

2017 年度事業活動報告と収支決算について (2017 年 4 月 1 日～2018 年 3 月 31 日)

第二次安倍内閣による経済政策「アベノミクス」により、景気回復局面は高度成長期の「いざなぎ景気」を超え、戦後 2 番目の長さとなりました。2018 年に入ってから、円高進行、株価下落、保護主義政策による貿易摩擦の懸念などから成長ペースがやや減速するものの、堅調な設備投資、輸出の緩やかな増加、雇用所得環境の改善による個人消費の持ち直しなど、景気回復が続く見通しです。

コールセンター業界においては、日本流通産業新聞社の「コールセンター売上高調査(2016 年度)」によると、主要企業 38 社の売上高合計は 9,841 億 9,400 万円、実質伸び率は 5.5%となり、同紙の調査開始から 23 年連続で拡大しています。一方で、有効求人倍率は 1.5 倍を超える高い水準が続き、他業界同様に採用難・人手不足が課題となり、AI・RPA などテクノロジーの活用による生産性向上などがテーマとなる 1 年でした。

こうした状況下、2017 年度に掲げた次の方針に基づき、事業活動を振り返ります。

1. 「会員相互の結束を強固」

社団法人創立 20 周年の節目を迎え、20 周年記念誌の発行、記念式典の開催を通して、当協会のこれまでの足跡を辿り、功労者へ感謝の意を表すとともに、会員の結束を図り、業界の健全化に努めることで、より信頼される協会として新たなステージに立つという決意を示しました。本活動により記念式典(302 名)、会員交流会(153 名)、賀詞交歓会(251 名)といった交流活動には過去最多の会員ならびにご来賓に参加いただきました。また、各委員会が合同で企画した 20 周年記念セミナーには、センターの第一線で活躍するマネージャーを中心に、定員を超える 178 名が参加し、幅広い層まで当協会の活動を知っていただくことになりました。さらに参加者の半数が委員会活動にも興味を持っていただくこととなり、次代を担う方々により一層、協会活動に参画いただくための情報発信や積極的勧奨の必要性を実感しました。

2. 「会勢拡大と安定的運営基盤の確立」

2017 年 1 月～6 月に実施した「20 周年記念 入会キャンペーン」を機に 21 社が入会し、正会員数は前年度末の 212 社に対し、2017 年度末は 227 社、15 社の純増となりました。特に会員からの紹介での入会により、会員数は日本コールセンター協会になってから最多となり、退会数は前年度の 17 社から 10 社に減少し、会員への訪問等による地道な退会抑止活動の効果がありました。今後、さらなる会勢拡大を図るためには、会員ニーズを的確に把握し、活動に反映することでメリットを創出するとともに、対外的な PR を強化していくことが求められます。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2017 in 北海道」は会員 21 社の協力もあり、2010 年度の同地域での開催時よりも受講者数が 70%増加しました。加えて、札幌市の就業支援に関する講演も好評を博し、開催地における情報提供、企業横断的活動の促進に寄与できました。東京開催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018」は、AI や採用難・人手不足など関心の高いテーマを取り上げたことで、前年より受講者数が 22%増加しました。

主要事業「CCAJ スクール」は新たに 3 講座を開設したところ、いずれも好評で 2018 年度も継続することとなりました。受講者数は前年度より 11%減少しましたが、非会員の受講が 16%増加したことで、収入は計画に対して 7%の減少で抑えることができました。会員ニーズに基づく新たなテーマの講座を開設するなど、活性化が求められることとなりました。

3.「コンプライアンスの推進・業界の健全な発展」

自主的取組の強化ならびに消費者保護活動に関する情報、関連法規の改正・動向、公的団体への消費者相談状況などの共有を目的とした、10 団体連絡協議会に昨年度から引き続き参画し、コールセンター基礎講座などで情報を周知しました。また、特定商取引法や割賦販売法の改正、消費者委員会の本会議報告など、CCAJ メールニュースを通じて周知・啓発を行いました。

業界の健全性については、雇用・働き方も重要な要素となり、国の政策「働き方改革」について「CCAJ ガイドブック Vol.27」で先進企業の取り組みを紹介しました。2018 年度は、労働契約法・労働者派遣法の改正、働き方改革法案を控えることとなり、法改正に伴うコールセンター事業への影響などの検討および会員に対するタイムリーな情報共有の強化を、一層推進していく必要があります。

