

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 山田雅康

〒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

TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

Contents

- ◇ 2014 年度協会事業活動報告
- ◇ 個人情報保護法と番号利用法について
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.59
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2014 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2014 年度協会事業活動計画に基づいて、「会員拡充に向けた施策の展開」、「サービス内容の充実」、「人材育成における協会活動の充実」、「消費者保護」を積極的に推進するとともに、①倫理の確立と綱領の普及・啓発、②調査・研究、情報の収集・提供、③人材の育成、④苦情の解決についての相談・調査、⑤関連機関との交流・協力、⑥本会の目的を達成するために必要な活動等に取り組みました。

● 2014 年度定時総会を開催

2014 年 6 月 3 日（火）、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「一般社団法人 日本コールセンター協会 2014 年度定時総会」を開催し、2013 年度事業活動報告、定款の一部変更、理事の選任について承認されました。

定時総会及び理事会終了後には懇親パーティを開催。約 220 名と多くの来賓や会員が参加されました。



● 名古屋と東京でコンタクトセンター・セミナーを開催

◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋

2014 年 9 月 2 日（火）、名古屋市の愛知県産業労働センター（ウインクあいち）で、「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014 in 名古屋」を開催しました。船津会長による開会の挨拶と講演、基調講演、2つの CCAJ セッションが開催され、100 名近くの皆さんが参加しました。



◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015

2015 年 2 月 17 日（火）、18 日（水）の両日、東京都千

代田区のアーバンネット神田カンファレンスで、『コンタクトセンター運営の秘訣！「人」と「仕組み」のマネジメント』をテーマに「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015」を開催しました。基調講演と 5 コマの CCAJ セッションを行い、300 名以上が受講しました。また、すべてのセミナー終了後に出演者と受講者による交流会を実施しました。

● コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会が主催するコンタクトセンター見学会を、東京と大阪で開催しました。

◎ プラス株式会社センター見学会を開催

2014 年 10 月 10 日（金）、プラス株式会社ジョイントテックスカンパニーのコンタクトセンター見学会を実施。13 社 14 名の会員が参加し、相互の意見交換の場となりました。



◎ 大阪でセンター見学会を実施

2015 年 3 月 5 日（木）から 6 日（金）にかけて、大阪の株式会社グローリーテクノ 24、SMBC コンシューマーファイナンス株式会社のコンタクトセンター見学会を実施しました。13 社 15 名の会員が参加し、5 日の見学終了後には交流会も開催し、交流と意見交換の場となりました。

●「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」

および「新人マネージャー勉強会」を開催

人材育成委員会主催の「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」と「新人マネージャー勉強会」を開催しました。

◎スーパーバイザーによる意見・情報交換会

開催日	開催場所	参加人数
テーマ		
2014/6/11	大阪・JBM コンサルタント	7 社 7 名
アウトバウンド業務でのテレコミュニケーターのモチベーション管理		
2014/7/15	東京・CCAJ 事務局	8 社 8 名
お客様満足向上のための会話を考えよう！		
2014/8/7	東京・CCAJ 事務局	7 社 7 名
話し方・聴き方・伝え方で、テレコミュニケーター (TC) の マインドアップ (意識向上) をどう図るか		
2014/9/9	東京・CCAJ 事務局	9 社 9 名
テレコミュニケーターに合った指導・育成を考えよう！ 実践！SVに必要なコミュニケーションワーク体験会		
2014/9/10	大阪・情報工房	6 社 9 名
メール対応品質向上への取り組みについて		
2014/10/8	東京・CCAJ 事務局	4 社 4 名
こんな使い方もある！KPI をセンター運営にもっと活かそう！		
2014/10/29	大阪・かんでん CS フォーラム	8 社 8 名
テレコミュニケーターの突発的な休み対策		
2015/2/4	大阪・森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ	8 社 8 名
現場が要望する人材確保のための面接アイデア		
2015/3/5	東京・CCAJ 事務局	4 社 4 名
現場が要望する人材確保のための面接アイデア		

