

2022 年度事業活動報告と収支決算について (2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日)

18 都道府県に発令されていたまん延防止等重点措置が 2022 年 3 月 21 日に終了となり、日常生活や経済活動の正常化に向けた期待が高まる中、2022 年度がスタートしました。

コロナ禍は 3 年目を迎え、コールセンターは引き続きコロナ関連業務に加え、メールやチャット、自動化等ノボイス対応にも力を入れ、社会の生活インフラとしての役目を果たしてきました。

2022 年 11 月に発表した「2022 年度 コールセンター企業実態調査」では、コールセンター・エージェンシー27社の売上高合計は 1 兆 2545 億円、前年度比 8.2%増加し、市場の拡大が続いています。

政府は社会経済活動の活性化に舵を切り、地方自治体からの要請が緩和される一方で、協会としては会員に対しコールセンターの事業継続を優先に感染対策の徹底を求めつつも、会員同士の交流をはじめ事業運営の基軸となる活動を再開・両立させるといった難しい判断が求められました。

こうした状況下、社会・生活者からの「信頼」と「つながり」を強固にすることを目指した 2022 年度事業活動方針に基づき、事業活動を振り返ります。

1. コンプライアンスの徹底による安心・安全に利用できるコールセンター

2022 年 4 月に改正個人情報保護法が施行され、本人の権利保護の強化、事業者の責務が追加される一方で、データの利活用が促進されます。コールセンターにとって個人情報は高いセキュリティレベルで守るべきものであるとともに、お客様一人ひとりに最適なサービスを提供するための生命線となるものです。個人情報の適正な取り扱いについて企業横断的に研究し、会員に普及・啓発していきます。加えて、社会・生活者からより一層の信頼を得るために、顧客視点のもと自主的な規制に努め、その実効性を確かなものにしていきます。

また、2022 年は女性活躍推進法や育児・介護休業法等、就業者向けの関連法規の改正も控えています。関係省庁と連携することでコンプライアンスの徹底に努めてまいります。

改正個人情報保護法の施行を機に、「コールセンターにおける個人情報保護に関するガイドライン」の改定作業に着手し、現行規定ならびに解説の修正・追加等の検討を重ねたことで、2022 年度内に改定案を策定することができました。理事会での承認等を経て 2023 年度上半期に改定を予定しています。今後は AI・ビッグデータ時代への対応に向け、データの利活用や越境データに関する研究がテーマとなります。

2022 年 11 月 30 日には「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」及びチェックリストを改訂しました。感染拡大防止と社会経済活動の両立をより強固に推進していくという政府方針に照らし内容を改め、新型コロナの現状に適したコールセンター運営を要請してまいりました。なお、2023 年 3 月 13 日以降、マスク着用の方針が緩和されましたが、コールセンターの業務特性を鑑み、5 月 8 日の感染症法上の 5 類感染症移行までは、職場等でのマスク着用を推奨することで、事業継続に努めていただくことを公表しました。

また、コールセンターの事業運営に関わる個人情報保護法をはじめ、特定商取引法、民法等の改正法に加え、就業者向けの改正育児・介護休業法やパワハラ防止、カスタマーハラスメント対策等について、協会報「CCAJ News」等で周知することでコンプライアンスの徹底に努めてまいりました。

生活者の皆さまがより一層、安心・安全に利用できるコールセンターとなっていくためには、2021 年 8 月に改定した「コールセンター業務倫理綱領」「コールセンター業務倫理ガイドライン」の普及や実効性を高めるための啓発活動が求められます。

2. デジタルシフトの先にある CX を追求するコールセンター

コールセンター業界も事業環境の変化に対応して成長してきましたが、コロナ禍はそのスピードを一段と上げ、デジタルシフトは明確な課題になりました。チャットボットやボイスボット等による自動応答の利用が拡大していますが、この動きは生活者のデジタルリテラシーとの相乗効果で進んで行くものと考えます。

