

提案依頼書（案）

一般社団法人日本コールセンター協会
事業委員会

一般社団法人日本コールセンター協会 事業委員会では、毎年1回「CCAJ ガイドブック Annual Report」を発行しています。

この度、2021年度のVol.31を発行するにあたり、企画から発行までの一連の作業の委託先を募集します。

以下をご覧のうえ、CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.31の企画についてご提案ください。

1. はじめに

【一般社団法人日本コールセンター協会について】

1988年7月、任意団体「日本テレマーケティング協会」として発足しました。1997年4月に「社団法人日本テレマーケティング協会」（経済産業省・総務省共管）となり、2012年1月に「一般社団法人日本コールセンター協会」に名称を改め、現在に至ります。会員数は2021年3月末現在で225社です。

コールセンターに関わる産業の健全な発展を目的に、倫理の確立、高度化の推進、調査・情報提供、人材育成などの活動を行っています。

今年度、当協会では「社会貢献」「交流（つながる）」「相互研鑽（学ぶ）」を基軸としています。

1. 生活インフラとして社会・生活者との「つながり」と「信頼」を構築する。
2. 知の共有を進め、人材確保と人材を大切にすることで「つながり」と「信頼」を醸成する。
3. 協会・業界内の交流を促進し、会員相互の「つながり」と「信頼」を育む土壌となる。

【CCAJ ガイドブックについて】

『CCAJ ガイドブック』は、“テレマーケティング”という新たな手法の普及・啓発を目的に、1991年9月24日に、『テレマーケティング宣言』という名称で創刊され、翌年から目的は同様に、『テレマーケティング・ガイドブック』と改称し、2011年11月まで毎年1回発行して参りました。

2012年1月4日に、「社団法人日本テレマーケティング協会」から「一般社団法人日本コールセンター協会」と改称して新たな歩みを始めたのを機に、2012年度より『CCAJ ガイドブック』に名称を改め、公益目的事業の一環として発行して参りました。

コールセンター／コンタクトセンター業界の最新トレンドをケーススタディや調査を交えて紹介するほか、センター共通の課題への取り組み・有識者の見解や会員の実態調査など、『CCAJ だからできること』をコンセプトに、有益な情報をお届けしています。

インハウスセンター、アウトソーサー、システム・IT、人材サービスなどに携わる、コールセンターに関わる広範な方が読者対象です。

2. CCAJ ガイドブック（以下、本誌）の構成と企画概要

区分	企画概要（キーワード等）
<p>特集</p> <p>※右記、企画概要(キーワード等)を参考として、特集案を最低3案ご提案ください※</p>	<p>《テクノロジー》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AIによる音声認識、感情分析 ・ ボットと有人チャットのハイブリット対応による顧客対応 ・ 5Gの商用化開始によるコールセンターの変革（テレワーク、画像認識、ローカル5G） ・ DX（デジタルトランスフォーメーション） etc... <p>《VOC（顧客の声）》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ CS、CX（カスタマーエクスペリエンス）の向上 ・ NPS（ネット・プロモーター・スコア）の有効な活用 ・ ビッグデータ活用 etc... <p>《マネジメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅コールセンター ・ BCP対策（コロナ禍、災害） ・ 顧客の多様化に伴う対応品質維持向上への対応 ・ 人材確保の解決策（入り口【採用】から出口【退職抑止】） ・ 外国語対応 etc...
生活者アンケート (時系列・トレンド調査)	<p>生活者のコールセンター利用意識・実態調査</p> <p>【調査方法】インターネットアンケート</p> <p>【対象】20歳～70歳代 男女</p> <p>【サンプル】スクリーニング調査と本調査(500サンプル)</p>
協会関連記事	<ul style="list-style-type: none"> ・ CCAJ スクール 受講企業インタビュー <p>・ CCAJ スクールを受講した企業を協会で選定しインタビューに伺う。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンター 企業実態調査 ・ 協会活動報告 ・ 用語集 ・ 会員一覧 ・ 入会の案内 	<p>協会からデータを提供します。</p>

※本誌バックナンバーのコンテンツ等は、以下 URL をご参照ください。

https://ccaj.or.jp/telemarketing/guide_30.html

※本誌のサンプル（最新号）をご希望の方は、CCAJ ガイドブック Vol.30 希望として、「貴社名」「部署・役職」「ご芳名」「送付先郵便番号および住所」「電話番号」「E-mail アドレス」を明記の上、協会事務局（office@ccaj.or.jp）までご連絡ください。

