CCAJ News

VOL. 219　2015年6月号

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

◇会員企業最前線
　限定正社員とコールセンター業界
◇ CCAJ スクール 新設講座のご紹介
◇コンタクトセンター Q&A
◇コールセンター基礎講座を開催します
◇協会日誌、CCAJ メールニュース

会員企業最前線

限定正社員とコールセンター業界

新たな雇用制度として、労働内容や地域などを限定する限定正社員制度が浸透しつつあるようです。限定正社員は多様な働き方を実現し、正社員と非正規社員への二極化を解消するものと期待されていますが、コールセンターでの導入状況はどうなっているのでしょうか。会員企業へのアンケートを中心にレポートします。

安倍政権では成長戦略の一つに雇用制度改革を掲げていて、その中で限定正社員制度の普及を推進しています。安倍首相を議長とする産業競争力会議でも議論され、職務や勤務地を絞った限定正社員を「多様な正社員」と位置付けたルール作りに取り組んできました。

では、実態はどうなのでしょうか。

総務省が行った「平成 24 年就業構造基本調査」によると、「雇用者に占める非正規の職員・従業員の割合は 38.2%で、男性は 22.1%、女性は 57.5%」で、男女ともに非正規の比率が上昇傾向にあるという結果になっています。

さらに、転職経験者の雇用形態間異動を見ても、正規から非正規への異動割合が上昇しています。同調査で、過去 5 年間に転職を経験した約 1,053 万人の就業者に調査を行ったところ、正社員から正社員への転職が 59.7%、正社員から非正規社員への転職が 40.3%に対して、非正規社員から正社員へは 24.2%、非正規社員から非正規社員が 75.8%という結果が出ました。非正規社員から正社員へのハードルは、依然として高いというのが現状と言えるでしょう。

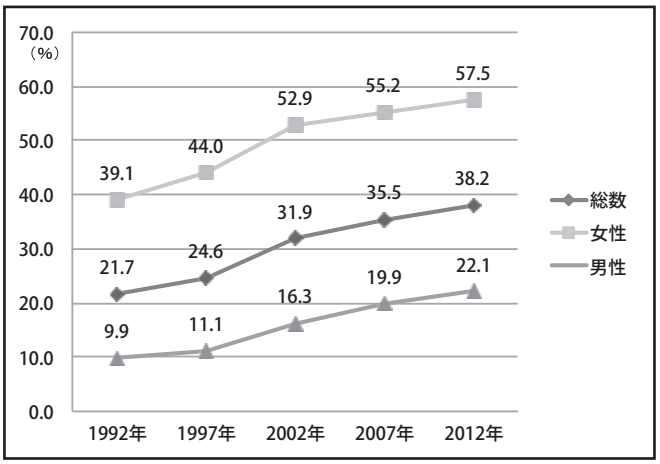

図 1：男女別雇用者に占める非正規の職員・従業員の割合の推移

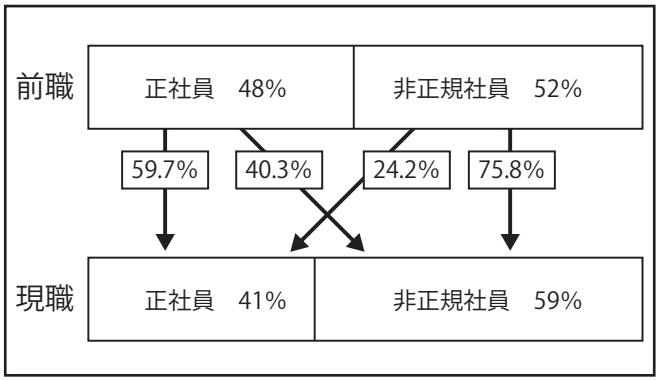

図 2：現職の雇用形態、前職の雇用形態別過去 5 年間の転職就業者の割合

非正規社員が増える一方、正社員になるのも難しいという厳しい状況を改善し、労働市場の流動化を図りたいというのが政府の意向です。それに呼応するように、限定正社員制度を取り入れることで、優秀な人材を確保しようという企業も増えてきています。

厚生労働省が取りまとめた「『多様な形態による正社員』に関する研究会報告書」での企業アンケート調査結果によると、調査に協力した 1,987 社のうちの半数以上にあたる 1,031 社が、何らかの「多様な正社員」制度を導入しています。