あらゆるシーンで社会・生活者とつながることは、より深い関係性を構築できる可能性を秘め、CXの追求がニューノーマル時代のコールセンターの姿と言えます。そのためには、AI の導入やデータの分析・活用等、コールセンター運営と IT のより強いつながりが求められてきます。多様な業種業態で構成される当協会の会員企業の特性を活かし、デジタルシフトに向けた知見の共有と研鑽に努めてまいります。

デジタルシフトの加速により、新たなテクノロジーやノンボイスチャネルは導入・試行から活用・応用の段階に移行し、明確な事業目的・目標の達成のためにテクノロジーが利用されていることを実感しています。

2022 年 10 月に開催した「第 11 回 CCAJ 会員交流会」では、会員のシステムベンダー2 社が AI を利用した“応対履歴の活用”や“セキュリティ対策”の最新事情を講演しました。3 年ぶりに開催した地方セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2022 in 愛知」では、“会話型 AI エージェント”や“スマホを利用した映像サポート”“音声認識によるテキスト化”の事例が共有されました。2023 年 2 月の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2023」においても、“経営貢献”“CX 向上”等の観点からセンター運営側とシステムベンダーによる協業の取り組みが紹介されました。

先に挙げた交流会・セミナーはいずれも会場参加型を再開して行ったことで、最新事情や先進事例などの知見を共有するだけでなく、会員間の交流促進においても評価をいただきました。リアルとオンラインの特性を踏まえ、活動を展開していくことの重要性を改めて認識しております。

新型コロナ感染対策に係る政府・自治体の要請は緩和されたものの、2022 年度内は事業者や諸外国の方針・事情等にその影響は残り、「コンタクトセンター見学会」ならびに「CCAJ スタディーツアー（海外視察）」は開催できず、企画・調整方法が課題となりました。

3. 人を育て人に選ばれるコールセンター

デジタルシフトは、コールセンターで働く人の職務内容を変え、求められるスキル・知識も変化していきます。これからのコールセンターで活躍できる人材を定義し、必要なスキル・知識を学びなおす「リスキリング：Reskilling」が今後のテーマになります。

人材の育成と同時に重要なのは人材の確保です。中でも在宅勤務は多様な人材が働くことのできる要件の一つとして定着し、企業の競争力向上のみならず、コールセンター業界に人材を引き寄せ、全体の発展に資するものと考えています。

引き続き人材の育成に注力し、多様な人材が活躍できる環境を整えることで、社会・生活者にコールセンターの魅力を発信してまいります。

「AI・デジタルコミュニケーション時代に求められる人材」の研究では、コールセンターの新常態の姿を“チャネルフリー”“ロケーションフリー”“CX 向上”とし、職務・マネジメントを定義し、職位・部門毎に役割を設定した資料を作成しました。各社に応じた必要なスキル・知識の見直しと習得を目的に活用を促しております。また、開始から 10 年を迎えた「新人マネージャー勉強会」は“IT 活用”を新たなテーマに加えて、事例共有とディスカッションを行うことで、IT リテラシー向上に努めました。

2021 年度にスタートした「在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会」は、2022 年度に活動が本格化。運用事例の紹介やシステムベンダーによるプレゼン、導入・未導入企業によるディスカッション、ゲストスピーカーによるレクチャー等、全 6 回を通じて様々な角度から在宅コールセンターの運用を探求しました。

協会報「CCAJ News」では“ウェルビーイング”、「CCAJ ガイドブック」では“健康経営”“ダイバーシティ&インクルージョン”、「SV 意見交換会」では“エンゲージメント”を取り上げ、職場としてのコールセンターの魅力を最大化するための情報提供を行いました。

一方、“人材育成”の主力事業である「CCAJ スクール」は前年度比で受講者数が35%減少し、10年前から逡減傾向にあります。研修体系やコンテンツの見直し、受講者ニーズの把握、集客方法等、多くの課題が残りました。