※6月11日、9月10日、10月29日、2月4日開催分は、会場の「JBM コンサルタント」、「情報工房」、「かんでん CS フォーラム」、「森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ」各社のコールセンター見学会が併催されました。

◎新人マネージャー勉強会

参加人数：10 社 10 名 開催場所：東京・CCAJ 事務局

開催日	テーマ
2014/6/10	オリエンテーション、人材育成委員会の紹介、懇親会
2014/7/8	テレコミュニケーターの育成
2014/8/5	スーパーバイザーの育成
2014/10/28	後任マネージャーの育成
2014/12/9	モチベーション管理

●東京および大阪でコールセンター基礎講座を開催

2014 年 6 月 20 日 (金) と 2014 年 11 月 26 日 (水) に、東京のエッサム神田ホールで「コールセンター基礎講座」を開催しました。

「コールセンター基礎知識」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説。上期は



82 名、下期は 45 名の方が受講されました。

さらに、2014 年 7 月 23 日 (水) に、大阪・新大阪丸ビル新館でも基礎講座を開催しました。「コールセンター基礎知識」「3 年後のコールセンター予報」「知っておきたいコールセンター業務関連ルール」について解説を行い、48 名が受講されました。

●2014 年度「新春賀詞交歓会」を開催

2015 年 1 月 9 日

(金)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」を開催、210 名を超える皆様に参加されました。



●第 3 回会員交流会を開催

2014 年 10 月 16 日 (木)、東京・九段下のホテルグランドパ

レスで第 3 回会員交流会を開催しました。日本電気株式会社の大庭正裕氏の講演と懇親会を行い、64 社、150 名を超える方々が参加されました。



●CCAJ スクールを開催

全国 4 カ所で 42 回の CCAJ スクールを開催しました。

■2014 年度受講状況

受講者数 758 名／参加企業数 151 社／講座数 42 回

■開催地別受講者数 (開催回数／人数)

東京：33 回 580 名／大阪：7 回 136 名／札幌：1 回 28 名
／沖縄：1 回 14 名

■講座別受講者数

センターマネージャー講座	57 名
スーパーバイザー養成講座	226 名
テレコミュニケーター養成講座	34 名
トレーナー養成講座	95 名
スクリプト作成講座	31 名
クレーム対応講座	66 名
KPI 基礎講座	42 名
ストレスマネジメント基礎講座	33 名
お客様志向のテレコミュニケーション	38 名
電話対応品質マネジメント	49 名
モニタリング実施手法セミナー	49 名
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	38 名
参加者合計	758 名

●第 26 回 CCAJ スタディーツアー

海外コンタクトセンター事情視察を開催

2014 年 10 月 19 日(日)～10 月 25 日(土)の日程で、第 26 回「CCAJ スタディー ツアー 海外コンタクトセンター事情視察」を開催しました。アメリカのインディアナポリスとアトランタを訪問し、6 社を視察しました。



●テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査を実施

情報調査委員会では、2014 年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施しました。対象企業 87 社のうち、51 社 (58.6%) から回答をいただきました。調査結果は「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24」、協会報「CCAJ News」、協会ホームページで公開しました。

●『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24』を発行

2014 年 11 月に「CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.24」を発行しました。主な内容としては、(1) 座談会「今、コールセンターに求められているもの」、(2)「変化するニーズへの対応〈高齢者対応〉」、(3)「課題解決力の強化〈現場の主体性の尊重〉」、(4)「利便性の追求〈マルチチャネル対応〉 カスタマー・エクスペリエンス時代のマルチチャネル活用」、(5) インタビュー「CCAJ スクール受講企業に聞く コールセンターにおける人材活性化のポイント」、(6)2014 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、(7)CCAJ の活動状況 (2013 年 10 月～2014 年 9 月)、(8)CCAJ 会員企業一覧などを掲載しました。11,000 部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体等に頒布するとともに、関連イベント等での配付を行いました。

