テレマーケティング用語集完成

237 語からなるコールセンター・テレマーケティング関連用語を協会の Web サイトに公開しました。現在は、275 の用語を収録しています。

<http://ccaj.or.jp/glossary.html>

8月 沖縄で初のスーパーバイザーによる意見・情報交換会実施

スーパーバイザーによる意見・情報交換会を初めて沖縄で開催しました。沖縄に事業所がある会員企業 4 社から 6 名が参加しました。



11月 JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城開催

会員 10 社の協力により開催。66 名が受講。東日本大震災からの復旧・復興にも前向きに取り組んでいる会員企業を中心に、多くのバックアップで実現できました。



用語集を Web サイトで公開



JTA コンタクトセンター・セミナー
2011 in 宮城

一般社団法人として

そして、2012年に一般社団法人化。名称も日本コールセンター協会に変更して、より親しみやすさが増しました。これまでの取り組みを継承しながら、会員交流や業界の発展に向けた新たな活動にもさらに力を入れています。これからも協会の活動にご期待ください。

2012年

東京スカイツリー開業
ロンドン五輪開催

1月 「一般社団法人日本コールセンター協会」としてスタート

2008年に施行された「公益法人制度改革関連三法」に基づく制度改革に伴い、移行認可を受け法人格を「一般社団法人」とするとともに、協会名を「テレマーケティング」から、広く一般に認知されている「コールセンター」を採用し、「一般社団法人日本コールセンター協会（英文名：Call Center Association of Japan、略称：CCAJ）」に改称しました。1995年に開設した「テレマーケティング電話相談室」も「日本コールセンター協会電話相談室」にしました。ロゴや会員証も一新し、全ての会員企業に配布。また、入会キャンペーンも実施しました。



一般社団法人日本コールセンター協会
第1回臨時総会

COMMENT

社団法人日本テレマーケティング協会 前会長 菱沼 千明 様

会長職在任期間中、一般社団法人への移行に伴い定款の変更を行いましたが、中でも協会名の変更が思い出深い出来事として挙げられます。当時の協会名「日本テレマーケティング協会」の「テレマーケティング」という用語は悪質なアウトバンドコールを指すとの指摘から、新しい名称が求められていました。理事会ではコンタクトセンター、CRM等の候補が審議されましたが、賛成多数で「日本コールセンター協会」の名称が選ばれました。いつの時代でも先行する指標を持ち、貴協会が発展されることを祈念いたします。

2月 CCAJ コンタクトセンター・セミナー2012開催

「人がいきいき、企業を活かす コンタクトセンター運営のために」と題し開催。367名が受講しました。

4月 JTA スクールを CCAJ スクールに改称、3講座を新設

新年度からJTAスクールをCCAJスクールに改称。「お客様志向のセールスコミュニケーション」「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」「QAマネジメント」の3講座を新設しました。

COMMENT

株式会社プロフェッショナルアカデミー 代表取締役 角脇 さつき 様

JTAスクール時代から今まで、コールセンターに求められるものは何か、お客様満足の実現のため何をすべきか等、受講者の方と共に考えてまいりました。講座のたび、コールセンターの仕事をしている喜びを分かち合い、受講者の方からエネルギーをいただいています。これも、貴協会がコールセンターの在り方を発信し続けていらっしゃるからこそと感謝しています。コールセンターの変らぬ土台と時代に合わせ変化させるべきことを見極め、貴協会の講座を通じて、これからも業界に貢献できるように努めてまいります。

COMMENT

株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長 玉本 美砂子 様

クレーム研修は、SV.MGの方々の受講が多いのですが、共に学び、共に実践するセミナーとして10年以上続けております。現場では立场上アドバイスを受けることがなくなった方も、ここでは講師や他の参加者の言葉に耳を傾け、真摯に受け止められている姿はとても微笑ましく、また同じ立場だからこそ理解できる課題や悩みを分かち合われているのもこのセミナーの魅力だと思っています。自センターから飛び出し、同じ業態の中で互いに研鑽できる場として、CCAJのセミナーに参加いただけることを願っています。