3. 業務委託内容

- (1) 本誌のテーマおよび企画・提案
- (2) (1) にかかる取材、原稿作成、編集、デザイン（表紙含む）、レイアウト
- (3) 特集の一つ「生活者調査」の実施及び集計、原稿作成
- (4) 印刷会社への発注
- (5) その他、発行までに付随する業務一式

4. 発行概要

《名称》

- ・ CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.31

《仕様》

- ・ 発行部数 : 8,000 部
- ・ 総ページ数 : 64 ページ程度
(うち、広告 18 ページを想定。広告については協会が担当。)
- ・ サイズ : A4 版

《発行時期》

- ・ 2021 年 11 月 8 日 (月)

5. 予算 (上限)

2,900,000 円 (消費税別)

6. 発行までのスケジュール

日程	検討・実施事項など
2021 年 4 月	Vol.31 制作の委託先公募
2021 年 5 月	5 月 21 日 事業委員会で委託先決定 企画・編集会議 企画検討
2021 年 6 月	企画・編集会議 企画検討／企画決定 業務委託契約書の締結 取材・原稿作成・原稿チェック等開始 (～10 月初旬) 広告募集 (アウトバウンド等営業活動 ～9 月初旬まで)
2021 年 7・8 月	企画・編集会議 取材・原稿作成・原稿チェック等開始 (～10 月初旬) 広告募集 (アウトバウンド等営業活動 ～9 月初旬まで)
2021 年 9 月	広告締切 (入稿: 9 月末まで) 台割決定
2021 年 10 月	校了 (中旬) 印刷 (下旬)
2021 年 11 月	完成・納品 (11 月 8 日 (月))
2021 年 12 月	委託費の支払