●協会報「CCAJ News」の発行

協会報を毎月発行し、協会活動の PR・報告をはじめ、「SV インタビュー」「コンタクトセンター Q&A」などの連載、「各自自治体のコールセンター支援制度一覧」などを掲載しました。

● CCAJ メールニュースを配信

協会のメールマガジンとして、「CCAJ メールニュース」を配信しました。「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「監督官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を、全 18 回にわたり配信しまし

た。配信数は、2014 年 3 月末時点で 5,461 名になります。

また、会員企業に所属し配信を希望された方に「コールセンター関連入札情報」を 32 回配信しました。

●会員企業のニュースリリースをホームページで紹介

広報委員会では、会員企業から寄せられたニュースリリースを、協会のホームページで紹介しています。本年度は 120 件の掲載を行いました。

●「コールセンターに必要なマネジメント項目と その役割分担を探る」を制作中

人材育成委員会では、「コールセンターに必要なマネジメント項目とその役割分担を探る」と題して、コールセンターに必要なマネジメント項目の洗い出しを行うとともに、資料の制作を継続して行っています。

●日本コールセンター協会電話相談室

事務局では「日本コールセンター協会電話相談室」を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しました。

●各種イベントへの後援・協賛 (抜粋)

【後援】

◎第 3 回コンタクトセンターサミット in 福岡

主催：(株)リックテレコム

◎ネット & モバイル通販 ソリューションフェア 2014 in 大阪

主催：UBM ジャパン (株)

◎コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2014 in 大阪

主催：(株)リックテレコム・UBM ジャパン (株)

◎第 17 回カスタマーサポート総合大会

主催：(社)企業情報化協会

◎コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京

主催：(株)リックテレコム・UBM ジャパン (株)

◎第 53 回電話応対コンクール全国大会・

第 18 回企業電話応対コンテスト

主催：(財)日本電信電話ユーザ協会

◎第 10 回みやぎコールセンターオペレータコンテスト

主催：みやぎコールセンター協議会

◎イーコマース EXPO2015 東京 in conjunction with

ネット & モバイル通販ソリューションフェア

主催：UBM ジャパン (株)

【協賛】

◎第 28 回 DM 制作教室

主催：(一社)日本ダイレクトメール協会

◎リテールテック JAPAN2014

主催：日本経済新聞社

個人情報保護法と番号利用法について

2015 年 3 月 10 日、「個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定・国会提出されました。当業界にも関連する法案として、本誌でも概要と改正のポイントをご紹介します。

なお、内閣官房による関連資料は、<http://www.cas.go.jp/jp/houan/189.html> でご確認ください。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC) から、「一般消費者 1,000 人を対象に実施した「個人情報に関する意識調査」の結果」が発表されています(CCAJ メールニュース VOL.215 (2015 年 4 月 9 日配信) に掲載)。

その調査によると、「企業などの個人情報の取扱いは気になりますか?」という問いに対して、アンケート回答者全体の 71.8% が「企業等の個人情報の取扱いが気になる」と回答しています。さらに、「個人情報の取扱いに関して、不安や不信を感じたことはありますか?」との問いに 68.7% が「ある」と回答しています。

一方で、「個人情報に関するトラブルがあった際にあなたがとった対応や対策は?」との設問の 1 位は「特に何もしてい

ない」の 45.9% という結果になっています。

一般的には、「企業の個人情報の扱いは気になるものの、トラブルが起きたとしても対処しない、あるいは対処できない」という認識であると考えられます。個人情報を保護していくには個人では限界があるため、企業側の積極的な対応が求められていると言えるのではないでしょうか。

