

**CCAJガイドブック**  
**Annual Report Vol.33**  
**提案依頼書**

**CCAJ** 一般社団法人  
**日本コールセンター協会**

事業委員会

2023年3月

## ■ 目次

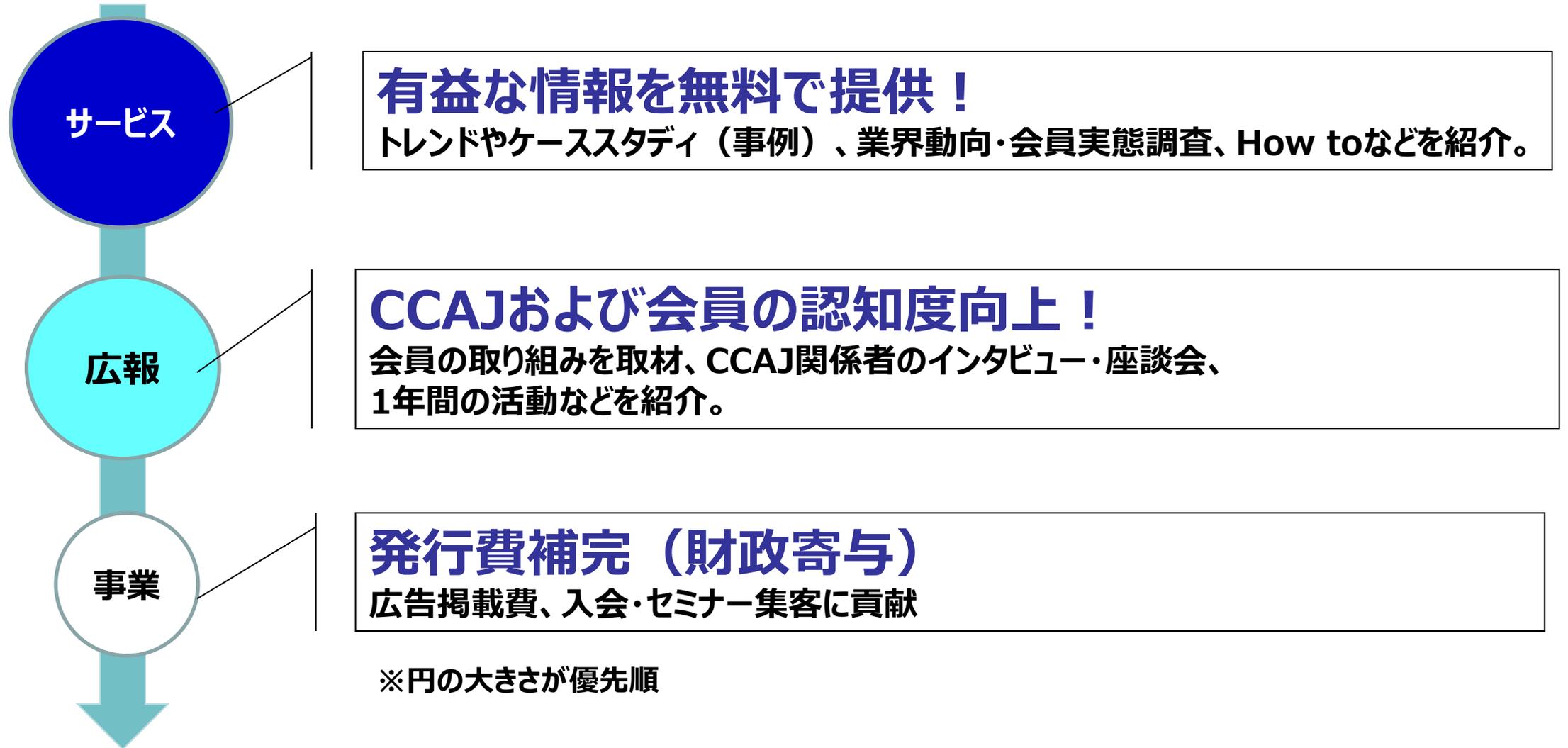
---

1. 「CCA」ガイドブック」発行の目的
2. 最新号Vol.33のコンセプト・基本構成
3. 特集企画に関するリクエスト
4. 最新号Vol.33の発行概要
5. 業務委託内容・予算
6. 発行までのスケジュール
7. ご提案について

