

# 2018 年度事業活動報告について (2018 年 4 月 1 日～2019 年 3 月 31 日)

日本経済は、景気回復の長さが高度経済成長期の「いざなぎ景気」を超え、戦後 2 番目となりました。

2019 年 3 月の内閣府の月例経済報告では、景気は、このところ輸出や生産の一部に弱さもみられるが、緩やかに回復しており、先行きについても、雇用・所得環境の改善が続くなかで、緩やかな回復が続くことが期待されるとしています。

コールセンター業界においては、日本流通産業新聞社が 2018 年 10 月に行なった「コールセンター売上高調査(2017 年度)」によると、33 社の売上高合計が 1 兆 440 億円となり、初めて 1 兆円を超えました。また、対前年の実質伸び率は 6%となり、同紙が調査を開始して以来 24 年連続で拡大しています。一方で、有効求人倍率は 2018 年 4 月以降 1.6 倍を超え、高止まりが続き、より一層人手不足が深刻化し、業界の課題として重くのしかかる 1 年でした。

こうした状況下、「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」の基軸から定めた 2018 年度の事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

## 1. 「社会貢献」

### 【活動方針】

官公庁・関係団体との連携を図り、法改正への対応、自主的規制の強化、消費者保護、雇用・働き方改革などに関する情報を早期に収集し発信すること、地方自治体との交流・情報交換により、コールセンターの支援策(企業誘致・就業等)を周知することで、行政と会員企業の橋渡しとなり、会員各社の健全かつ安定的な事業活動に資する。

2012 年 1 月に一般社団法人に移行し、7 年間に渡り実施してきました公益目的支出計画は、内閣府より「公益目的支出計画の実施完了の確認書(完了日:2018 年 3 月 31 日)」を 2018 年 11 月 13 日に受領しました。

協会報「CCAJ News」では、地方自治体のコールセンター誘致助成制度特集を継続し、掲載自治体数は前年の 157 から 163 に増加しました。また、読者からのご意見・ご要望を本誌に反映することを目的に 2018 年度から読者アンケートを実施し、とりわけ、誘致助成制度特集号では、センターの新設・移転時に重視すること等についてヒアリングした結果を地方自治体にフィードバックすることで、当協会・自治体の双方にとって有益な情報を共有することができました。

業界の課題である“採用難・人手不足”に関しては、2018 年 9 月に開催した「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018 in 福岡」で福岡市の担当官をお招きし、同市による人材確保支援について講演いただきました。また、「CCAJ News」2019 年 2 月号では、札幌市・青森県・秋田県・北九州市・沖縄県を取材し、各自治体における就業・人材確保支援策を紹介することで、会員各社に課題解決の参考としていただきました。

官公庁・関係団体との連携強化では、2018 年度も引き続き、10 団体連絡協議会に参画し、消費者保護・自主規制の強化等について情報収集と提供に努めてきました。一方で、関連法規の周知・徹底に関しては、労働契約法・労働者派遣法の改正・施行に会員各社が前向きに対応したことで、年度当初に懸念したほどの影響はなく、引き続き法改正等を注視し、迅速な情報提供に努めていくことが求められます。

## 2.「交流(つながる)」

### 【活動方針】

会員の声を積極的に聴くこと、また、会員も協会に対して意見・提案をしやすい環境を作り出し、協会を身近に感じてもらえる関係を構築することで、真の会員ニーズを捉え、事業活動に反映していく。また、コールセンターを軸とした多様な業種・業態の企業交流を促進し、コールセンターに関連する産業の発展に資する。

会員の声を収集するなかで、「最新テクノロジー」と「採用難・人手不足」への関心の高まりを受け、「CCAJ News」2018年5月・6月号に連載で「コンタクトセンターにおけるRPA活用の方向性」、更に2018年10月号・2019年2月号で「採用難・人手不足にどのように向き合うか」と題した特集を掲載しました。

「会員交流会」では昨年に引き続き、講演企業を公募することで、公平かつ会員自らが活動に参画できることに努め、AIならびに声紋認証・音声認識に関する最新トレンドの情報と交流の場を提供することができました。新春賀詞交歓会には昨年を超える256名にご参加いただき、会員相互の親睦を深めるとともに、来賓の経済産業省・総務省、地方自治体等の皆様とも情報交換を行う場となりました。また、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018 in 福岡」は、福岡に拠点を有する会員21社のご協力のもとに開催し、参加者数は前回(2012年度)開催時より約3割増え、138名となりました。