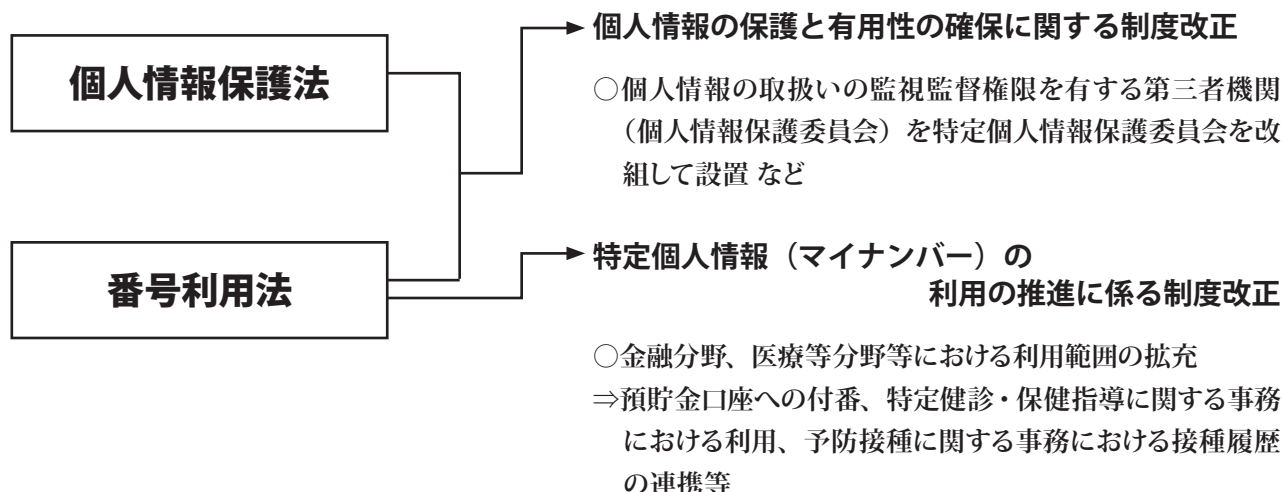
そのような状況の中、「個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第 189 回通常国会に提出されました(CCAJ メールニュース VOL.214 (2015 年 3 月 20 日配信) に掲載)。

その概要をお伝えします。

◎法案提出の理由について

同法案提出の理由について「個人情報の保護及び有用性の確保に資するため、特定の個人を識別することのできる符号を個人情報として位置付けるとともに、当該符号の削除等により個人情報の復元ができないように加工した匿名加工情報の取扱いについての規律を定め、個人情報等の取扱いに関し監督を行う個人情報保護委員会を設置するほか、預金等に係る債権の額の把握に関する事務を個人番号利用事務に追加する等の必要がある。これが、この法律案を提出する理由である」としています。

◎個人情報保護法と番号利用法の位置づけ



◎個人情報保護法の改正のポイント

個人情報の定義の明確化

- ・個人情報の定義の明確化（身体的特徴等が該当）
- ・要配慮個人情報（いわゆる機微情報）に関する規定の整備

適切な規律の下で 個人情報等の有用性を確保

- ・匿名加工情報に関する加工方法や取扱い等の規定の整備
- ・個人情報保護指針の作成や届出、公表等の規定の整備

個人情報の保護を強化

- ・トレーサビリティの確保（第三者提供に係る確認及び記録の作成義務）
- ・不正な利益を図る目的による個人情報データベース等提供罪の新設

個人情報保護委員会の 新設及びその権限

- ・個人情報保護委員会を新設し、現行の主務大臣の権限を一元化

個人情報の取扱いの グローバル化

- ・国境を越えた適用と外国執行当局への情報提供に関する規定の整備
- ・外国にある第三者への個人データの提供に関する規定の整備

その他改正事項

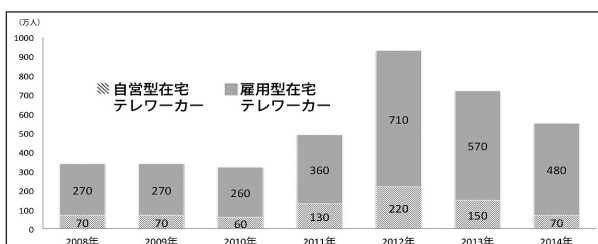
- ・本人同意を得ない第三者提供（オプトアウト規定）の届出、公表等厳格化
- ・利用目的の変更を可能とする規定の整備
- ・取り扱う個人情報が 5,000 人以下の小規模取扱事業者への対応