これらの企業が多様な正社員制度を導入した目的としては、

①人材確保・定着、ワーク・ライフ・バランス支援
②合理的人員配置

③非正社員の活用・登用
などが挙げられています。

表 1：「多様な正社員」の導入状況

		企業数
全体		1,987 社（100%）
多様な正社員		1,031 社（51.9%）
	職種限定あり	878 社
	労働時間限定あり	146 社
	勤務地限定あり	382 社
いわゆる正社員		1,379 社（69.4%）

これらを見ると、コールセンター業界においても、メリットがある制度だと考えられます。そこで、現状を把握すべく、会員アンケートを行いました。さらに、限定正社員制度を導入している会員企業にお話を伺うことができましたので、ご報告したいと思います。

アンケートの概要

限定正社員とは、労働内容や地域などが限定された正社員のことで「ジョブ型正社員」とも呼ばれます。転勤や異動がある終身雇用の日本型正社員と、契約社員や派遣社員などの非正規雇用との中間的存在です。

前出の「『多様な形態による正社員』に関する研究会報告書」では、「限定正社員」を以下のように規定しています。

表 2：限定正社員

一般職社員	主に事務を担当する職員で、おおむね非管理職層として勤務することを前提にしたキャリア・コースが設定された社員
職種限定社員	特定の職種にのみ就業することを前提に雇用している社員
勤務地限定社員	特定の事業所において、又は転居しないで通勤可能な範囲にある事業所においてのみ就業することを前提に雇用している社員
限定勤務時間 時間限定社員	所定勤務時間のみ就業することを前提に雇用している社員

注：「正社員」とは、直接雇用、雇用期間の定めなし、所定労働時間が通常の時間である労働者。

一般職以外の限定要件としては、職種、勤務地、労働時間の 3 つが挙げられています。また、これらを組み合わせたケースもあります。

今回、勤務地を限定した地域限定正社員を導入しているかどうかにフォーカスしたアンケートを実施したところ、32 社からご回答をいただきました（インハウス 9 社、エージェンシー 23 社）。

結果としては、「導入予定はない」が 19 社（59%）、「導入を検討している」が 6 社（19%）、「導入している」が 7 社（22%）となりました。

「導入予定はない」理由としては、インハウスでは「機能を全て本社で集約している」「事業所が地方展開していない」など、エージェンシーでは「本人の意向を最大限尊重した勤務地に配属しているため」「転勤可能な正社員化を積極的に推進していくのが社の方針」「東京がメイン勤務地となり、転勤制度の考え方が薄れてしまった」「地方拠点がなく、制度の必要性がない」「地方に営業所がないため、必要がない」などの回答が寄せられています。