以上の方針に基づき、社団法人創立 20 周年の節目となった 2017 年度は、会員各位のご協力のもと、事業活動を推進してまいりました。

2018 年度は、より信頼される協会として新たなステージに立つべく、「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」を基軸に、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に努めてまいります。

I.事業の実施概要

1. 倫理の確立と綱領の普及・推進

(1) 日本コールセンター協会電話相談室

内 容 : 電話勧誘に関する消費者からの苦情・相談業務
件 数 : 4 件(昨年度 0 件)
担 当 : 事務局

(2) 10 団体連絡協議会

内 容 : 特定商取引に関する法律が改正されたことに伴い、自主規制強化に向けた取り組み等について、関係する 10 団体で協議会を定期開催
構 成 員 : (一社)日本新聞協会、(公社)日本新聞販売協会
(一社)日本自動車販売協会連合会、(一社)太陽光発電協会
(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、(公社)日本訪問販売協会
(一社)全国発酵乳酸菌飲料協会、(公社)日本通信販売協会
(一社)全国LPガス協会、(一社)日本コールセンター協会
担 当 : 事務局、以下の会議に出席

【第 3 回】

開 催 日 : 2017 年 4 月 18 日
場 所 : (一社)日本新聞協会
内 容 : 内閣府 消費者委員会による消費者契約法の改正に係る検討状況の説明、各団体の活動状況報告。

【第 4 回】

開 催 日 : 2017 年 7 月 7 日
場 所 : (一社)日本コールセンター協会
内 容 : (公社)全国消費生活相談員協会による同協会の概要、消費者からの相談概要の説明、意見交換。

【第 5 回】

開 催 日 : 2017 年 11 月 10 日
場 所 : (一社)全国LPガス協会
内 容 : 消費者庁より平成 28 年度改正特定商取引法の概要の説明、各団体から直近の活動状況報告。

【第 6 回】

開 催 日 : 2018 年 2 月 16 日
場 所 : (一社)太陽光発電協会
内 容 : 今後の協議会の活動テーマに関するアンケート結果の報告およびテーマの選定。

2. コールセンター利用の拡大・高度化に資する活動の推進

(1)「第6回 CCAJ 会員交流会」開催

開催日 : 2017年10月31日
内容 : 「講演会」
 テーマ1. 「音素検索の技術を活用した業務改善の可能性」
 講師 ナイスジャパン(株) 松田行正氏
 テーマ2. 「さらなる顧客体験を創るコールセンターのAI活用」
 講師 (株)セールスフォース・ドットコム 羽富健次氏
 「懇親会」
参加者 : 153名
会場 : ホテルグランドパレス
報告 : 「CCAJ News 249号」に掲載
担当 : 事務局

3. 顧客中心の経営手法に関する情報収集・調査・分析・教育

(1)「CCAJガイドブック Annual Report Vol.27」発行

発行 : 2017年11月
部数 : 11,000部
内容 : 「AI活用によるコールセンターの業務変革はどこまで実現可能なのか」
 「コールセンターにおけるAI活用」
 限定的に開始し、学習を進め、段階的拡充を図る」
 「コールセンターが目指す“働き方改革”とは？」
 「生活者アンケート 生活者の連絡・コミュニケーションの実態」
 「CCAJスクール受講企業に聞く コールセンターで活躍する人材育成のポイント」
 「2017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報告」
 「(一社)日本コールセンター協会 活動状況(2016年10月～2017年9月)」
配布先 : 会員各社、関係団体、省庁・地方自治体
 「CCAJスクール」受講者、「コールセンター基礎講座」受講者
 「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」受講者
 「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス」来場者
 「みやぎコールセンタオペレータコンテスト」来場者
 「ダイレクト・マーケティング・フェア 2018」来場者 等
担当 : 事業委員会