平成 26 年度テレワーク人口実態調査

国土交通省から、テレワークの実施状況やテレワーカーの意識・実態などに関する「平成 26 年度テレワーク人口実態調査」が公表されました（CCAJ メールニュース VOL.215）。調査結果の一部をご紹介します。

「テレワーク人口実態調査」は、情報通信技術（ICT）を活用した場所にとらわれない柔軟な働き方であるテレワークの普及・促進を目的に、毎年、国土交通省が行っています（平成 25 年度の概要とテレワーカーの定義は、CCAJ News Vol.207 に掲載しています）。

在宅型テレワーカー数は約 550 万人で、前年と比べて約 170 万人減。全就業者に占めるテレワーカーの割合は、前年比 2.6 ポイント減の 8.5%という結果になりました。また、「全労働者数に占める週 1 日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー数の割合」は約 220 万人で約 40 万人減となっています。



テレワーカーの実態に関しては、「在宅型テレワーカーは減少傾向にあるものの、勤務先において在宅勤務制度等がある雇用型在宅型テレワーカー数はほぼ横ばい」、「在宅勤務制度等がある場合は、ない場合と比較して、テレワーク時間を増やしたい傾向にある」との調査結果が出ています。

一方、「雇用型テレワーカーのテレワーク時間を減らしたい理由」という設問に対しては「労働時間が長くなる」が最も多く、「自分の仕事に向いていない」や「仕事が適切に評価されるか心配」などが続いています。雇用者側では、「労働時間が長くなる」「（テレワークを活用した）仕事をする設備環境が整っていない」などの意見が多く出されています。

テレワークを活用することにより、ワークライフバランスの向上が図られているという結果が出ている一方で、さらなる環境整備が求められていると言えるのではないのでしょうか。

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクト センター Q&A

A 音声だけで情報をやりとりする、電話対応の難しさが現れた事例ですね。特に氏名や住所など、固有名詞は同音異字がたくさんありますので注意を払う必要があります。再発を防止するためには以下のような指導法が考えられます。

1. 復唱・確認の徹底

氏名に限らず丁寧に「復唱・確認」をすることでミスコミュニケーションを防ぐことができます。「タイヨウのヨウですね」とお客様がおっしゃった言葉をそのまま復唱して、「はい」や「そうです」というお客様から確認の言葉をいただきます。

2. 漢字の勉強をする

漢字の書き方を音声だけで伝え合うためには、その字を使った熟語で示す方法があります。しかし、今回の事例のように「タイヨウ」には、「太陽」と「大洋」という「同音異字」があるために、どちらなのかを確認しないとすれ違いが生じます。確認する側であるこちらが、このような「同音異字」について知識を持つ必要があります。また、他にも部首で示す方法、読み方を換えて（音読みと訓読み）どの漢字を使うのかを確認する方法があります。いずれも、漢字についての基礎的な知識が求められます。言葉を仕事の道具として使うテレコミュニケーターには漢字検定 2 級程度の知

Q お客様にお名前の書き方を尋ねると「タイヨウのヨウです」と言われ、対応したテレコミュニケーターは「大洋」の「洋」だと思って洋子様宛に資料を送付しました。後日、「名前の漢字が間違っていました」とお客様からご指摘がありました。お客様は、「太陽」の「陽」とお伝えいただいたおつもりのようなでした。このような間違いを防ぐためにはどのような指導をすれば良いでしょうか。