参考：特集企画（3つの切り口：キーワードに関連した影響）

参考：過去掲載特集記事（Vol.28～32）

# 1. 「CCAJガイドブック」発行の目的



3つの目的を通して、「CCAJガイドブック」を発行。

## 2. 最新号Vol.33のコンセプト・基本構成

2023年度は新型コロナの行動制限の解除により、ビジネスやライフスタイルはウィズコロナから新たなフェーズに移行、そこで、SDGs(持続可能な開発目標)に照らし、コールセンターと関連性の高い3つの目標に基づき、事業活動方針を策定。

最新号Vol.33のコンセプトは、事業活動方針の下記(1)～(3)とする。

※特集記事に関連するキーワードは、P.11・12参照



(1) 人と事業の同時成長を担うコールセンター

【SDGs目標8:働きがいも経済成長も】

= 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用(ディーセント・ワーク)を促進する



(2) 多様な人材が活躍するコールセンター

【SDGs目標5:ジェンダー平等を実現しよう】

= ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う



(3) 人とテクノロジーが融合したコールセンター

【SDGs目標9:産業と技術革新の基盤をつくろう】

= 強靱(レジリエント)なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る

※各目標に付記した文章は、外務省「JAPAN SDGs Action Platform」より抜粋

## 2. 最新号Vol.33のコンセプト・基本構成

「テクノロジー」「マネジメント」「社会」  
の3つのトレンドから情報を抽出。  
幅広い内容と読者をカバーし、  
各記事間にメリハリをつけることで、  
「CCAJらしさ」を演出する。



### CCAJ関連の定番情報

※会員実態調査・1年の活動等

### 3. 特集企画に関するリクエスト（3つのトレンドとキーワード）

前掲までのコンセプトと基本構成を基に、以下3つのトレンドとキーワードより特集記事を企画ください。

#### ①テクノロジーのキーワード：

#### **「AI(ボイスボット・チャットボット)、ビッグデータ活用(CDP)」**

- 人とテクノロジーが融合したコールセンター 【SDGs目標9：産業と技術革新の基盤をつくろう】
- 人と事業の同時成長を担うコールセンター 【SDGs目標8：働きがいも経済成長も】

#### ②マネジメントのキーワード：

#### **「エンゲージメント、リスキリング（再教育）、在宅コールセンター」**

- 多様な人材が活躍するコールセンター 【SDGs目標5：ジェンダー平等を実現しよう】
- 人と事業の同時成長を担うコールセンター 【SDGs目標8：働きがいも経済成長も】

#### ③社会のキーワード：

#### **「メタバース・アバター、生活者アンケート」**

- 人とテクノロジーが融合したコールセンター 【SDGs目標9：産業と技術革新の基盤をつくろう】
- 人と事業の同時成長を担うコールセンター 【SDGs目標8：働きがいも経済成長も】