(2)「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2017 in 北海道」開催

開催日 : 2017年9月27日
内容 : 基調講演「札幌市の雇用情勢と人手不足緩和に向けた支援」(札幌市)
CCAJ セッション(パネルディスカッション)
①「ブランディングから始まる離職と採用対策～Employee Satisfaction～」
②「デジタルエンゲージメントによるカスタマーセンターの可能性」
③「コンタクトセンターのプレゼンス向上に向けて」
受講者 : 109名
会場 : 札幌市教育文化会館
報告 : 「CCAJ News 248号」に掲載
担当 : CCAJ 会員北海道協議会(会員 21社)

(3)「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018」開催

開催期間 : 2018年2月22日～23日
内容 : CCAJ セッション(パネルディスカッション)
①「現場力を上げる問題解決スーパーバイザー
～新人初期、中堅からベテラン管理SVへ。
次のレベルを目指すSVの登用と育成アプローチを考える～」
②「ES?モチベーション?長く続けたい仕事・職場づくりに必要なこと」
③「まったなし!テレコミュニケーターの採用と育成を考える90分」
④「AIを活用したテレコミュニケーター支援のあり方とは」
⑤「オムニチャネル型品質向上の取り組み
～電話・メール・チャットにおける高品質とは何か～」
⑥「企業変革を牽引するCX時代のカスタマーサービス実現に向けた取り組み」
懇親会(出演者と受講者が参加)
受講者 : 402名
会場 : アーバンネット神田カンファレンス
報告 : 「CCAJ News 252号」に掲載
担当 : 事業委員会

(4)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

訪問先 : アメリカ合衆国(ソルトレイクシティ・ラスベガス)
期間 : 2017年10月22日～28日
参加 : 19名(13社)
視察企業 : ソルトレイクシティ …… Jet Blue Airways Corporation(航空会社)
CONVERGYS(サービスエージェンシー)
Rocky Mountain Power(電力・ガス供給会社)
ラスベガス …… TELUS International(サービスエージェンシー)
Williams-Sonoma(キッチン用品)
Zappos.com,Inc(靴・服オンライン販売)
報告 : 「CCAJ News 249号」に掲載
担当 : 事業委員会

(5)「コンタクトセンター見学会」実施

①東京開催

開催日 : 2017年9月1日
見学先 : フィデリティ証券(株)
参加者 : 9名(9社)

②仙台開催

開催期間 : 2018年3月15日～16日
見学先 : プルデンシャル生命保険(株)、イオンクレジットサービス(株)
参加者 : 12名(10社)
報告 : 「CCAJ News 254号」に掲載
担当 : 情報調査委員会

4. 人材の育成と雇用の創出

(1)「CCAJスクール」開催

回数 : 44回
開催地 : 東京(38回)・大阪(5回)・札幌(1回)
受講者 : 727名
内容 : <ベーシックコース>
「センターマネージャー講座」
「センターマネジメントの実践」
「スーパーバイザー養成講座 ～チームマネジメント編～」
「スーパーバイザーの仕事術」
「基礎から学ぶ テレフォンスキル講座」
「ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座」
「トレーナー養成講座」
<専門コース>
「スクリプト・FAQ 作成講座」
「売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座」
「クレーム対応講座 基礎編」
「クレーム対応講座 応用編」
「KPI マネジメント基礎講座」
「コールセンター ストレスマネジメント基礎講座」
「顧客経験価値を高める 顧客志向の電話対応」
「電話対応品質マネジメント」
「モニタリング実施手法セミナー」
「テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング」
担当 : 事業委員会

(2)「コールセンター基礎講座」開催

①東京開催

開催日 : 2017年6月22日/2017年10月25日
会場 : エッサム神田ホール
内容 : 「コールセンター基礎知識」
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
受講者 : 67名/50名

②大阪開催

開催日 : 2017年7月13日
会場 : 新大阪丸ビル新館
内容 : 「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」
受講者 : 49名
担当 : 事業委員会

(3)「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施

回数 : 9回
開催地 : 東京(5回)・大阪(4回)
参加者 : 66名
テーマ : 「スクリプト・FAQの活用・運用～最新・最適を保ち、対応に活かす～」
「ナレッジツール有効活用の秘訣を探る！」
～スクリプト・FAQなどのナレッジツールは有効に活用できていますか？～
「オペレーションにおけるミスの事例を共有し、対策を一緒に考えよう！」
「チャットチャンネルの運用課題と成熟に向けての取り組み」等
対象 : スーパーバイザー、研修・育成担当、センターマネージャー、採用担当等
報告 : 協会ホームページの「会員専用ページ」に掲載
担当 : 人材育成委員会