QA マネジメント講座
(現、電話対応品質マネジメント)

2013年

インターネット
選挙運動解禁
東京メトロなどで
インターネット接続
東京五輪決定

6月 Webサイトに会員専用ページ立ち上げ

8月 CCAJコンタクトセンター・セミナー 2012 in 福岡開催

会員 12 社の協力により開催。79 名が受講しました。

8月 協会 Facebook を立ち上げ

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

11月 第1回会員交流会開催

会員相互の交流を深めることを目的に、時宜を得たテーマによる「講演会」と「懇親会」を実施しました。「SNS / スマホ時代に対応するコンタクトセンター」をテーマに伊藤忠テクノソリューションズ(株)が講演し、116 名が参加しました。以降毎年開催しています。



2月 CCAJコンタクトセンター・セミナー 2013 開催

「現場から学ぶ!コンタクトセンターの課題解決策と最新動向」と題し開催。274 名が受講しました。

2月 CCAJ メールニュース配信数が 5,000 件に到達

COMMENT

株式会社リックテレコム顧問 クオリティ・ソーシング代表取締役 西島 和彦 様

情報委員会発足当初の会員企業の多くは IT 関連組織が未確立だったので、会員企業の IT 部たらんと志向した。技術動向や通信制度変更等をセミナーで周知を図り、先進 CC 運営確認のためのセンター見学会も定例化させた。一方、調査・国際両委員会統合に伴い、アウトソーサー実態調査に取組み、また海外関連情報の収集にも努めた。これらの活動の中で、速報性の高い E メールニュースは活動の主要な柱ともなった。ただ、これらの活動の多くは現在では業界誌の成長により、その役割を終えつつあり、活動の転換期とも言える。協会活動の大きな使命は、行政関連施策への業界の正しい在り方の反映と、一般社会とのコミュニケーションにもあると考えており、今後の協会活動に切に期待している。

5月 新人マネージャー勉強会開催

コールセンター経験の浅いマネージャーが、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流することで本人の成長につながり、さらには、自社センターにプラスの効果をもたらすことを目的に開催しました。以降、毎年開催しています。



COMMENT

株式会社Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美 様

「新人マネージャーの悩みや課題を共有し、解決策を探る場を提供したい」という思いから始めた「新人マネージャー勉強会」は今年で 5 期目です。講師から知識を学ぶのではなく、参加者が自社センターの取り組みをプレゼンし、その他社事例を自社に取り入れるとしたらどのような工夫ができるかをディスカッションし、マネージャー達自ら共に学ぶスタイルは運営する私自身も毎回刺激を受けております。今後も人材育成委員メンバーと創意工夫しながらコールセンターに関わる皆さんと共に成長していきたいと考えます。

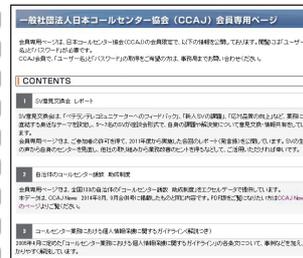
7月 コールセンター基礎講座 大阪で初開催

「コールセンター基礎知識」「3年後のコールセンター予報」「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」の 3 つのテーマで、大阪で初めて開催しました。以降、毎年大阪で開催しています。