以上の事業活動方針に基づき、2022 年度は会員各社のご理解・ご協力のもと、事業活動を推進してまいりました。

新型コロナの行動制限が解除される 2023 年度は、コロナ禍で培った知見を活かして事業の最適化を図り、協会運営の基軸である「社会貢献」「交流」「相互研鑽」の下、多様な活動を推進することで業界の更なる発展とプレゼンスの向上に尽力してまいります。

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」での相談対応

内 容 : 電話勧誘に関する消費者や就業環境等に関するコールセンター従事者からの
苦情・相談業務
担 当 : 事務局

(2)関連法規及びガイドラインの周知・徹底

内 容 : 特定商取引法、個人情報保護法、民法、公益通報者保護法等の関連法規、当協会のガイドライン、消費者相談報告書に基づく消費者問題等について、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」、「CCAJ News」等を通じて周知・徹底
担 当 : 総務委員会、事務局

(3)ガイドラインの適正化に向けた検討

①「コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン」改定の検討

開 催 日 : 2022 年 5 月 18 日、7 月 20 日、9 月 21 日、11 月 22 日
2023 年 1 月 11 日、3 月 8 日
内 容 : 改正個人情報保護法に準じたガイドライン及び解説の改定を検討し、2023 年 3 月に総務委員会改定案を策定。2023 年度内に理事会の承認を経て公開を予定
担 当 : 総務委員会

(4)新型コロナウイルス感染症への対応

①「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」の改訂

改 訂 日 : 2022 年 11 月 30 日
内 容 : オミクロン株の特徴を踏まえた内容に改めつつ、感染拡大防止と社会経済活動の両立をより強固に推進していくことを目的に業種別ガイドライン及びチェックリストを改訂
担 当 : 総務委員会

改 訂 日 : 2023 年 2 月 28 日(追補版)
内 容 : マスク着用について「3 月 13 日から 5 月 7 日まで、コールセンターの職場等におけるマスクの着用を推奨するが、個人の判断を尊重し、意に沿わない者を排除することがないように要請する」と公表
担 当 : 総務委員会

(5)会員の不祥事に関する対応

内 容 : 地方自治体の新型コロナウイルスワクチン受付受託業務に関する会員の不正行為に関して、コールセンターの信頼回復と健全化に向けた対策の実施
対 策 : ①会員に対して、不正行為の事象と注意喚起文をメールで発出
②関係省庁への報告と情報連携
担 当 : 総務委員会、事務局

(6)「特商法 10 団体連絡会」への参画

- 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
- 担 当 : 事務局、以下の会議に出席

【2022 年度 第 1 回】

- 開 催 日 : 2023 年 3 月 27 日
- 開催形式 : オンライン
- 内 容 : 消費者から寄せられる相談内容、各団体報告・情報交換、今後の連絡会について

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11回 CCAJ 会員交流会」の開催

開催日 : 2022年10月18日
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式
会場 : UDX AKIHABARA
内容 : 第1部 講演会(会場・オンライン配信)
①「次世代コンタクトセンターの先にあるデータ活用
～対応履歴を価値あるデータに変えろ!～」
エス・アンド・アイ(株) 佐々 博音氏
②「在宅コンタクトセンターに潜むセキュリティリスクとは?」
シンプレクス(株) 安藤 大志氏
第2部 懇親会(会場のみ)
参加者 : 155名(62社)
報告 : 「CCAJ News309号」に掲載
担当 : 理事会・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.32」の発行

発行 : 2022年11月7日
部数 : 8,000部
内容 : 「職場としてのコールセンターの魅力を最大化するために」
「コロナ禍で培ったSVとしての実力と
これからのコールセンターで必要なSVのスキル・マインド」
「コールセンターにおけるAI活用最前線」
「生活者のコールセンター利用意識と実態」
「CCAJ スクール受講企業に聞く 人材育成のポイント」
「2022年度コールセンター企業実態調査」
「日本コールセンター協会1年の活動状況」
配布先 : 会員各社、省庁、地方自治体、関係団体、
「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2022」来場者
「CCAJ スクール」受講者、「コールセンター基礎講座」受講者等
担当 : 事業委員会