7. 提案に当たってご提出いただくもの（書式は問いません）

- (1) 企画提案書（作成コンセプト、特集テーマ案と概要 等をご提案ください）
- (2) 見積書

【デジタルブックについて】

今後、本誌の内容を当協会の Web サイトで公開することを検討して参ります。
デジタルブックを作成するにあたって費用の概算をお教えください。

【提出期限】

2021年5月11日（火）17:00 必着（データファイルでのご提出をお願いいたします。）

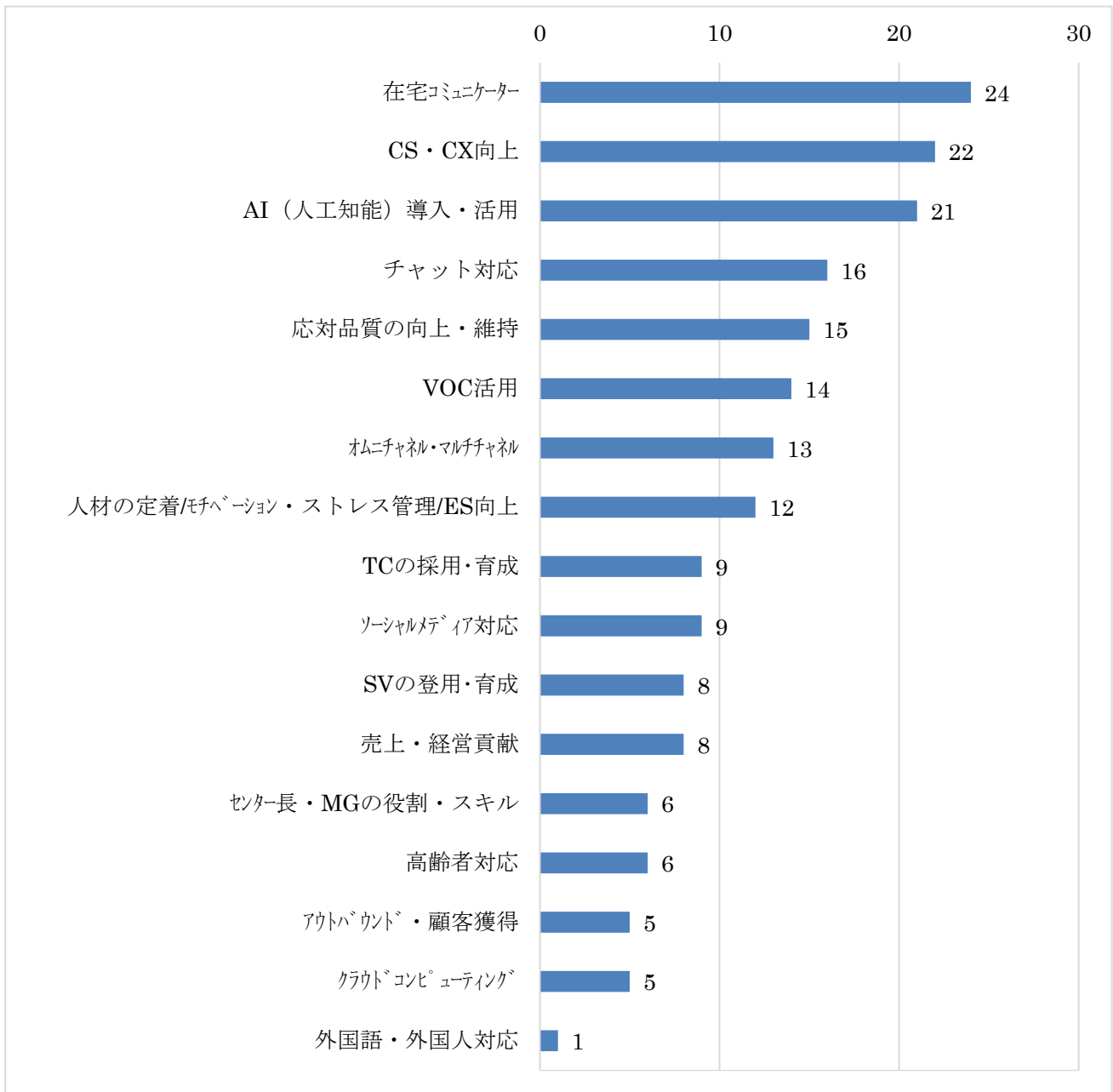
【委託先の選定】

本誌を管轄している事業委員会で、いただいた提案を検討し委託する事業者を選定します。
委託する事業者を決定した後、結果をご報告いたします。

8. 提出先・本件問い合わせ先

一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 森田、藪（やぶ）、中田
〒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 2-4F
電話：03-5289-8891 メール：office@ccaj.or.jp

【参考1 関心のあるテーマ～当協会主催セミナー受講者アンケートより】



【参考2 2020年からのコールセンター業界を取り巻く現況】

2020年2月より猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症によりコールセンター業界の環境も一変しました。緊急事態宣言により、人との接触や外出の自粛が要請される中、非対面によるコミュニケーション・サービスを提供するコールセンターの存在感が高まり、社会の重要な生活インフラと認識され、「エッセンシャルワーカー」と評価されるようになりました。

また、働き方の新しいスタイルとして「テレワークやオンライン」が社会全体に浸透し、ITシステムやクラウド化といった「テクノロジーの進展」も後押しし、在宅オペレーションがBCPや従業員の健康・安全の観点からも急速に拡がりを見せています。

2021年4月現在でも、新型コロナウイルスは収束の兆しが見えておらず、コールセンター業界としても、ニューノーマルに合わせた働き方の在り方や、感染予防のための施策が求められます。

【参考3 過去の掲載記事】

Vol.30 (2020年度) 記事タイトル	形式
社会インフラとして持続性が求められるコールセンターのあり方	対談
本格的高齢化社会到来でコールセンターに求められる高齢者対応とは	取材
5G時代の到来で注目される動画コミュニケーションの可能性	インタビュー
生活者のコールセンター利用意識と実態	Web 調査
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～	取材
2020年度 コールセンター企業実態調査 報告	記事内容提供
CCAJ 活動状況 (2020年10月～2020年9月)	記事内容提供

Vol.29 (2019年度) 記事タイトル	形式
最新テクノロジーによってコンタクトセンターにおけるデータの利活用はどのような発展を遂げるのか	取材&執筆
生活者のコールセンター利用意識と実態	Web 調査
EX (Employee Experience) 向上への取り組み	座談会
EX (Employee Experience) 向上への道	インタビュー
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～	取材
2019年度 コールセンター企業実態調査 報告	記事内容提供
CCAJ 活動状況 (2019年10月～2019年9月)	記事内容提供

Vol.28 (2018年度) 記事タイトル	形式
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	取材&執筆
生活者のコールセンター利用意識と実態	Web 調査
今求められる人材定着施策のあり方	座談会
海外コンタクトセンターにおける人材定着施策	寄稿
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～	取材
2018年度 コールセンター企業実態調査 報告	記事内容提供
CCAJ 活動状況 (2018年10月～2018年9月)	記事内容提供

Vol.27 (2017年度) 記事タイトル	形式
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	寄稿
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	取材
コールセンターが目指す “働き方改革” とは — ?	座談会
生活者の連絡・コミュニケーションの実態～生活者アンケートから見るコンタクトセンターに求められるものとは～	Web 調査
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活性化のポイント～	取材
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	記事内容提供
CCAJ 活動状況 (2017年10月～2017年9月)	記事内容提供

以上