8月 CCAJコンタクトセンター・セミナー 2013 in 大阪開催

会員 15 社の協力により開催。88 名が受講しました。



Webサイトの会員専用ページ



2014年

消費税が8%に
御嶽山が噴火
あべのハルカス完成

10月 第2回会員交流会開催

「顧客の見える化とその活用方法」をテーマに三井情報(株)が講演。129名が参加しました。

11月 CCAJ News VOL.200 発行

機関誌「CCAJ News」が200号を迎えました。記念号では、会員企業からご提供いただいた景品をプレゼントに、誌上クイズを行いました。

2月 CCAJコンタクトセンター・セミナー2014開催

「お・も・て・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る」と題し開催。374名が受講しました。

COMMENT

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 様

CCAJコンタクトセンター・セミナーは、コンタクトセンターの永遠の課題である人材育成や品質向上等の定番テーマに加え、トレンドに即した新テーマも積極的に取り上げて視野を広げられるよう心掛け、2014年にはVOC分析活用、2017年にはナレッジ活用のセッションのモデレーターを自らも行いました。今後も、斬新で特徴的な取り組みにチャレンジしている企業の方々にご出演いただき、参加者の皆様との情報共有や意見交換を行って業界のレベルアップと活性化に寄与できればと考えています。

9月 CCAJコンタクトセンター・セミナー2014 in 名古屋開催

会員12社の協力により開催。78名が受講しました。

10月 第3回会員交流会開催

「ビッグデータ時代のコンタクトセンター」をテーマに日本電気(株)が講演を行い、151名が参加しました。

2015年

北陸新幹線開業
マイナンバースタート
白鷺が史上最多優勝

2月 CCAJコンタクトセンター・セミナー2015開催

「コンタクトセンター運営の秘訣! 「人」と「仕組み」のマネジメント」と題し開催。329名が受講しました。

3月 CCAJスクール総受講者数が15,000名に到達

9月 CCAJコンタクトセンター・セミナー2015 in 沖縄開催

会員11社の協力により開催。95名が受講しました。
全国的に見ても、コールセンター立地の多い沖縄。再度の開催を望む声にお応えし、2010年に次いで2回目の開催となりました。集積地ゆえの課題「人材」をテーマに3つのセッション(パネルディスカッション)を実施しました。

下村副会長開会の挨拶



10月 第4回会員交流会開催

「コールセンターへの新技術適用の可能性」をテーマにNTTアドバンステクノロジー(株)が講演。169名が参加しました。



2月 CCAJコンタクトセンター・セミナー2016開催

「今こそ、コンタクトセンターが変わる時～業務効率の向上から企業価値の創造へ～」と題し開催。423名が受講しました。



CCAJ News200号

2016年

2016年

18歳から選挙権
北海道新幹線開通
マイナス金利導入

4月 人材育成委員会活動報告会開催

約2年間にわたり取り組んできた「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」完成報告会を行いました。

COMMENT

株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 山本 浩祐 様

人材育成委員会では、SVの職務定義にはじまり、コールセンターのマネジメント項目の洗い出しと役割分担を行いました。マネジメント項目の棚卸しでは、コールセンターの規模・業務内容に依らない普遍的な項目と、それぞれの業種やインハウス/アウトソーサーによって異なる項目があり、それをいかに整理するかが課題でした。できあがった一覧については、会員各社でカスタマイズしてご利用いただければ幸いです。また人材育成委員会でも、会員の皆さまのご意見を伺いながらブラッシュアップしていければと思います。

6月 2016年度定時総会で永年功労者感謝状贈呈式を開催

毎年開催している定時総会ですが、2016年度定時総会後の懇親パーティーにおいて、長年協会活動に貢献された4名を表彰し、会長から感謝状が授与されました。

8月 CCAJ Newsで自治体のコールセンター誘致助成制度を特集

2002年から特集企画として各自治体のコールセンター誘致助成制度一覧をお届けしています。2002年は18の自治体でしたが、2016年8月発行のVOL.233・234合併号では144の自治体の情報を掲載しています。

掲載を希望する自治体の増加に伴い、2012年からはCCAJ News8月号・9月号を合併号とし、増ページしてお届けしています。

【各年度の掲載自治体数】

2002年度	18	2007年度	45	2012年度	103
2003年度	20	2008年度	44	2013年度	119
2004年度	29	2009年度	81	2014年度	133
2005年度	34	2010年度	85	2015年度	138
2006年度	38	2011年度	98	2016年度	144