一方で、「CCAJ News」読者アンケートや各種研修・セミナーの受講者アンケートにおいて会員の声を収集し、事業活動ごとの改善に役立てたものの、今後は更なる分析をすることで、協会活動全般にも活用していきます。また、会員の声を効果的に活動へ反映していくためには、会員企業の状況・実態を正確に把握する必要性が求められました。今後は、会員のニーズに的確に応えていくことで、会勢拡大につなげることが大きなテーマとなることを実感しました。

## 3.「相互研鑽(学ぶ)」

### 【活動方針】

業種・業態を問わず、コールセンターに関連する企業に共通する二大テーマである「最新テクノロジー・デジタルコミュニケーションの有効活用」と「採用難・人手不足対策、働き方改革」について、最新事情や各社の取組・成功事例、課題を各種媒体・セミナー・勉強会などを通じて、互いに提供し学ぶ「知の共有」を図ることで、生活者の利便性向上ならびにコールセンター運営の高度化に資する。

「CCAJガイドブック Vo.28」では、AI・チャットボットに関する事例や人材定着施策の誌上座談会を紹介した他、コールセンター企業実態調査では53社の回答から業界の実態・成長を表しました。また、生活者アンケートでは2,689人から、過去1年以内のコールセンター利用経験者500サンプルを抽出し、利用者の4割が課題解決の第一手段としてコールセンターを利用していることや高齢社会における電話窓口の重要性等を示しました。

コンタクトセンター見学会の東京開催では、(株)スカパー・カスタマーリレーションズよりAIの取り組み、鹿児島開催では、(株)ワイズ・ヒューマンよりES向上施策、(株)プライムアシスタンスからは基幹システムやブランディング活動についてレクチャーいただき、参加者との情報交換を行いました。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」は東京・福岡ともに、AIのセッションを設けて、取り組みや課題を共有したほか、福岡開催では「採用媒体」に関する最新事情を発表いただきました。さらに、2018年度から「AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材の研究」もスタートし、今後の具体的な議論と会員への情報共有が期待されます。

当協会的主力事業で学びの場でもある「CCAJ スクール」の受講者数は、計画に対して11.6%下回る結果となり、開催時期や回数の適正化、告知・集客方法の改善のみならず、新たなテーマや形式による講座の開設等、トレンドに即し、既存の枠組みにとられない企画が求められることとなりました。

以上の方針に基づき、2018年度は、会員各社のご協力のもと、事業活動を推進して参りました。

2019年度は、当協会の基軸である「社会貢献」「交流(つながる)」「相互研鑽(学ぶ)」に基づき定めた方針をより一層強化し、次の2020年度に向けたステップとすべく、会勢拡大を図り、業界の健全な発展に努めて参ります。

## 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 : 1 件(昨年度 4 件)  
担 当 : 事務局

#### (2) 関連法規およびガイドラインの周知・徹底

内 容 : 特定商取引法、消費者契約法、働き方改革関連法等の関連法規や当協会のガイドラインについて、「メールマガジン」「協会ホームページ」「コールセンター基礎講座」等を通じて周知・徹底  
担 当 : 事務局

#### (3) 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 : (公社)日本訪問販売協会、(公社)日本通信販売協会、(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LPガス協会  
(一社)全国発酵乳乳酸菌飲料協会、(一社)日本コールセンター協会  
【オブザーバー】 経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室  
担 当 : 事務局、以下の会議に出席

##### 【2018 年度 第 1 回】

開 催 日 : 2018 年 7 月 6 日  
場 所 : 如水会館  
内 容 : 各団体の活動の近況報告、  
行政動向等についての情報交換

##### 【2018 年度 第 2 回】

開 催 日 : 2018 年 10 月 23 日  
場 所 : (一社)全日本冠婚葬祭互助協会  
内 容 : 野洲市による訪問販売事業者登録の実施状況に関する説明、  
各団体の活動の近況報告

##### 【2018 年度 第 3 回】

開 催 日 : 2019 年 2 月 15 日  
場 所 : (公社)日本訪問販売協会  
内 容 : (一社)全日本冠婚葬祭互助協会による互助会の仕組みと協会活動等の説明、  
各団体の直近の消費者対応に関する自主規制の取組状況報告

