

News Release



CCAJ-24-13

2024年11月21日

一般社団法人日本コンタクトセンター協会

コンタクトセンター情報誌 最新号『CCAJ ガイドブック』Vol.34 発行

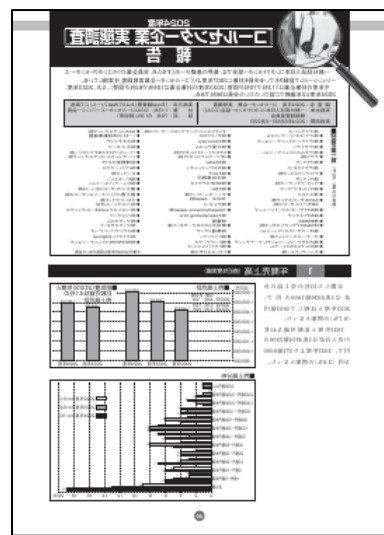
特集メイン「AI活用・DX推進で実現する

“新時代のコンタクトセンター”】【対談】

☆ 本誌希望者には無料でご提供します ☆

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長 呉岳彦)は、2024年11月18日に、コンタクトセンター情報誌の最新号『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.34 コンタクトセンター最新事情 2024-2025』を発行しました。

参照 URL: https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html



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と、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の両立が求められるようになるなど、社会環境の変化に応じて、その運営における課題がますます重層化するコンタクトセンター。

最新号『CCAJ ガイドブック』Vol.34 では「AI活用・DX推進で実現する“新時代のコンタクトセンター”」を特集のメインに据え、デロイトトーマツ コンサルティングの住川誠史氏と CCAJ 会長・呉岳彦氏に対談を通じて、近未来に求められる“コンタクトセンター”のあり方と、その実現のために行うべき AI活用・DX 推進の方向性を探っています。

加えて、「コンタクトセンターに求められるワーク・エンゲージメント向上支援施策のあり方」、「『お客

さまは神様?』～カスタマーハラスメント対策について考える」、「生活者のコールセンター利用意識と実態」をテーマに取り上げ、ケーススタディ・有識者インタビュー・生活者アンケートなどを通して、コンタクトセンターの現状や課題、今後の方向性を探っています。

本誌は、希望者に無料で提供していますので、ご希望の場合は下記のお問い合わせ先までご連絡をお願いします。

[媒体概要]

- 名 称 : CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.34
コールセンター最新事情 2024-2025
- 発行元 : 一般社団法人日本コンタクトセンター協会(CCAJ)
- 発行日 : 2024年11月18日
- 発行部数 : 8,000部
- 記 事 : 1. 特集 AI活用・DX推進で実現する“新時代のコンタクトセンター”
2. 特集 コンタクトセンターに求められる
ワーク・エンゲージメント向上支援施策のあり方
3. 特集 『お客さまは神様?』～カスタマーハラスメント対策について考える
4. 特集 生活者のコールセンター利用意識と実態
5. 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
6. 2024年度 コールセンター企業実態調査 報告
7. CCAJ 活動状況(2023年10月～2024年9月)など
- 本誌価格 : 無料

最新号『CCAJ ガイドブック』Vol.34の詳細やお取り寄せは次のURLよりご覧ください。

https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html

『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』に名称を変更。2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」として新たにスタートしたことに伴い、『CCAJ ガイドブック コンタクトセンター最新事情』に改め発行しています。

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实態調査など、『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。

一般社団法人日本コンタクト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、1997年4月に社団法人の認可を受け、「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)となりました。

2012年1月に一般社団法人への移行認可を受けるとともに「一般社団法人日本コールセンター協会」に名称を改め、2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」として新たにスタートしました。会員数は2024年11月現在で250社です。

コンタクト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。

(URL:<https://ccaj.or.jp>)

お問い合わせ先

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局

〒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

電話:03-5289-8891

Mail: office@ccaj.or.jp