(4)「新人マネージャー勉強会」実施

内容 : コールセンターの人材育成や課題をテーマにした全5回のシリーズによる勉強会
日程 : 2017年5月10日、6月14日、8月9日、10月11日、12月6日
開催地 : 東京
参加者 : 11名(11社)
テーマ : 「テレコミュニケーターの採用から育成」
「スーパーバイザーの登用から育成」
「危機管理」「センターミッションとKPI」等
対象 : マネージャー経験2年未満の方、マネージャー候補者
担当 : 人材育成委員会

(5)「コールセンター／テレマーケティング用語集」改訂

- 概要 : コールセンターに新たに勤務する方を主な対象に、コールセンターの専門用語に限らず、よく使われる用語等についてコールセンターでの使用場面に基づいた意味を定義した用語集。協会ホームページに公開。
- 内容 : 67語を修正、21語を削除、40語を追加し、現在 299 の用語を収録
- 担当 : 人材育成委員会

5. 統計調査、需要予測

(1)「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

- 実施期間 : 2017年7月24日～9月1日
- 対象 : エージェンシー会員 105社
- 回収 : 56社(回収率 53.3%)
- 報告 : 「CCAJガイドブック Vol.27」に掲載
「協会ホームページ」で公開
- 担当 : 情報調査委員会

6. 内外の諸団体との情報交換及び協力

(1)関係機関との交流

- 省庁 : 経済産業省、総務省、内閣府、消費者庁
(4)
- 地方自治体 : 北海道、青森県、宮城県、秋田県、山形県、茨城県、新潟県、石川県、山梨県、岐阜県、奈良県、和歌山県、島根県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、沖縄県
(159)
- 札幌市、千歳市、函館市、岩見沢市、美唄市、滝川市、旭川市、留萌市、北見市、帯広市、釧路市、青森市、弘前市、八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市、むつ市、つがる市、平川市、五戸町、三戸町、盛岡市、奥州市、仙台市、名取市、秋田市、横手市、鹿角市、山形市、米沢市、鶴岡市、酒田市、新庄市、村山市、尾花沢市、南陽市、朝日町、福島市、会津若松市、郡山市、水戸市、新潟市、佐渡市、上越市、加茂市、胎内市、五泉市、金沢市、七尾市、小松市、加賀市、能美市、津幡町、穴水町、珠洲市、内灘町、志賀町、甲府市、長野市、岐阜市、大垣市、静岡市、和歌山市、田辺市、白浜町、岡山市、雲南市、広島市、呉市、尾道市、福山市、三次市、東広島市、安芸高田市、下関市、宇部市、山口市、周南市、徳島市、高松市、丸亀市、坂出市、さぬき市、東かがわ市、三豊市、土庄町、多度津町、松山市、室戸市、南国市、福岡市、北九州市、久留米市、長崎市、佐世保市、島原市、諫早市、大村市、平戸市、松浦市、対馬市、壱岐市、五島市、雲仙市、南島原市、新上五島町、熊本市、八代市、山鹿市、宇土市、天草市、大分市、日田市、佐伯市、竹田市、豊後高田市、杵築市、豊後大野市、国東市、日出町、九重町、中津市、別府市、由布市、宮崎市、延岡市、都城市、日向市、日南市、小林市、鹿児島市、薩摩川内市、奄美市

諸 団 体 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、
(2 1) (一社)日本ダイレクトメール協会、(公社)日本マーケティング協会、
(公社)日本広告審査機構、(公社)消費者関連専門家会議、
(公社)企業情報化協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、
(一社)日本新聞協会、(公社)日本新聞販売協会、
(一社)日本自動車販売協会連合会、(一社)太陽光発電協会、
(一社)全日本冠婚葬祭互助協会、(一社)全国発酵乳乳酸菌飲料協会、
(一社)全国LPガス協会、(一財)日本立地支援センター、(独)国民生活センター、
日本チェーンストア協会、(一社)情報通信ネットワーク産業協会、
(一社)日本 RPA 協会、(一社)新経済連盟