回答者 角脇 さつき 氏

(株) プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
CCAJ スクール スーパーバイザー養成講座
基礎から学ぶテレフォンスキル講座
ロールプレイングで学ぶ、
テレフォンスキルブラッシュアップ講座 講師

識を持つことを目標として課し、市販の問題集などを使った自己啓発を促すと良いでしょう。

3. 固有名詞以外の聞き間違い

固有名詞の他に、電話でのやりとりで聞き違いに気をつけなければならない情報として、アルファベットと数字があります。アルファベットでは、「B」と「D」、「T」と「P」、「M」と「N」などの聞き分けが難しい場合があります。これらは、「ブックの B」や「ドッグの D」など、その文字を使った単語を使って確認します。アルファベットは文字数が少ないので、会社（センター）として共通で使うアルファベット説明の辞書（一覧表）などを整備するのも良いでしょう。また、数字では、「1（イチ）」と「7（シチ）」、「4（シ）」と「7（シチ）」が混同されることがあります。7 は「ナナ」、4 は「ヨン」と言い換えることで聞き間違いを防ぐことができます。

コンタクトセンターに関する質問受付中！ 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

角脇さつき氏が講師を務める CCAJ スクール（2015 年度新講座）

基礎から学ぶ テレフォンスキル基礎講座（1 日コース）		受講対象者
開催日程等	2015 年 6 月 17 日（水）、2015 年 11 月 26 日（木）（いずれも東京開催）	・テレコミュニケーター。現在、お客様対応をしている方 ・これからコールセンターやお客様相談室などで業務につく方 ・テレフォンスキルを強化したいと考えている方 ・テレフォンスキルの指導をしている方 など
講座概要	お客様との会話を促進するための基礎スキルを学び、演習やロールプレイングを通じて、実践的にスキルを習得していただきます。	
ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座（1 日コース）		
開催日程等	2015 年 9 月 4 日（金）、2016 年 3 月 8 日（火）（いずれも東京開催）	・テレフォンスキルを強化したいと考えている方 ・テレフォンスキルの指導をしている方 など
講座概要	テレフォンスキルの基礎を振り返るとともに、「ロールプレイング」と「講師のフィードバック」による実践的な手法で、お客様に合わせた会話を構築する力を向上する機会を提供します。	

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで **CCAJ スクール 検索**

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

スーパーバイザー interview

vol.59

株式会社ディーエムエスの創業は1954年で、会社設立が1961年。テレビやラジオなどのマス媒体が主流になり始めた時代からダイレクトメール事業を開始しました。その後さまざまな分野へと活動範囲を広げながら、ダイレクトコミュニケーションビジネスを展開しています。

株式会社ディーエムエス

第一オペレーション統括部 BPO 推進部
BPO1 グループ 係長

佐伯 敦子 さん

会社の部活動の一環で、小原流の華道を続けている佐伯さん。「月に3回程度、先生が来社してご指導くださいます。最初は、お花代は会社持ちだと聞いて、お花目当てで入部したのですが、今はとても良い気分転換になっていて、楽しみにしています」と笑みを見せます。



ディーエムエスの現在の業務は多岐にわたります。ダイレクトメールをはじめとする多様なメディアを使ったダイレクトマーケティング、セールスプロモーションやイベントなどの管理・運営、それらに関連するロジスティクス、事務処理業務を受託するバックオフィスなどがあります。これらのビジネスの中核の一つが、BPO 推進部に属するコールセンターです。

今回お話を伺ったのは、BPO1 グループ係長の佐伯敦子さん。1名のスーパーバイザー(以下、SV)と4名のテレコミュニケーション(以下、同社の呼称のオペレーター)で構成されるチームを束ねるマネージャーです。センターには同規模の編成が6チームあり、コールセンター業務に加えて、関連する業務をフルフィルメントで受託できる体制が整っているとのこと。