(2)「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」の開催

①「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2022 in 愛知」

開 催 日 : 2022 年 11 月 29 日
会 場 : ウィンクあいち
内 容 : <基調講演>
「愛知県における雇用促進・人材確保支援の取組について」
愛知県 労働局 就業促進課 担当課長(地域雇用対策) 丹羽 智裕氏
<CCAJ セッション(パネルディスカッション)>
ア)「採用難と多様化のなかで
～これからのコンタクトセンターにおける人財確保と定着の取組み～」
イ)「進むコールセンター現場の DX
～期待と不安に各社はどう対応しているか～」

受 講 者 : 102 名
報 告 : 「CCAJ News 311 号」に掲載
担 当 : 理事会・事務局

②「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2023」

開催期間 : 2023 年 2 月 16 日～17 日
開催形式 : 会場参加とオンライン配信によるハイブリッド形式
会 場 : グランパークカンファレンス
内 容 : <CCAJ セッション(パネルディスカッション)>
ア)「『幸福感のあるコールセンター』への取り組み
～ポジティブメンタルヘルスとワークエンゲージメントをヒントに～」
イ)「現場担当者が語るカスタマーサポートにおける経営貢献の事例」
ウ)「『損得軸より役立ち軸』
～お客様が喜ぶ新しいコミュニケーション設計と指標とは?～」
エ)「欠かせないのは 3 つのキーワード!
実例から紐解くお客さま満足と HAPPY を叶えるヒトの力」
オ)「デジタルシフト 2023 ～実践企業に聞く! ボイスボット(自動音声対話)の
本格導入に向けた実例からの導入 How to～」
カ)「在宅コンタクトセンターの現在地と展望(ビジョン)
～センター分散化の先進企業が語る、運営上のポイントと海外動向～」

<懇親会>

受 講 者 : 534 名
報 告 : 「CCAJ News 312 号」に掲載
担 当 : 事業委員会

4. 人材の育成と雇用の創出

(1)「CCAJ スクール」の開催

回 数 : 41 回
開 催 地 : オンライン(37 回)、東京(4 回)
受 講 者 : 471 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」
「スーパーバイザーによるチームビルディング」
「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」
「育成スキル向上講座」
<専門コース>
「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」
「お客さま満足度が上がる電話対応」
「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」
「コミュニケーターのやる気を育むコーチング」
「有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成」
担 当 : 事業委員会

(2)「コールセンター基礎講座」の開催

開 催 日 : 2022 年 9 月 27 日／2023 年 3 月 15 日
開 催 形 式 : オンライン
内 容 : 「Q & A 形式で学ぶコールセンター基礎知識」／「コールセンター基礎知識」
「3 年後のコールセンター予報」／「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と法令の基礎知識」
受 講 者 : 85 名／69 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」の開催

回 数 : 3 回
形 式 : 東京(1 回)・オンライン(2 回)
参 加 者 : 21 名
テ ー マ : 「コロナ禍で培った SV としての実力と
これからのコールセンターに必要な SV のスキル・マインド」
「コロナ禍の中で始まった在宅オペレーション活用の課題と対策」
「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」
対 象 : スーパーバイザー、在宅オペレーションに関わっている方等
報 告 : 東京開催は「CCAJ ガイドブック Vol.32」に掲載
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」の開催

日 程 : 2022 年 7 月 6 日、8 月 23 日、10 月 4 日、11 月 17 日
形 式 : オンライン(4 回)
参 加 者 : 12 名(12 社)
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
テ ー マ : 「人材育成(コミュニケーターの採用・育成、スーパーバイザーの登用・育成)」
「センターミッション・ポリシーに応じたマネジメント」
「IT 活用」
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)「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