担 当 : 事務局

(2)関係機関からの周知・調査等の協力

省 庁 : 経済産業省、内閣府

内 容 : 個人情報漏えいの際の報告先変更周知、障害者差別解消法周知、
平成 29 年度「自殺対策強化月間」における取組周知 等

件 数 : 16 件

担 当 : 事務局

7. 広報・宣伝活動

(1)「CCAJ News」発行

発 行 : 毎月

部 数 : 1,200 部

配 布 先 : 会員各社、関係団体、図書館、経済産業省・総務省・消費者庁・地方自治体
「CCAJ スクール」受講者 等
その他協会ホームページに掲載

内 容 : CCAJ スクール 2016 年度開催報告、地方自治体のコールセンター誘致助成制度、
地域社会とコールセンター、CCAJ コンタクトセンター・セミナー開催報告 等

担 当 : 広報委員会

(2)「CCAJ メールニュース」配信

配 信 : 随時(17 回配信)

配 信 数 : 6,285 名(2018 年 3 月末)

配 信 先 : 会員各社、関係団体、経済産業省・総務省・地方自治体、その他配信希望者

担 当 : 情報調査委員会・広報委員会

(3)「入札情報」配信

内 容 : 省庁・地方自治体等のコールセンターに関する入札情報の提供

配 信 : 124 回

配 信 先 : 会員の責任者・担当者及び会員企業に属し配信を希望された方

担 当 : 事務局

(4) 会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

掲 載 数 : 230 件
担 当 : 広報委員会

(5) プレスリリース等協会活動の周知を目的とした広報活動

新聞社・出版社等のマスコミへの情報提供

8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

(1) 会員拡大に向けた諸施策の展開

① 社団法人創立 20 周年記念 入会キャンペーンの実施

内 容 : 2017 年 1 月～6 月の期間中に、入会書類を提出し、理事会で承認された企業に対して、入会金 5 万円を無料とする。

方 法 : キャンペーンチラシを作成し、一般(非会員)企業に対し、ダイレクトメールを送付
ホームページ上に、キャンペーンサイトを開設
メールマガジンの配信
会員からの一般(非会員)企業の紹介
会員に対する一般(非会員)企業の紹介および周知依頼

入 会 : 21 社
担 当 : 事務局

② 入会勧奨・リテンション活動

内 容 : 入会書類申請企業に対しては事務局で訪問し、協会活動や入会の手続き等の説明・入会勧奨を行った。

委員会活動や各種イベントへの参加を推奨する他、協会担当の窓口が変更された際には、後任者へ訪問・面会等を行った。

担 当 : 事務局

(2) 社団法人創立 20 周年を記念した活動

① 社団法人創立 20 周年記念式典

開 催 日 : 2017 年 6 月 12 日
会 場 : ホテルグランドパレス
内 容 : 山下泰裕氏(全日本柔道連盟副会長、東海大学副学長)による特別講演、
祝賀会、感謝状の贈呈

参 加 : 302 名
担 当 : 事務局

② 社団法人創立 20 周年記念誌

発 行 : 2017 年 6 月 12 日
内 容 : 社団法人創立 20 年の協会の歩みを振り返る
部 数 : 1,200 部
担 当 : 広報委員会

③ 社団法人創立 20 周年記念広告の掲載

内 容 : 社団法人創立 20 年を記念した広告を関連媒体に掲載
掲載媒体 : 月刊「コールセンタージャパン」、CCM 誌、通販新聞、日本流通産業新聞
担 当 : 広報委員会

④ 社団法人創立 20 周年記念セミナー

内 容 : 「ディズニーランドの『おもてなし』の仕組み
～すべてはお客様のハピネスのために～」
講師 (株)チャックスファミリー 安孫子薫氏
会 場 : エッサム神田ホール 2 号館
参 加 者 : 178 名(63 社)
担 当 : 事業委員会、情報調査委員会、人材育成委員会、広報委員会