9月 CCAJ コンタクトセンター・セミナー2016 in 大阪開催

2013年に次いで2回目となる大阪での開催は、会員企業24社のご協力のもと、地域開催では過去最多の103名の方に受講いただきました。

「人材確保」「スーパーバイザーの選抜と育成」「センター長の抱える課題」「VOC活用」と様々な角度から課題解決に向けた取り組みを発表しました。



11月 第5回会員交流会開催

会員の皆様からの交流の場を求める声にお応えして、2012年から開催している会員交流会も今回で5回目になりました。

「AI(人工知能)は本当にコンタクトセンターを変革するのか」をテーマに、NTTコミュニケーションズ(株)が講演。160名が参加しました。

12月 CCAJメールニュース配信数が6,000名に到達

協会からのご案内と業界の関連動向・情報をお届けするCCAJメールニュースの配信数が6,000名を超えて、多くの皆様にご活用いただいています。

1月 賀詞交歓会

毎年開催している新春賀詞交歓会も、会員相互の交流の場として定着し、来賓・会員合わせて200名を超える方にご参加いただくようになりました。



2017年

1月 社団法人創立 20 周年記念入会キャンペーンを開始

協会の社団法人創立 20 周年を記念し、6 月まで入会金無料キャンペーンを実施しています。

2月 CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017 開催

「カスタマーファースト」に向けた戦略を探る」と題し開催。458 名が受講しました。

3月 コンタクトセンター見学会開催 (北海道)

(株)WOWOW コミュニケーションズ、(株)オークローンマーケティングを見学。13 社 16 名が参加しました。

コンタクトセンター見学会は年 2 回、東京近郊とそれ以外の地域で開催しており、コンタクトセンターの見学にとどまらず、見学会受け入れ先企業と参加者の意見交換・交流の場として定着しています。

COMMENT

ヒューマンKプラット 代表 加藤 章雄 様

「コンタクトセンター見学会」は、年に 2 回、東京近郊とそれ以外の地域で、受け入れ先企業のご厚意のもと開催しています。事前の準備等でお手数をおかけすることも多々あるかと思いますが、一方で、自センターを見直すきっかけにもなっているとのご意見もいただけます。ここ 10 年ほどの見学会では、受け入れ先と参加者という立場だけでなく、参加者同士の交流も図りたいとのご要望があり、懇親会をセットにしており、皆さん自由な雰囲気のなか積極的に情報交換をされています。会員相互の交流という意味でも、今後も継続的に開催していきたい企画です。

COMMENT

株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 数藤 卓歩 様

「コンタクトセンター見学会」は、ホスト企業のご厚意により実施されています。一方で、運用現場を公開することには抵抗があるようで、他社のセンター運用は知りたいが、自社のことは見せたくないのが実状です。まして、事業会社の場合はなおさらです。センターを公開された企業の方が、その理由として第三者の客観的な意見が得られると話されたことは印象的でした。外部の目があることで士気が上がったり、意見交換の場では、気付かなかった知見があったりと、良い情報交流の機会となっているのだなと実感しました。

4月 協会社団法人創立 20 周年

社団法人創立 20 周年を記念して、全日本柔道連盟副会長・東海大学副学長の山下泰裕氏による特別講演、記念式典の開催、入会金無料キャンペーン、20 周年記念ロゴマークの作成、CCAJ News20 周年記念特別号の発行、20 周年記念セミナー等を行います。

● 20 周年を記念した主な取り組み

- (1)20 周年記念式典の開催
- (2)20 周年記念入会キャンペーンを実施
- (3)CCAJ News 20 周年記念特別号を発行
- (4)20 周年記念ロゴマークを作成

20 周年記念をアピールするロゴを作成。丸みを持つ三角形をベーシックなモチーフとして、「協会・会員企業・一般企業」「クライアント・コールセンター・顧客」「エージェンシー・インハウス・サポート」「過去・現在・未来」などの関係性を表しています。