## 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7回 CCAJ 会員交流会」開催

開催日 : 2018年11月2日  
内 容 : 「講演会」  
テーマ1.「コンタクトセンター・プラットフォームにおけるAI技術の活用について」  
講師 ジェネシス・ジャパン(株) 正木寛人氏  
テーマ2.「声紋認証と音声認識による新しい顧客体験の創出」  
講師 ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン(株) 馬場道生氏  
「懇親会」  
参加者 : 150名  
会 場 : ホテルグランドパレス  
報 告 : 「CCAJ News 261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.28」発行

発 行 : 2018年11月  
部 数 : 11,000部  
内 容 : 「コールセンター業務の革新に資する最新テクノロジーの活用」  
「生活者のコールセンター利用意識と実態」  
「今求められる人材定着施策のあり方」  
「海外コンタクトセンターにおける人材定着施策」  
「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」  
「2018年度コールセンター企業実態調査報告」  
「(一社)日本コールセンター協会 活動状況(2017年10月～2018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2019」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 2019」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2018 in 福岡」開催

開催日 : 2018年9月27日  
内 容 : 基調講演「福岡市における人材確保支援について」(福岡市)  
CCAJ セッション(パネルディスカッション)  
①「採用媒体の変遷 紙からWebへ  
～求人者に効果的なアプローチを考える～」  
②「コールセンターにおけるモチベーション向上の様々な切り口と手法」  
③「AIがコンタクトセンターにもたらす変化と進化」  
受講者 : 138名  
会 場 : リファレンス駅東ビル  
報 告 : 「CCAJ News 260号」に掲載  
担 当 : CCAJ 会員福岡協議会(会員21社)

(3)「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019」開催

開催期間 : 2019 年 2 月 19 日～20 日  
内 容 : CCAJ セッション(パネルディスカッション)  
①「顧客の期待変化に応えるコンタクトポイントのあり方  
～カスタマーサポートから実現する CX 実践のヒント～」  
②「自動音声認識による全数評価とモニタリングによるサンプル評価の運用  
～一人ひとりが考え動き、質の向上を図る仕組み～」  
③「AI 事始め～コールセンター事例に学ぶ AI の取説～」  
④「海外視察 EUドイツのコンタクトセンターのいま・・・」  
⑤「音声とテキストのシームレスオペレーションを実現する」  
⑥「コンタクトセンターの人材難を救うための AI の活かし方」  
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 264 号」に掲載  
担 当 : 事業委員会

(4)第 30 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 : ドイツ(ベルリン・ミュンヘン)  
期 間 : 2018 年 10 月 21 日～27 日  
参 加 : 25 名(19 社)  
視察企業 : Transgourmet(フードデリバリーサービス)  
Call and Surf Factory(不動産)  
gevekom(サービスエージェンシー)  
Parlamind(ソフトウェア開発)  
D+S Communication(サービスエージェンシー)  
DATEV(税理士データ処理協会)  
ドイツコールセンター協会(業界団体)  
報 告 : 「CCAJ News 261 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首都圏開催

開 催 日 : 2018 年 11 月 22 日  
開 催 地 : 東京都  
見 学 先 : (株)スカパー・カスタマーリレーションズ  
参 加 者 : 23 名(14 社)

②地方開催

開催期間 : 2019 年 3 月 14 日～15 日  
開 催 地 : 鹿児島県  
見 学 先 : (株)ワイズ・ヒューマン、(株)プライムアシスタンス  
参 加 者 : 10 名(7 社)  
報 告 : 「CCAJ News 266 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 : 46 回  
開 催 地 : 東京(38 回)・大阪(6 回)・札幌(1 回)・沖縄(1 回)  
受 講 者 : 693 名  
内 容 : <ベーシックコース>  
「センターマネジメントの実践」  
「スーパーバイザーのマネジメント力向上講座」  
「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」  
「トレーナー育成講座」  
<専門コース>  
「スクリプト・FAQ 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」  
「モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル」  
「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 : 2018 年 6 月 26 日／2018 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 : 64 名／40 名

