

News Release



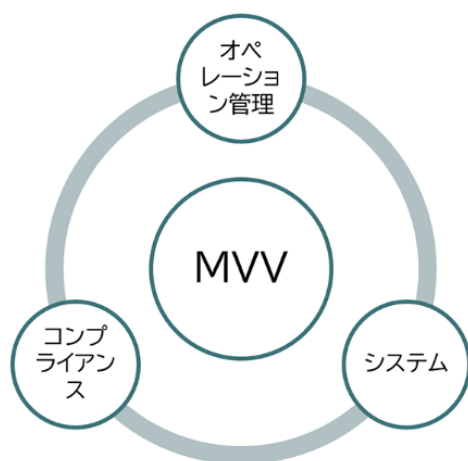
新講師を迎え、名称・内容もリニューアル！

「コンタクトセンター基礎講座」6 月 19 日オンライン開催

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、コンタクトセンター運営の基礎知識の習得を目的に、「コンタクトセンター基礎講座」を 2025 年 6 月 19 日にオンラインで開催します

参照 URL: <https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>

コンタクトセンター運営のベースとなる知識



ミッション・ビジョン・バリュー (MVV)

企業や社会への貢献のため、コンタクトセンターが「なすべきこと」を示し、そのための「あるべき姿」、そして、具体的な行動指針・基準等の「やるべきこと」を表すこと

オペレーション管理

センターの運営形態（インハウス・アウトソース）、センターの運営体制、を把握し、生産性・品質の管理指標（KPI）、人材管理等のオペレーションをマネジメントすること

システム

顧客からのコンタクトから対応までの経路、各システムの機能や役割、ナレッジの連携等、センターのインフラ・システム構成を把握し、システム活用を通じてマネジメントすること

コンプライアンス

情報管理に関わる「個人情報保護法」、業務に関わる「特商法」「消費者契約法」等、人材マネジメント関わる労務関連法令等の他、CCAJガイドライン等に基づき、適切な運営を行うこと

昨年まで「コールセンター基礎講座」の名称で開催し、コールセンターに配属・異動された方を中心に多くの方々に受講いただきました。

当協会では、2024 年 10 月に協会名を日本コンタクトセンター協会へと変更したのを機に「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」を掲げ、生活者・顧客、従業員・働く人、組織・事業者間、そして社会の視点から 4 つの指針を定めました。

本講座では「コンタクトセンター基礎講座」に名称を改めるだけでなく 4 つの指針に照らし、“コンタクトセンター運営のベースとなる知識”として「ミッション・ビジョン・バリュー」「オペレーション管理」「システム」「コンプライアンス」の 4 つを定め、カリキュラムもリニューアルしました。そして、それぞれの分野のエキスパートを講師にお招きしました。

「オペレーション管理」を担当する(株)C プロデュース 執行役員 山北 絢也氏、「システム」を担当する Gen-AX(株) 羽富 健次氏が新たに講師に就任。「コンプライアンス」はビーウィズ(株) 執行役員 杉村 元氏、「ミッション・ビジョン・バリュー」は情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一氏が昨年に引き続き講師を務めていただきます。

本講座はコンタクトセンター運営のマネジメントに携わる方はもちろんのこと、センター向けにシステムを提供する会社や人材派遣会社の営業・開発担当者等も、押さえて欲しいセンター運営の基礎知識を体系的に分かりやすく解説します。

本講座では、「コンタクトセンター運営のベースとなる知識を習得でき、センター内の従業員との会話・相談・会議、外部の関係会社等との打ち合わせに自信をもって(正しく理解して)臨めるようになる」ことを受講効果として設定します。

〈開催概要〉

- 講座名 : コンタクトセンター基礎講座
- 日程 : 2025 年 6 月 19 日(木)13:00~17:20
- 開催方法 : Web 会議ツール「Zoom」ウェビナーを活用したオンライン開催
- 定員 : 90 名(先着順)
- 受講料 : 日本コンタクトセンター協会(CCAJ)会員 5,500 円(消費税込み)
一般(非会員) 9,900 円(消費税込み)
- 受講対象 : ・コンタクトセンターマネジメントの基礎を習得したい方
＝センター長、マネージャー、スーパーバイザーとして異動・配属された方、新入社員
・基礎の学び直しや社内研修の参考にしたい方
＝センター長、マネージャー、スーパーバイザー、トレーナー・研修担当
・コンタクトセンター管理者への営業・折衝する方
＝システム会社の営業・開発担当者、人材派遣会社の営業担当者、
自社のコンタクトセンター業務の委託担当者等
- 特典 : 専門用語を50音順索引で調べられる「コンタクトセンター/コールセンター用語集」
を差し上げます

〈タイムテーブル〉

時間	内容
13:00	講義受講時のお願いとご案内
13:05	オペレーション管理 実務で役立つコンタクトセンターのオペレーション管理基礎 講師 (株)C プロデュース 執行役員 兼 福岡支社長 シニアコンサルタント 山北 絢也氏
14:10	システム コンタクトセンター・システムの基礎知識 2025 講師 Gen-AX (株) 羽富 健次氏
15:15	コンプライアンス 知っておきたい コンタクトセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識 講師 ビーウィズ(株) 執行役員 CAO(総務・法務・内部統制担当) 杉村 元氏
16:20	ミッション・ビジョン・バリュー いつか「大人になったらなりたいもの NO.1」は コミュニケーターになると言ったら、笑いますか？ 講師 情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一氏
17:20	終了

※その他詳細は次の URL よりご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>

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」に改称。2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」へと名称を変更し新たにスタートしました。会員数は2025年5月現在で253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

担当 : 壽多(すだ)

〒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