以上の中で、特集記事を4つ取り上げる。

※「生活者アンケート」は必須、**キーワードに関連する事項は、11・12ページ参照**

## 4. 最新号Vol.32の発行概要

---

### 《名称》

**CCAJガイドブック Annual Report Vol.33**

### 《発行時期》

**2023年11月6日（月）**

『第24回 コールセンター／CRM デモ&コンファレンス』に合わせ発行。

日程：2023年11月11月9日（木）・10日（金）

会場：池袋サンシャインシティ・文化会館ビル

### 《サイズ・ページ》

A4版・64ページ（内、広告16ページ想定）

### 《部数》

8, 000部

## 5. 業務委託内容・予算

---

### 《業務委託内容》

- (1) 「C C A」ガイドブック」の企画・提案  
※本誌担当の事業委員会で協議を重ね、進行する。
- (2) 「C C A」ガイドブック」の編集業務
- (3) 「C C A」ガイドブック」に関わる取材・原稿作成業務
- (4) 「生活者調査」の実施及び集計、原稿作成業務
- (5) 「C C A」ガイドブック」に関わるデザイン・レイアウト業務
- (6) 「C C A」ガイドブック」に関わるDTP業務
- (7) 「C C A」ガイドブック」の印刷業務
- (8) その他、上記に付随する業務一式

### 《予算》

**2,900,000円（税抜）**

※上記予算を超える場合や提示した見積り価格から加算される場合は、適宜、事業委員会にて費用の適正を協議して決定する。

## 6. 発行までのスケジュール

日程	検討・実施事項など
2023年2月	Vol.33の「発行概要」と「スケジュール」の決定
2023年3月	提案依頼書検討・決定
2023年4月	企画提案
2023年5月	企画検討
2023年6月	企画検討
2023年7月	広告募集(営業活動 ~9月初まで) 企画の決定 取材・原稿作成・原稿チェック(~10月初まで)
2023年8月	同上
2023年9月	広告締切(入稿:9月末まで) 台割決定
2023年10月	校了(中旬) 印刷(下旬)
2023年11月	完成・納品 ⇒ デモコン配布
2023年12月	読者アンケート実施

# 7. ご提案について

---

## 《提出物》

① 提案書

② 見積書

※表紙のキャンプ案は、**今号のコンセプトや特集記事**に基づき、企画を検討していく段階で、ご提出いただきます。

## 《提出期限》

**2023年4月14日（金） 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。

※本誌を管轄している事業委員会で、提案書を検討し委託する事業者を選定します。

## 《提出先・本件お問合せ先》

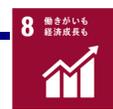
一般社団法人日本コールセンター協会 事務局

藪 大地

〒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：[yabu.daichi@ccaj.or.jp](mailto:yabu.daichi@ccaj.or.jp)

# 参考：特集企画（3つのトレンド：キーワードに関連した影響）



※朱文字が今号の特集企画に関するリクエストのキーワード

切り口	キーワード	キーワードに関連する事項	(1)	(2)	(3)	
1 テクノロジーのトレンド	① AI		○		◎	
		ボイスボット・チャットボット・ChatGPT				
		効率的で迅速なサポート提供、顧客体験向上				
		AI-OCR・RPA	業務効率を向上させ、顧客により迅速かつ正確なサポート提供			
		自動化対応	顧客サポート迅速化・正確性向上、顧客ニーズ把握			
	② ビッグデータの活用		○		◎	
		音声認識	VoC収集・作業効率化、ヒューマンエラー防止			
		感情分析	CS・対応品質の向上、オペレーター支援、VoC収集			
		テキストマイニング	コンタクトセンター／コミュニケーターの役割の変化			
		CDP	CX向上・LTV(顧客生涯価値)の最大化			
	③ IVR			○		◎
		ヴィジュアルIVR	顧客利便性・顧客接点強化			
	④ DX			○		◎
		クラウドシフト	在宅化進行など変化を支えるITソリューション			
	デジタルチャネル	顧客利便性・顧客接点強化、オペレーター業務効率				