###### ②大阪開催

開 催 日 : 2018 年 7 月 5 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 : 36 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 : 59 名  
テ ー マ : 「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」  
「コールセンターで働く人の「元気」をひきだす、定着率を上げる！」  
「新人 SV の悩み“育成指導”を考える」  
「お客様からの感謝事例、感動を生むオペレーション」 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 4 回のシリーズによる勉強会  
第 3 回は大阪で開催し、センター見学会とワールドカフェ形式の情報交換会を実施  
日 程 : 2018 年 6 月 12 日、8 月 7 日、10 月 10 日、12 月 4 日  
開 催 地 : 東京(3 回)・大阪(1 回)  
参 加 者 : 9 名(9 社)  
テ ー マ : 「テレコミュニケーターの採用・育成・定着」  
「スーパーバイザーの登用・育成」  
「コールセンターのマネージャーとして大切なことは？」  
「危機管理」 「センターミッションと KPI」 「後任マネージャーの育成」  
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  
報 告 : 「CCAJ News264 号」に掲載  
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  
内 容 : 5 語を修正、1 語を追加し、300 の用語を収録  
提供方法 : 「協会ホームページ」で公開、会員限定で「エクセルデータ版」を提供  
担 当 : 人材育成委員会

(6)「AI・デジタルコミュニケーション(ノンボイス)時代に求められる人材」の研究

内 容 : AI やデジタルコミュニケーションを活用した今後のコンタクトセンターの在り方(方向性)を示し、求められる人材の資質・スキルを研究  
担 当 : 人材育成委員会

## 5. 統計調査、需要予測

(1)「コールセンター企業実態調査」実施

実施期間 : 2018 年 7 月 2 日～7 月 31 日  
対 象 : エージェンシー会員 103 社  
回 収 : 53 社(回収率 51.5%)  
報 告 : 「CCAJ ガイドブック Vol.28」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、国税庁

( 5 )

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、愛知県、大阪府、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  
( 170 ) 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、仙台市、名取市、秋田市、北秋田市、横手市、鹿角市、山形市、米沢市、鶴岡市、酒田市、新庄市、上山市、村山市、尾花沢市、南陽市、朝日町、大江町、福島市、会津若松市、郡山市、水戸市、牛久市、千葉市、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、宝達志水町、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、広島市、呉市、尾道市、福山市、三次市、東広島市、安芸高田市、府中町、下関市、宇部市、山口市、周南市、徳島市、美馬市、三好市、東みよし町、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、大分市、別府市、中津市、日田市、佐伯市、津久見市、竹田市、豊後高田市、杵築市、豊後大野市、由布市、国東市、日出町、九重町、宮崎市、延岡市、都城市、日向市、日南市、小林市、串間市、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、

( 25 )

(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、  
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)日本コンタクトセンター検定協会、(一社)日本クレジット協会、  
(一社)日本テレワーク協会、(一社)日本 RPA 協会、(一財)日本産業協会、  
みやぎコールセンター協議会、北九州コンタクトセンター協議会

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、総務省

内 容 : 第7回日中韓サミット開催に伴う警備協力について、  
働き方改革法への対応準備について、  
改元に伴う企業等の情報システム改修等への対応について 等

件 数 : 15 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 : コンタクトセンターにおける RPA 活用の方向性、  
地方自治体のコールセンター誘致助成制度、  
採用難・人材不足にどのように向き合うか、  
第 30 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 開催報告 等  
※ 2018 年 4 月よりカラー化、読者アンケートを定期実施  
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 : 6,221 名(2019 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  
情 報 : AI・データの利用に関する契約ガイドライン(経済産業省)、  
今後の障害者雇用促進制度の在り方に関する研究会の報告書(厚生労働省)、  
特定商取引法の適用除外とされた法律の運用状況(消費者庁)、  
消費者契約法の一部を改正する法律に関する資料(消費者庁) 等  
担 当 : 情報調査委員会

### (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 : 119 件  
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  
情 報 : 平成 31 年度若者向け就職等に関する電話・メール相談事業(厚生労働省)、  
消費税の転嫁状況に関する調査に係るコールセンター業務(公正取引委員会)、  
2019 年度 経常調査コールセンター業務(総務省統計局)、  
裁判員候補者等コールセンター運用業務(最高裁判所) 等  
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 : 181 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