(3) 会員間の交流を目的とした活動

① 新春賀詞交歓会

開 催 日 : 2018 年 1 月 9 日
会 場 : ホテルグランドパレス
参 加 : 251 名(94 社)
担 当 : 事務局

(4) 各種イベント協賛・後援

【申請】

① 対 象 : 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018」
後 援 : (公社)日本マーケティング協会、(公社)日本通信販売協会
(公社)消費者関連専門家会議、(公社)企業情報化協会
(公財)日本電信電話ユーザ協会、(一社)日本ダイレクトメール協会

【承認/13 件】(承認月日順)

① 名 称 : 第 56 回電話対応コンクール全国大会・第 21 回企業電話対応コンテスト
開 催 日 : 2017 年 11 月 17 日
会 場 : りゅーとぴあ 新潟市民 芸術文化会館
主 催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会
区 分 : 後援

② 名 称 : 第 31 回 DM 制作教室
開催期間 : 2017 年 9 月 28 日～29 日
会 場 : 日本印刷会館
主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
区 分 : 協賛

- ③ 名 称 : 2017 年度 DM マーケティングエキスパート認定資格試験
 開催日 : 2017 年 11 月 15 日
 会 場 : 日本印刷会館、新大阪丸ビル別館
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
 区 分 : 協賛
- ④ 名 称 : コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2017 in 東京(第 18 回)
 開催期間 : 2017 年 11 月 9 日～10 日
 会 場 : 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター
 主 催 : (株)リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」、UBM ジャパン(株)
 区 分 : 後援
- ⑤ 名 称 : 第 13 回 みやぎコールセンタオペレータコンテスト
 開催日 : 2017 年 11 月 29 日
 会 場 : せんだいメディアテーク
 主 催 : みやぎコールセンター協議会
 区 分 : 後援
- ⑥ 名 称 : 第 20 回カスタマーサポートシンポジウム
 開催期間 : 2017 年 9 月 14 日～15 日
 会 場 : 都市センターホール
 主 催 : (公社)企業情報化協会
 区 分 : 後援
- ⑦ 名 称 : リテールテック JAPAN 2018 (第 34 回流通情報システム総合展)
 開催期間 : 2018 年 3 月 6 日～9 日
 会 場 : 東京国際展示場
 主 催 : 日本経済新聞社
 区 分 : 協賛
- ⑧ 名 称 : 通販・EC EXPO ダイレクト・マーケティング・フェア 2018
 開催期間 : 2018 年 4 月 10 日～11 日
 会 場 : 東京ビッグサイト
 主 催 : (株)日本流通産業新聞社
 区 分 : 後援
- ⑨ 名 称 : コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2018 in 大阪
 開催期間 : 2018 年 5 月 30 日～31 日
 会 場 : マイドームおおさか、大阪商工会議所
 主 催 : (株)リックテレコム 月刊「コールセンタージャパン」、UBM ジャパン(株)
 区 分 : 後援

- ⑩ 名 称 : 第 57 回電話対応コンクール全国大会、第 22 回企業電話対応コンテスト
 開 催 日 : 2018 年 11 月 22 日
 会 場 : 名古屋国際会議場
 主 催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会
 区 分 : 後援
- ⑪ 名 称 : DM 成功事例セミナー2018
 開 催 日 : 2018 年 5 月 24 日、5 月 31 日、6 月 1 日
 会 場 : 大手町ファーストスクエアカンファレンス、JR博多シティ会議室、
 新大阪丸ビル別館
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
 区 分 : 協賛
- ⑫ 名 称 : 2018 年度 DM マーケティングエキスパート認定資格試験
 開 催 日 : 2018 年 11 月 14 日
 会 場 : 日本印刷会館、新大阪丸ビル別館、都久志会館
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
 区 分 : 協賛
- ⑬ 名 称 : 第 14 回 DM マーケティングエキスパート研修会
 開催期間 : 2018 年 6 月 21 日～22 日
 会 場 : 日本印刷会館
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
 区 分 : 協賛

Ⅱ.会員の異動

□2017 年度(2017 年 4 月 1 日～2018 年 3 月 31 日)

	<u>2017 年 3 月 31 日現在</u>	<u>入会</u>	<u>退会</u>	<u>2018 年 3 月 31 日現在</u>
正会員	212	25	10	227
賛助会員(個人)	7	2	0	9
計	219	27	10	236

以上