開 催 日 : 2022 年 5 月 27 日、8 月 5 日、10 月 14 日、12 月 14 日
2023 年 1 月 18 日、3 月 3 日
内 容 : コロナ禍によって変化したコールセンターのあり方や世間の期待から、コールセンターの新常態の姿を「チャネルフリー」「ロケーションフリー」「CX 向上」に設定。今後のコールセンターにおける職務を定義し、求められる人材の資質・スキルを研究。2023 年 3 月に検討を終え、「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割」をアップデートし、会員の希望者へ提供
担 当 : 人材育成委員会

(6)「在宅コールセンター導入・運用・定着のための勉強会」の開催

開 催 日 : 2022 年 5 月 26 日、8 月 30 日、11 月 18 日
2023 年 2 月 28 日(最終回)
内 容 : 在宅コールセンターの導入・運用・定着について、企業横断的に知見を共有するための勉強会を 2021 年度から定期開催
第 3 回 在宅コールセンターシステムに関するプレゼンテーション
:(株)リンク、ジェネシスクラウドサービス(株)
第 4 回 在宅コールセンター導入・運用アンケート結果の共有
在宅コールセンター運用事例紹介:ジュピターショップチャンネル(株)
第 5 回 在宅コールセンター運用事例紹介:チューリッヒ生命保険(株)
在宅導入・未導入企業による意見・情報交換
第 6 回 在宅コールセンター運用事例紹介:フィデリティ証券(株)
総括 -報告書の作成、参加者からの感想-
参 加 者 : 31 名(24 社)
担 当 : 事業委員会

(7)雇用・労働に関する法規・国の政策の周知・啓発ならびに

地方自治体による雇用・就労支援に関する情報提供
内 容 : 改正育児・介護休業法、改正労働基準法、労働基準法施行規則について「CCAJ News」を通じて周知・徹底
担 当 : 総務委員会、事務局

5. 統計調査、需要予測

(1)「2022 年度 コールセンター企業実態調査」の実施

実施期間 : 2022 年 6 月 23 日～8 月 1 日
対 象 : エージェンシー会員 102 社
回 収 : 51 社(回収率:50%)
報 告 : 「CCAJ ガイドブック Vol.32」に掲載
協会ホームページで公開
担 当 : 情報調査委員会

(2)「会員基礎データ調査」の実施

実施期間 : 2020 年度から実施、順次回収
内 容 : コールセンターを取り巻く環境の変化を受け、最新の会員基礎データを把握
対 象 : 正会員 231 社
回 収 : 151 社(順次回収中)
担 当 : 情報調査委員会・事務局

(3)「ちょっと知りたい コールセンター ワンポイントアンケート」の実施

回 数 : 3 回
対 象 : メールマガジン読者
内 容 : 「コールセンターにおける SDGs 第 1 弾」
「コールセンターにおける SDGs 第 2 弾」
「サイバーセキュリティ」
報 告 : 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、消費者庁、中小企業庁、公正取引委員会

(5)