# 参考：特集企画（3つのトレンド：キーワードに関連した影響）



切り口	キーワード	キーワードに関連する事項	(1)	(2)	(3)
2 マネジ メントの トレンド	⑤ 在宅コールセンター(在宅併用マネジメント)	人材確保・費用削減・ワークライフバランス導入、運用課題、セキュリティ、クライアント理解。運用企業による過去との変化。	○	△	◎
	⑥ EX向上、ワーク・エンゲージメント、ストレスマネジメント	人材不足の打開策、生産性・効率性向上、離職率低下	◎	○	△
	⑦ 人材採用・定着	人材不足の再燃	◎	○	
	⑧ リスキリング(再教育)	オペレーターの新しい役割への対応(自動化・デジタル化)、柔軟性や適応力を身につけ変化に対応。	◎	○	
3 社会の トレンド	⑨ 改正個人情報保護法の施行(2023年4月)	地方公共団体や地方独立行政法人についても個人情報保護法が適用	○		
	⑩ 育児・介護休業法の改正(2023年4月)	育児休業の取得状況の公表を義務付け 常時雇用する労働者の数が1,000人を超える事業主	○	◎	
	⑪ 労働基準法の改正(2023年4月)	月60時間超の時間外労働の割増賃金率が引き上げ	◎		
	⑫ SDGs(持続可能な開発目標)・ESG(環境・社会・企業統治)	多様な人材による多様な働き方の活躍機会を提供など	◎	◎	◎
	⑬ メタバース・アバター	仮想空間での業務可視化が実現。チームの連携強化とコミュニケーション不足の解消。	○		◎

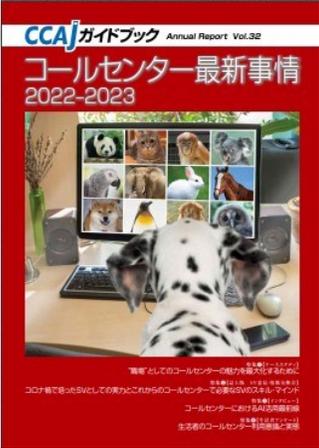
# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	表紙
28	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「テクノロジー」</b>                      ↳AI【ケーススタディ】</p> <p><b>特集②「社会」</b>                      ↳生活者のコ-ルセンター利用意識と実態【調査】</p> <p><b>特集③「マネジメント」</b>                      ↳人材定着施策のあり方【座談会】</p> <p><b>特集④「マネジメント」</b>                      ↳海外の人材定着施策【寄稿】</p>	
29		<p><b>特集①「テクノロジー」</b>                      ↳データ利活用【ケーススタディ】</p> <p><b>特集②「社会」</b>                      ↳生活者のコ-ルセンター利用意識と実態【調査】</p> <p><b>特集③「マネジメント」</b>                      ↳EX向上への道【インタビュー】</p> <p><b>特集④「マネジメント」</b>                      ↳EX向上への取り組み【座談会】</p>	

# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	表紙
30	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>            ↳社会インフラとしての持続性が求められる            コールセンターのあり方とは【対談】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>            ↳高齢者対応【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>            ↳動画コミュニケーションの可能性【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>            ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	
31	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b>            ↳日本に在宅勤務型コールセンターは            定着できるか【対談】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b>            ↳在宅コールセンター【ケーススタディ】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b>            ↳成功に導くDX【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b>            ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	

# 参考：バックナンバー

Vol.	基本構成	特集	表紙
32	幅広い分野から情報を抽出し、記事内容にメリハリをつけることで、「CCAJらしさ」を演出する。	<p><b>特集①「マネジメント」</b> └今求められる「健康経営」や「ダイバーシティ&amp;インクルージョン」のあり方【ケーススタディ】</p> <p><b>特集②「マネジメント」</b> └SV意見・情報交換会【座談会】</p> <p><b>特集③「テクノロジー」</b> └AI活用最前線【インタビュー】</p> <p><b>特集④「社会」</b> └生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	 <p>The cover of the CCAJ Guidebook Annual Report Vol.32 features a red background. At the top, it reads 'CCAJガイドブック Annual Report Vol.32' and 'コールセンター最新事情 2022-2023'. The central image shows a dog's head in the foreground, looking at a computer monitor. The monitor displays a grid of various animal photos. Below the image, there are several lines of small text in Japanese, including '特集①「マネジメント」' and '特集②「マネジメント」'.</p>