(5)20 周年記念広告を関連媒体に出稿

創立 20 周年の PR と入会キャンペーンのアピールを目的に、業界関連雑誌の「月刊コールセンタージャパン」「CCM 誌」、業界新聞の「通販新聞」「日本流通産業新聞」に広告を出稿しました。会員企業名一覧も掲載しています。

(6)20 周年記念セミナーの開催

20 周年記念セミナーの開催を予定しています。詳細は、決まり次第、協会の各種媒体でお知らせします。



日本コールセンター協会 (CCAJ) 入会キャンペーン

社会的責任を果たしている社団法人への加入により、社会からの信頼が厚くなるように、同協会が主催する活動を実施し、運営コールセンターに就職する方の成長を応援します。

2017年1月～6月 入会金5万円が無料となります

TEL: 03(5281)2891 FAX: 03(5281)0818
〒101-0002 東京都千代田区千代田1-1-1 千代田ビルディング21F
URL: <http://ccaj.or.jp/>
入会金無料キャンペーン実施期間: http://ccaj.or.jp/admission_campaign/

入会キャンペーンの広告

2017年度 の活動

5月 「CCAJスクール」開催

ベーシック&専門コース全17種類の講座を、東京・大阪・札幌・沖縄で年間46回開催。新たに「センターマネジメントの実践～プロセスをみる・会話をみる・品質をみるにより「運用と運用設計」を学ぶ～」、「スクリプト・FAQ作成講座～効果的なスクリプト・FAQを、効率よく作成する～」の2講座を開催。