地方自治体 : 北海道、青森県、宮城県、秋田県、山形県、東京都、新潟県、
(208) 石川県、愛知県、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
札幌市、千歳市、函館市、岩見沢市、江別市、旭川市、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、三戸町、五戸町、七戸町、
六ヶ所村、盛岡市、仙台市、名取市、秋田市、北秋田市、横手市、
鹿角市、大仙市、山形市、鶴岡市、酒田市、新庄市、寒河江市、
上山市、村山市、尾花沢市、南陽市、東根町、中山町、朝日町、
大江町、真室川町、鮭川村、会津若松市、郡山市、白河市、喜多方市、
田村市、伊達市、三春町、水戸市、伊勢崎市、千葉市、新潟市、
三条市、小千谷市、加茂市、村上市、五泉市、上越市、佐渡市、
魚沼市、七尾市、小松市、加賀市、かほく市、能美市、津幡町、
穴水町、珠洲市、内灘町、志賀町、宝達志水町、羽咋市、野々市市、
長野市、岐阜市、大垣市、静岡市、浜松市、神戸市、奈良市、
和歌山市、田辺市、白浜町、安来市、岡山市、広島市、呉市、
竹原市、三原市、尾道市、福山市、三次市、庄原市、東広島市、
廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、下関市、宇都市、山口市、
岩国市、柳井市、周南市、徳島市、小松島市、阿波市、美馬市、
三好市、東みよし町、高松市、丸亀市、坂出市、善通寺市、さぬき市、
東かがわ市、三豊市、土庄町、宇多津町、綾川町、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、西海市、雲仙市、南島原市、新上五島町、長与町、熊本市、
八代市、人吉市、水俣市、玉名市、宇土市、上天草市、宇城市、
天草市、美里町、益城町、芦北町、錦町、苓北町、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、玖珠町、
宮崎市、都城市、延岡市、日南市、小林市、日向市、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、
(16) (一社)日本ダイレクトメール協会、(公財)日本電信電話ユーザ協会、
(公社)消費者関連専門家会議、(公社)企業情報化協会、
(公社)日本マーケティング協会、(一社)日本マーケティング・リサーチ協会、
(公社)日本広告審査機構、(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)全国発酵乳酸菌飲料協会

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、中小企業庁、東京都、公正取引委員会
内 容 : 都が設置する大規模接種会場における企業等の団体接種の開始について、
原材料・エネルギーコスト増の影響を受ける下請事業者に対する配慮、
マイナンバーカードの取得促進に向けて、
障害者差別解消法に基づく対応指針の改正にかかる意見照会について 等
件 数 : 29 件
担 当 : 事務局

7. 広報・宣伝活動

(1)「CCAJ News」の発行

発 行 : 毎月
部 数 : 1,200 部
配 布 先 : 会員各社、経済産業省、総務省、消費者庁、地方自治体、関係団体、図書館、
「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 : 【特集】「コールセンターにおける従業員の福利と健康」①②
2022 年度 定時総会開催報告、地方自治体のコールセンター誘致助成制度、
「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2022 in 愛知」開催報告 等
担 当 : 広報委員会

(2)「CCAJ メールニュース」の配信

配 信 : 10 回
配 信 数 : 6,424 名(2023 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 : 女性活躍推進法の省令・告示を改正しました【厚生労働省】、
web3 推進戦略ー Society 5.0 for SDGs 実現に向けてー【日本経済団体連合会】、
新型コロナが雇用・就業・失業に与える影響【労働政策研究・研修機構】
「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」を改訂しました【経済産業省】 等
担 当 : 情報調査委員会

(3)入札情報の配信

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 : 216 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 : 中小企業新事業展開応援事業事務局運営業務、
新型コロナワクチン接種コールセンター運営業務委託、
投資信託コールセンターシステムの構築及び保守の委託、
大型ごみ収集センター受付業務及びごみ分け電話案内業務 等
担 当 : 事務局

(4) 協会活動の周知を目的とした広報活動(ニュースリリース)

内 容 : 新聞社・出版社等のマスメディアへの情報提供
配 信 : 20 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
情 報 : CCAJ スクール 2022 年度年間スケジュール決定、
協会報「自治体のコールセンター誘致助成制度」を公開、
コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策指針を改訂、
コールセンターの職場等におけるマスクの着用について 等
担 当 : 広報委員会

(5) 会員企業のニュースリリースを協会ホームページ、Facebook、CCAJ からのご案内で紹介

掲 載 数 : 371 件
担 当 : 広報委員会

(6) VOC 活動(広聴活動)

内 容 : 会員満足度の向上とリレーションの構築を目的に、会員の声を積極的に収集し、真
の会員ニーズを捉え、事業活動に反映
件 数 : 53 件
担 当 : 広報委員会