コールセンターの成り立ちを伺うと「20年以上前ですが、スポーツイベントの運営を任された際に、付帯業務としてインフォメーションセンターも開設して欲しいと頼まれたのがスタートだそうです。その後、キャンペーンの事務局や通販事業の問合せ窓口、DMのフォローコールなどに広がっていきしました。私が入社したのはすでにセンターが稼働していた2003年で、それからずっとコールセンター業務に従事しています」。佐伯さんが配属された当時の部署名はテレマーケティング部で、その後、BPO 推進部に組織変更されます。名称からも、業務範囲が広がっていったことがわかります。

佐伯さんのチームが担当しているのは、「スポット的な案件が中心で、10～20社をマルチで対応しています。通

年での業務もあれば、2週間程度という短いプロジェクトもあります。クライアントも広告代理店や通信販売会社、メーカーなどさまざまです」

担当業務も多岐にわたります。電話対応を中心に、データ入力など処理や管理、集計、ECの受注業務全般、さらにはキャンペーンなどでの商品の発送や返品の手配などを行うこともあるそうです。「社内ではミニDMSとも呼ばれていて、必要とされることをすべてワンストップで行う部署になっています」

最近では、通販やEC関連企業からの引き合いが特に多いとのこと。カタログの制作部門まであるなど、トータルで任せられる総合力で業績もアップしています。

提案型で目指す良いスパイラル

佐伯さんご自身のお仕事を伺うと、「運用管理として業務設計やSV・オペレーターへの業務研修、エスカレーション対応のほかに、品質管理担当として採用活動や各種研修の企画立案・実施、定期考課、フィードバックなどを担当しています」。特に業務設計や企画立案といった全体の構成を考える作業が得意とのこと、想像力を働かせる業務に向いていると上司からのお墨付きもありました。「私が提案したしくみや資料をもとに、チームみんなで実現してくれています」とのこと。いわば、佐伯さんが描いた地図をもとに、スタッフが一丸となってビジネスを行っているというイメージです。

その中でも、現場を支えるSVが重要な役割であると指摘します。「私の周りには、クレームやエスカレーション対応などのスキルが高く、それをオペレー

ター指導にも活かすことができるSVがいます。そういう職場のリーダーを育てていくことも、これからの私の役割だと思っています」

クライアントからも社内からも、センターに求められる要件が増え続けているという佐伯さん。それに対応していくには、幅広い知識と迅速さが不可欠です。「期待にどう応えていくかが今の悩みの一つでもあります。これからもみんながパワーアップしていきたいと思います」

特に注力したいと考えているのが、的確なVOCをクライアントに届けること。「お客様が困っていても、立場的に解決できないこともあります。それをクライアントにお伝えして改善策をご提案することも私たちの役割であり、顧客満足度につながると 생각합니다。スタッフにとっても、意見が取り入れられてより良くなることはモチベーションになります。そういう良いスパイラルができるような環境作りに取り組んでいきたいですね」

企業情報

株式会社ディーエムエス

代表取締役社長：山本 克彦

本社：東京都千代田区神田小川町 1-11
千代田小川町クロス 10 階

ホームページ：<http://www.dmsjp.co.jp/>

設立：1961 年 4 月

従業員数：290 名 (平成 26 年 3 月)

プロフィール：ダイレクトメール事業を中心に、クライアント企業と生活者の間で、ダイレクト(直接)にレスポンス(反応)を確かめられるコミュニケーションを広く事業領域に取り込み、セールスプロモーション、イベント、ロジスティクス、バックオフィス支援などさまざまなダイレクト・コミュニケーションを事業領域としています。