5月 「新人マネージャー勉強会2017」開催

同一メンバーで、12月まで全5回に渡り、センターの共通課題に関する事例共有とディスカッション。

6月 「2017年度定時総会」および「社団法人創立20周年記念式典」開催

定時総会では2016年度の事業活動報告と任期満了に伴う役員選任を決議。20周年記念式典は、山下泰裕氏による特別講演と懇親会、功労者への感謝状贈呈を実施。

6月 「CCAJ News」特別号 社団法人創立20周年記念誌発行

6月 「コールセンター基礎講座」東京開催

コールセンター運営に必須の基礎知識を体系的に解説。東京で2回、大阪で1回を開催。

6月 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」開催

実務的な課題をテーマにした座談会。東京5回・大阪4回開催予定。大阪ではコールセンター見学会も併催。

8月 「CCAJ News」自治体コールセンター誘致助成制度特集号発行

自治体のコールセンター誘致の助成制度を一覧で掲載した8月・9月合併号。

8月 「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」実施

エージェンシー会員を対象とした最新調査を実施。結果は「CCAJガイドブック」で紹介。

9月 「社団法人創立20周年記念セミナー」開催

コールセンターのマネージャーなど実務に携わる方を対象に、事業委員会・情報調査委員会・人材育成委員会が企画・主催する無料セミナー。

9月 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2017 in 北海道」開催

北海道に拠点を置く会員が中心となり、北海道の実状に即したテーマによりセミナーを開催。

10月 「第29回 CCAJスタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察」実施

アメリカ合衆国を訪問し、コンタクトセンター等の最新事情を学ぶことを目的に、企業視察等を行う。

10月 「コンタクトセンター見学会」開催

他のセンターから学び、参加者同士の情報交換を行うことを目的とした見学会を開催。

11月 「第6回 会員交流会」開催

コンタクトセンターの最新トレンドに関する「講演会」と「懇親会」を開催。

11月 「CCAJガイドブック Vol.27」発行

コンタクトセンターの最新事情の紹介と協会活動のPRを目的に最新号を発行。

1月 2018年新春賀詞交歓会 会員に加え、関係省庁・団体をお招きする懇親会。

2月 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」開催

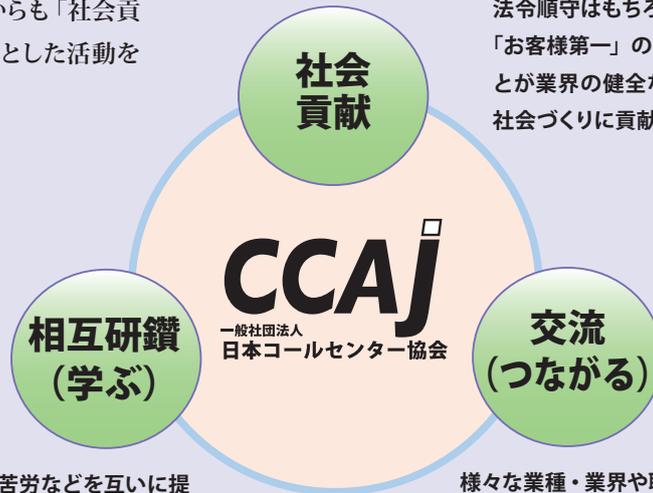
コンタクトセンター運営において関心の高いテーマについて取組事例や課題解決法を共有する事例セミナーを開催。



さらなる発展を目指して

社団法人創立から20年。会員企業が中心となり、関係省庁などのお力添えをいただきながら、コールセンター業界の健全な発展のためにできることを模索してきました。

今までの取り組みを基に、これからも「社会貢献」「交流」「相互研鑽」をテーマとした活動を推進して参ります。



法令順守はもちろんのこと、自主的規制を設け、「お客様第一」の姿勢のもと、事業活動を行うことが業界の健全な発展につながり、安心安全な社会づくりに貢献していくこと。

各社の取り組み・成功体験・課題・苦労などを互いに提供する「知の共有」をすることで、外から学び・刺激を受けることで、自社の成長につながり、業界全体の底上げを図っていくこと。

様々な業種・業界や職種が「コールセンター／テレマーケティング」でつながっていることで、広範かつ専門性の高い情報をキャッチできること。さらには、提携・協業・パートナーとして新たな可能性を創出していくこと。

現在、少子・高齢化社会が進み、働き方改革やワーク・ライフ・バランスの推進などの多様性尊重、AI・IoTなどITの進化による効率の追求、情報通信手段の多様化によるコミュニケーションの変化などが、コールセンター業界にも大きな影響を及ぼしています。このような変化の中にあっても、会員の皆様が掲げてきた「カスタマーファースト（顧客第一）」の方針・姿勢は不変です。

これからも「カスタマーファースト」を貫くことで変化に対応でき、業界の健全な発展につながると確信しています。そのためにも日本コールセンター協会（CCAJ）の活動の礎である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」を訴求する活動を、会員の皆様とともに推進することで、より信頼される協会として新たなステージに立ちたいと考えます。

これからも皆様のご協力をお願い申し上げます。

編集後記

当協会は、2017年4月に社団法人創立20周年を迎えました。これを受け、20年の協会の歩みを振り返るとともに、全会員と共有することを目的に、CCAJ News 特別号として冊子を作成することの依頼が、理事会より広報委員会にありました。

作成にあたっては、広報委員会で討議を重ねましたが、これまでの活動の変遷をお示しすることにより、今後の協会の発展につながればとの思いを込める内容にしました。長年協会の委員会に所属されたり、CCAJ スクール講師を務められるなど、この10年功績のあった皆様から、参画した活動についてのコメントをお寄せいただきましたことで、活動のご紹介に一層深みが増したのではないかと思います。ご多忙にもかかわらず寄稿いただいた皆様にお礼申し上げます。

業界に関連する技術や環境がめまぐるしく進歩する中、広報委員会としては今後も的確な情報提供に努めて参る所存です。これからも関係各位のご支援・ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

広報委員長 須藤 大輔

おかげさまで20周年

20th

to the next stage

CCA^j News

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報 特別号

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 須藤大輔

〒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 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp