

CCAJガイドブック
Annual Report Vol.34
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

2024年3月13日

■ 目次

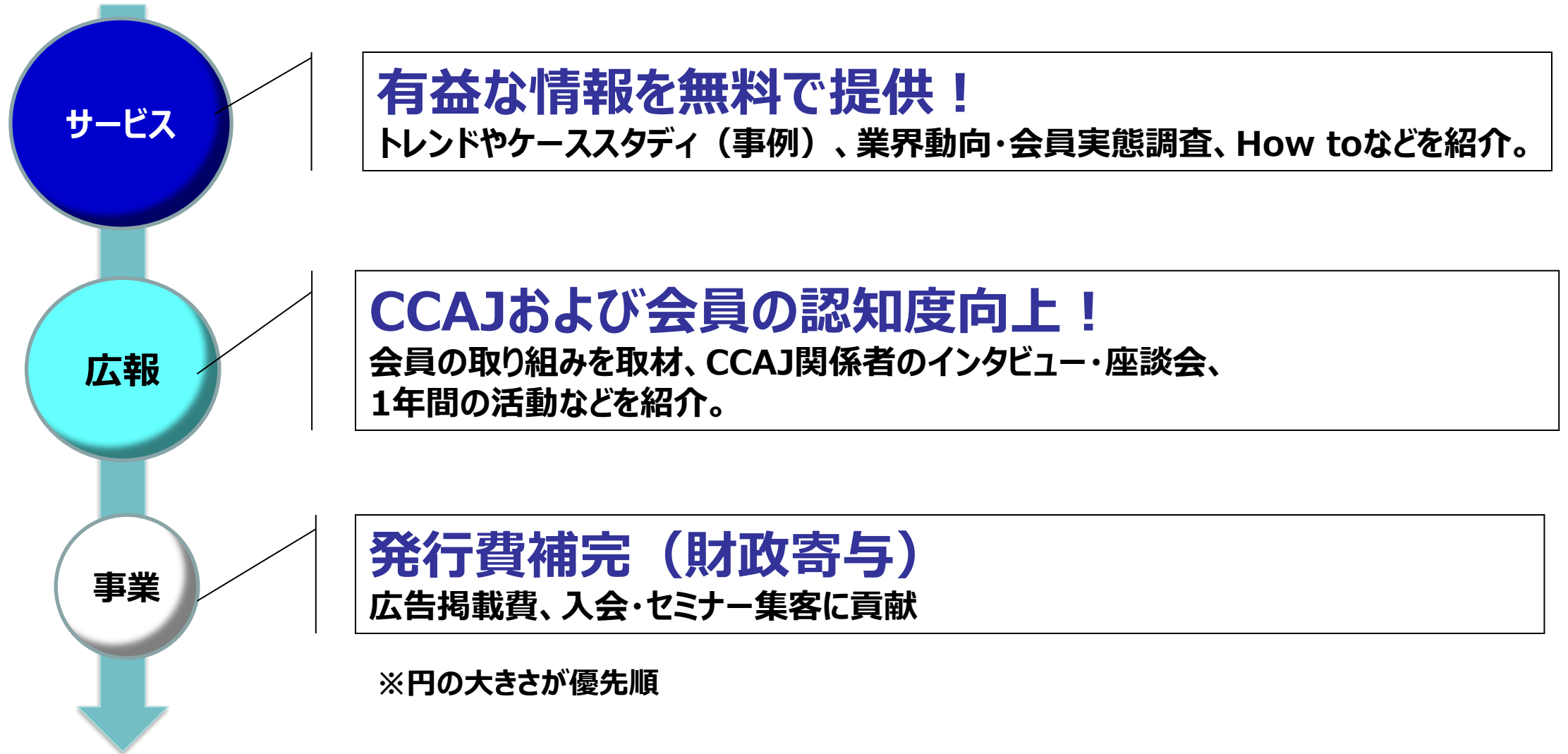
1. 「CCA」ガイドブック」発行の目的
2. 最新号Vol.34のコンセプト・基本構成
3. 特集企画に関するリクエスト
4. 最新号Vol.34の発行概要
5. 業務委託内容・予算
6. 発行までのスケジュール
7. ご提案について

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.28～33）

参考：関心のあるテーマ（読者アンケート）

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.34のコンセプト・基本構成

コールセンターを取り巻く環境はコロナ禍がその変化を加速させた。コミュニケーションの変化に伴う多様なチャネルによる顧客対応、データを駆使することによるサービス領域の進化と深化、グローバル潮流に加え、「人とデジタルの融合がより進む社会」を想起。

→ 2024年10月 **日本コンタクトセンター協会** へ改称予定

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。

※特集記事の関連するキーワードは、P.13・14参照

- (1) **人とデジタルが融合した一人ひとりに最適なカスタマーサービスの提供（生活者・顧客）**
＝ 電話、メール、チャットのみならず、自動化・自己解決ツール等あらゆるチャネルを通じて、いつでも・どこでも“お客様と企業・団体をつなげ”、その声・メッセージをもとに“お客様を知ること”を追求。
- (2) **多様な人材が心身ともに健康的に活躍できる環境の整備（従業員・働く人）**
＝ 女性、シニア、障がい者、外国籍、LGBTQ等、多様な人材がそれぞれの特性を活かせるよう、制度設計やDX推進、インフラ構築等で支援するとともに、スキルアップや学び直しによる人材育成を通じて、自身の成長を実感できる土壌を育む。
- (3) **組織内の連携と事業者間の協業によるイノベーションの創出（組織・事業者間）**
＝ リアルタイムに寄せられるお客様の様々な声やメッセージを含むデータを保有することは、今後の事業・業務の生命線となり得る。データの付加価値を高める“情報のプラットフォーム”としての役割を確立し、イノベーションの起点となる。

従って、特集記事と表紙のコンセプトは・・・

日本コンタクトセンター協会への改称と「**人とデジタルの融合がより進む社会**」とする。

2. 最新号Vol.34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

前掲までのコンセプトと基本構成からの、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。

3つのトレンドとキーワード

- ①テクノロジーのキーワード：
「AI(生成AI含む)、DX(デジタルトランスフォーメーション)」
- ②マネジメントのキーワード：
「EX向上、ワークエンゲージメント、人材採用・定着」
- ③社会のキーワード：
「生活者アンケート、カスタマーハラスメント対策」

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、キーワードに関連した影響は、13・14ページ参照

4. 最新号Vol.34の発行概要

《名称》

CCAJガイドブック Annual Report Vol.34

《発行時期》

2024年11月18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：2024年11月21日（水）・22日（木）

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》

2,950,000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
2024年2月	Vol.34の「発行概要」と「スケジュール」の決定
2024年3月	提案依頼書検討・決定
2024年4月	企画提案
2024年5月	企画検討
2024年6月	企画検討
2024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)
2024年8月	同上
2024年9月	広告締切(入稿:9月末まで) 台割決定
2024年10月	校了(中旬) 印刷(下旬)
2024年11月	完成・納品 ⇒ デモコン配布
2024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▶▶

2024年4月12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

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	キーワードに関連した影響	(1)	(2)	(3)	過去掲載	
1 テクノロジー の トレンド	①AI	人とAIによる得意分野の共存	◎		◎	Vol.32・33	
		ボイスボット・チャットボット・生成AI	呼量削減、オペレーター支援による対話内容の要約や社内ナレッジの検索、CS・CX向上				
		AI-OCR・RPA	デスクワーク自動化				
		自動化対応	オペレーターの業務効率化、CS・CX向上				
		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				
		③IVR		◎		◎	
		ヴィジュアルIVR	顧客利便性・顧客接点強化				
		④DX		◎		◎	Vol.31・33
		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）



※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	キーワードに関連した影響	(1)	(2)	(3)	過去掲載
2 マネジメントの トレンド	⑥ 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	○	△	◎	Vol.31
	⑦ EX向上、ワーク・エンゲージメント	人材不足対策、生産性・効率性向上、離職率低下	○	◎	△	Vol.33
	⑧ 人材採用・定着	人材不足対策	○	◎		
3 社会の トレンド	⑨ 生成AI	高度な分析と予測、カスタマーサポートの改善、 自動翻訳と多言語対、	○		◎	
	⑩ メタバース	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	◎	◎	◎	
	⑪ カスタマーハラスメント	従業員を守るためのポリシーの設定など	○	○	○	
	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 パーパス経営・MVV(ミッション・ ビジョン・バリュー)	顧客や従業員との共創による実現	○	◎	◎	
	⑭ 障害者雇用率の引き上げ (2024年4月)	障がい者雇用の法定雇用率は、0.2%上昇、 2024年4月から2.5%		◎		



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>特集①「テクノロジー」 ↳AI【ケーススタディ】</p> <p>特集②「社会」 ↳生活者のコ-ルセンター利用意識と実態【調査】</p> <p>特集③「マネジメント」 ↳人材定着施策のあり方【座談会】</p> <p>特集④「マネジメント」 ↳海外の人材定着施策【寄稿】</p>	
29		<p>特集①「テクノロジー」 ↳データ利活用【ケーススタディ】</p> <p>特集②「社会」 ↳生活者のコ-ルセンター利用意識と実態【調査】</p> <p>特集③「マネジメント」 ↳EX向上への道【インタビュー】</p> <p>特集④「マネジメント」 ↳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>特集①「マネジメント」 ↳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>特集②「マネジメント」 ↳高齢者対応【ケーススタディ】</p> <p>特集③「テクノロジー」 ↳動画コミュニケーションの可能性【インタビュー】</p> <p>特集④「社会」 ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	
31		<p>特集①「マネジメント」 ↳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>特集②「マネジメント」 ↳在宅コールセンター【ケーススタディ】</p> <p>特集③「テクノロジー」 ↳成功に導くDX【インタビュー】</p> <p>特集④「社会」 ↳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	備考
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>特集①「マネジメント」 ↳今求められる「健康経営」や「ダイバーシティ&インクルージョン」のあり方【ケーススタディ】</p> <p>特集②「マネジメント」 ↳SV意見・情報交換会【座談会】</p> <p>特集③「テクノロジー」 ↳AI活用最前線【インタビュー】</p> <p>特集④「社会」 ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【表紙】 
33	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>特集①「マネジメント」 ↳EX向上・人材最大活用につながる働き方改革／ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて【座談会】</p> <p>特集②「マネジメント」 ↳AI×チャットボットはコールセンター業務を革新するの か？【ケーススタディ】</p> <p>特集③「テクノロジー」 ↳CX向上をサポートするDXの進め方【インタビュー】</p> <p>特集④「社会」 ↳生活者のコールセンター利用意識と実態【調査】</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【表紙】 

参考：CCAJガイドブックVol.33 読者アンケート

【Q5. 現在、関心のあるテーマ】