協会日誌

3/11 事業委員会

- ① 第 27 回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察
 - ・訪問国をアメリカ合衆国、時期を 2015 年 10 月に 7 日間とすること等概要を決定した。
 - ・次回の委員会で、旅行会社からの提案書を審議することとなった。
- ② CCAJ ガイドブック
 - ・2014 年 11 月に発行した CCAJ ガイドブック VOL.24 の総括を行うとともに、2015 年度も 11 月に発行することを決定した。
- ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015
 - ・「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015」の開催報告を行うとともに、「集客」「出演者の選出」「受講者の関心」の 3 点から課題を共有した。
- ④ CCAJ スクール
 - ・新講座の開催日程等が決定したことを報告した。(http://ccaj.or.jp/ccaj_school/ をご覧ください)
- ⑤ コールセンター基礎講座
 - ・上期のコールセンター基礎講座を、6 月 24 日(水)に東京、7 月 22 日(水)に大阪で開催することを報告した。

3/18 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
 - ・VOL.214 の情報収集状況を報告した。
- ② コンタクトセンター見学会

- ・3 月 5 日～6 日に開催した大阪でのコンタクトセンター見学会の概要および参加者アンケートの結果を報告した。
- ③ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
 - ・2015 年度の調査に向けて、追加したい設問等について自由に討議し、次回の委員会でも継続討議とすることとなった。

4/8 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況
 - ・2015 年 3 月に 10 件の会員ニュースを Web に掲載したことを報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・VOL.215 の情報収集状況および 4 月 9 日(木)に配信予定であることを報告した。
- ③ CCAJ News
 - ・2015 年 5 月号：2014 年度事業活動報告、コンタクトセンター Q&A、スーパーバイザーインタビュー等を掲載することを承認した。
 - ・2015 年 6 月号：地域限定正社員制度を特集とし、インハウスとエージェンシーの会員に対し、アンケートを実施することとなった。
 - ・自治体によるコールセンター誘致助成制度特集に関し、各自治体に対する掲載可否の打診状況を報告するとともに、広告募集の案内の内容を承認した。
- ④ Facebook の活用
 - ・直近までの投稿状況を報告した。

CCAJ の公式 Facebook のご紹介

協会では、公式 Facebook でも情報発信を行っています。URL は、<https://www.facebook.com/callcenterassociationofjapan> で、協会のホームページからもアクセスできます。  **Facebook** 日本コールセンター協会公式ページ **ご確認ください、ご意見・ご感想をお寄せください。**

CCAJ メールニュース好評配信中

情報調査委員会・広報委員会では「CCAJ メールニュース」の配信を行っています。配信ご希望の方は、「CCAJ メールニュース 配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局 e-mail アドレス (office@ccaj.or.jp) までお申込みください。

VOL.215 (2015 年 4 月 9 日配信)
配信数：5,449 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News VOL.217(2015 年 4 月号)を協会 Web サイトにアップ
- 2.コールセンター基礎講座 上期 東京・大阪の開催決定!
- 3.CCAJ スクール 直近開催のご案内

【関連動向・情報】

- 4.ネットワーク対応機器を利用する際のセキュリティ上の注意点(情報処理推進機構)
- 5.一般消費者 1,000 人を対象に実施した「個人情報に関する意識調査」の結果(日本情報経済社会推進協会)
- 6.「労働安全衛生法の一部を改正する法律の施行に伴う厚生労働省関係省令の整備に関する省令案要綱」の諮問と答申(厚生労働省)
- 7.2015 年 2 月分の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
- 8.短時間労働者対策基本方針(厚生労働省)
- 9.一般の人たちにとって、セキュリティはどのくらい深刻な悩みなのか? ~アンケート調査からわかること~(日本ネットワークセキュリティ協会)
- 10.2014 年度 テレワーク人口実態調査の結果(国土交通省)
- 11.2015 年版 Q&A でわかる求人・雇用の基礎知識(全国求人情報協会)
- 【後援・協賛イベント情報】
- 12.全日本 DM 大賞受賞作を分析する『DM 成功事例分析セミナー 2015』(日本ダイレクトメール協会)

次号予告

「CCAJ News」Vol.219 では、特集「地域限定社員とコールセンター業界(仮)」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容は変更になる可能性があります



電話勧誘販売などに関する、消費者からの苦情・相談に対応しています。

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404 受付時間 10:00 ~ 16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)