(7) 取材・講演等の対応

①「日本流通産業新聞」2022 年 11 月 10 日号

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞社
取 材 日 : 2022 年 10 月 19 日
取 材 内 容 : 進化の継続が業界活性化の鍵
対 応 : 長谷部英則会長

②「日本流通産業新聞」2023 年新年特大号

発 行 元 : (株)日本流通産業新聞
寄 稿 : 長谷部英則会長 年頭所感
対 応 : 事務局

③「通販新聞」2023 年新年号

発 行 元 : (株)通販新聞社
寄 稿 : 長谷部英則会長 年頭所感
対 応 : 事務局

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 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オンライン等で、協会活動や入会の手続き等の説明・入会勧奨。各種イベントへの参加を推奨
担 当 : 事務局

(2) 会員間の交流を目的とした活動

① 2023 年 新春賀詞交歓会

開 催 日 : 2023 年 1 月 6 日
会 場 : ホテルグランドヒル市ヶ谷
参 加 : 208 名 (86 社)
報 告 : 「CCAJ News311 号」に掲載
担 当 : 理事会・事務局

(3) 各種イベント後援・協賛

【申請】

① 後援 (1 件 / 申請月日順)

ア) CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2023

開催期間 : 2023 年 2 月 16 日 ~ 17 日
申 請 先 : (公社)日本マーケティング協会、(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】

① 後援 (6 件 / 承認月日順)

ア) ダイレクト・マーケティング・フェア 2022

主 催 : (株)日本流通産業新聞社
開催期間 : 2022 年 6 月 7 日 ~ 8 日
会 場 : 東京ビッグサイト

イ) 第 61 回電話対応コンクール全国大会・第 25 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 : 2022 年 11 月 18 日
会 場 : KDDI 維新ホール

ウ) 第 25 回カスタマーサポートシンポジウム 2022

主 催 : (公社)企業情報化協会
開催期間 : 2022 年 9 月 15 日 ~ 16 日
会 場 : 東京プリンスホテル

エ) 第 17 回みやぎコールセンターオペレーターコンテスト

主 催 : みやぎコールセンター協議会
開催日 : 2022 年 12 月 19 日
会 場 : せんだいメディアテーク

オ) 第 6 回 経営と現場を結ぶ CX フォーラム 2023 “顧客との共創時代の幕開け”

主 催 : (株)東洋経済新報社、(株)ラーニングイト
開催期間 : 2023 年 1 月 10 日～ 24 日
形 式 : ストリーミング & オンデマンド配信

カ) 第 62 回電話対応コンクール全国大会・第 26 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 : 2023 年 10 月 20 日
会 場 : 札幌文化芸術劇場 hitaru

②協賛(4 件／承認月日順)

ア) 第 36 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 : 2022 年 10 月 4 日～5 日
会 場 : 日本印刷会館

イ) リテールテック JAPAN2023(第 39 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 : 2023 年 2 月 28 日～3 月 3 日
会 場 : 東京国際展示場

ウ) DM 成功事例セミナー2023

主 催 : (一社)日本ダイレクトメール協会
開催日 : 【リアル開催】2023 年 5 月 26 日
【オンライン配信】2022 年 6 月 2 日～30 日
会 場 : 日本印刷会館

エ) 2023 年度 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
開催期間 : 研修会:(会場)2023 年 6 月 15 日・16 日/(オンライン)6 月 23 日～7 月 6 日
認定試験:2023 年 11 月 8 日
会 場 : 研修会:会場・オンライン、認定資格試験:オンライン

Ⅱ.会員の異動

2022 年度(2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日)

	2022 年 3 月 31 日現在	入会	退会	2023 年 3 月 31 日現在
正会員	229	19	17	231
賛助会員(個人)	12	2	1	13
計	241	21	18	244

以上