内 容 : 新聞社・出版社等のマスメディアへの情報提供  
配 信 : 8 回  
配 信 先 : (株)日本流通産業新聞社、(株)通販新聞社、(株)リックテレコム、  
(株)CCM 総合研究所 等  
情 報 : CCAJ スクール 新講座「トレーナー育成講座」、  
第 30 回 CCAJ スタディーツアー(ドイツコンタクトセンター視察)、  
CCAJ ガイドブック Vol.28 発行、  
CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019 等  
担 当 : 広報委員会

## 8. 本法人の目的を達成するために必要な事業

### (1) 公益目的支出計画の実施

内 容 : 2018 年 3 月 31 日をもって「公益目的支出計画」の実施が完了したことの確認書を  
2018 年 11 月 13 日に内閣府より受領  
担 当 : 事務局

### (2) 会員拡大に向けた諸施策の展開

#### ① 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、後任者へ電話等による説明を行った。  
担 当 : 事務局

### (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 : 2019 年 1 月 8 日  
会 場 : ホテルグランドパレス  
参 加 : 256 名(92 社)  
報 告 : 「CCAJ News263 号」に掲載  
担 当 : 事務局

### (4) 各種イベント後援・協賛

#### 【申請】

##### ア) 後援

#### ① 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019」

申 請 先 : (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】

##### ア) 後援(7 件／承認月日順)

#### ① 第 14 回 みやぎコールセンタオペレータコンテスト

主 催 : みやぎコールセンター協議会  
開 催 日 : 2018 年 11 月 21 日  
会 場 : せんだいメディアテーク

#### ② コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2018 in 東京(第 19 回)

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)  
開催期間 : 2018 年 11 月 15 日～16 日  
会 場 : 池袋サンシャインシティ 文化会館

#### ③ CX フォーラム 2018

主 催 : (株)東洋経済新報社、(株)ラーニングイト  
開 催 日 : 2018 年 11 月 5 日  
会 場 : 丸ビルホール&コンファレンス 丸ビルホール

- ④ 第 21 回カスタマーサポートシンポジウム  
 主 催 : (公社)企業情報化協会  
 開催期間 : 2018 年 9 月 13 日～14 日  
 会 場 : 東京プリンスホテル
- ⑤ 通販・EC EXPO ダイレクト・マーケティング・フェア 2019  
 主 催 : (株)日本流通産業新聞社  
 開催期間 : 2019 年 4 月 22 日～23 日  
 会 場 : 東京ビッグサイト
- ⑥ コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪  
 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)  
 開催期間 : 2019 年 5 月 29 日～30 日  
 会 場 : マイドームおおさか、大阪商工会議所
- ⑦ 第 58 回電話対応コンクール全国大会、第 23 回企業電話対応コンテスト  
 主 催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会  
 開催日 : 2019 年 11 月 22 日  
 会 場 : 中野サンプラザ

イ)協賛(4 件／承認月日順)

- ① 第 32 回 DM 制作教室  
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会  
 開催期間 : 2018 年 9 月 27 日～28 日  
 会 場 : 日本印刷会館
- ② リテールテック JAPAN 2019 (第 35 回流通情報システム総合展)  
 主 催 : 日本経済新聞社  
 開催期間 : 2019 年 3 月 5 日～8 日  
 会 場 : 東京国際展示場
- ③ DM マーケティングエキスパート研修会・認定資格試験  
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会  
 開催日 : 研修会:2019 年 6 月 27 日～28 日、認定試験:2019 年 11 月 13 日  
 会 場 : 日本印刷会館、新大阪丸ビル別館、都久志会館
- ④ DM 成功事例セミナー2019  
 主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会  
 開催日 : 2019 年 5 月 23 日、5 月 30 日、5 月 31 日  
 会 場 : 大手町ファーストスクエアカンファレンス(5 月 23 日)  
 JR 博多シティ会議室(5 月 30 日)、新大阪丸ビル別館(5 月 31 日)

## Ⅱ.会員の異動

2018 年度(2018 年 4 月 1 日～2019 年 3 月 31 日)

|          | <u>2018 年 3 月 31 日現在</u> | <u>入会</u> | <u>退会</u> | <u>2019 年 3 月 31 日現在</u> |
|----------|--------------------------|-----------|-----------|--------------------------|
| 正会員      | 227                      | 15        | 19        | 223                      |
| 賛助会員(個人) | 9                        | 1         | 1         | 9                        |
| 計        | 236                      | 16        | 20        | 232                      |

以上