一方で、「働き方や環境の変化に伴い、今後検討がなされる可能性は有り」「新たなコールセンターを設置した場合には、

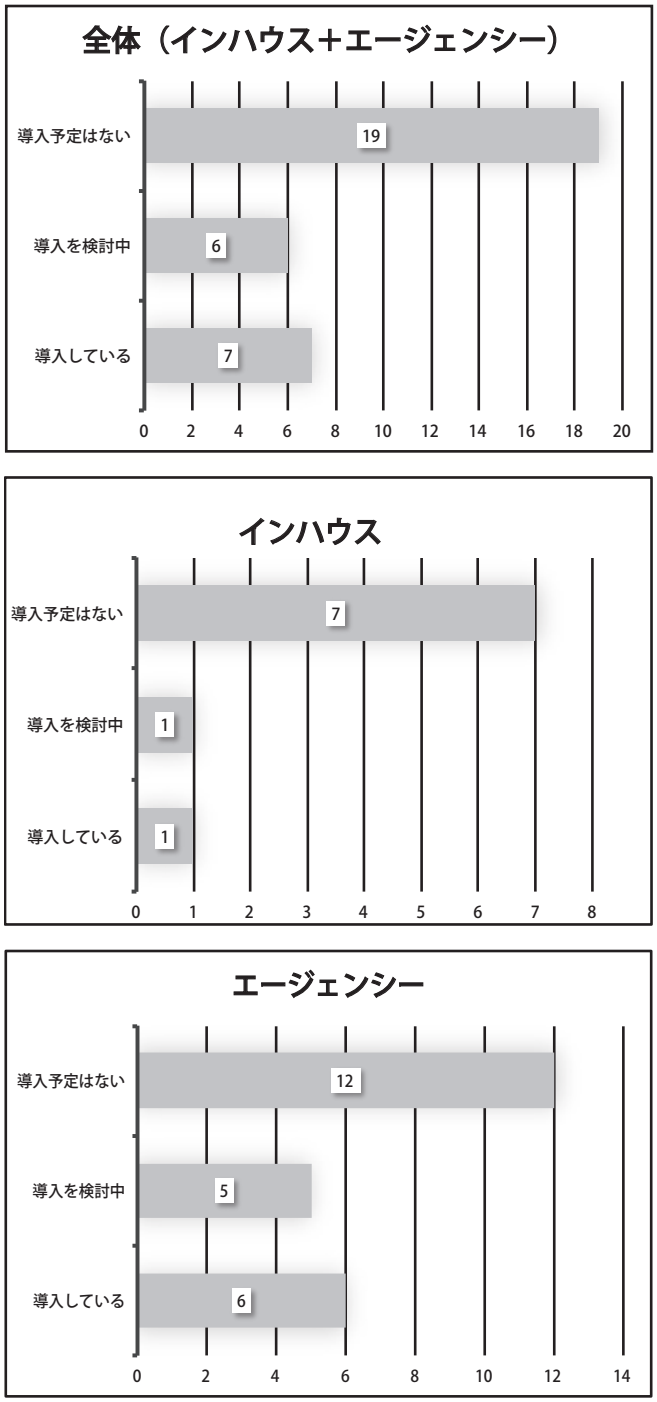

図 3：地域限定正社員導入に関するアンケート結果

人材確保の面から検討する価値はあると考えている」「将来的に可能性の芽がないとは言えない」といった、今後の導入に含みを持たせた回答も数多く見受けられました。

すでに「導入している」企業としては、インハウスが1社、エージェンシーが6社でした。その中からエージェンシーの2社に取材をお願いしたところ、お話を伺うことができましたので、両社の取り組みをご紹介します。

株式会社もしもしホットライン

新たな働き方を提示することで優秀な人材を確保することを目的に、地域と職種を限定したエリア正社員制度を導入しているのが株式会社もしもしホットラインです。オペレーション業務の管理者を対象に、契約社員からの社内登用を行っています。

2014年10月から北海道、沖縄地域で募集を開始。2015年1月に第1期のエリア正社員が誕生しました。さらに対象地域を首都圏、関西に拡大し、4月には第2期生を登用。現在、約130名のエリア正社員が働いているとのことです。

同社が規定する地域や職種について、同社広報・IR室担当課長の宮坂 南欧實さんに伺うと「地域は、各支社や支店が管轄するエリアです。職種としてはオペレーション業務の管理者で、契約社員のスーパーバイザーからのキャリアアップが中心です。今後は、全国展開や新卒採用などへの拡大を予定しています」とのことでした。

導入の目的を、同社のキャリア開発室室長の遠藤 昌子さんに伺いました。「目的は、優秀な人材の確保と定着率アップを図ることです。多様な働き方に対応するために単線的な人事制度を見直し、選択肢を増やした複線化の一貫として取り組みました。これまでも、契約社員から正社員への登用制度はありましたが、オペレーション経験・スキル・ポテンシャリティの高い有能な方であっても、キャリアプランの方向性が異なるところがあり、総合職の登用要件にマッチしないケースもありました。今回のエリア正社員制度により、コールセンターや事務センターをはじめとしたBPO業務に精通した人材のさらなる専門性練磨によるプロフェッショナル化を目指しています」

今年度から本格化した制度ですが、すでにメリットが出ているとのこと。「意識の変化が一番大きいですね。経営からのメッセージを受けマクロな視点で考えたり、スキルアップにつながる研修や会社のイベントに参加する機会が増えて地域内での横のネットワークが強まることで主体的な取り組みも生まれたりしています。活動の場が広がり、モチベーションアップにつながっているようです」

正社員になることで、クライアント対応や交渉などこれまでよりビジネススキルを要する役割も担当するようになります。現場を熟知している専門性に加えて、広い視野で業務を遂行することを求められるようになるため、業務品質の向上にもつながっているとのことです。さらに、周囲にも良い影響を与えていて、一人ひとりの能力開発だけでなく、現場全体の変革にもなっています。

遠藤さんによると「エリア正社員を希望した理由として、“自分たちが正社員になることで後輩や同僚につなげ、地域を盛り上げ会社に貢献したい”という意見が多くありました。実際にエリア正社員になった人を見て、次は自分がエリア正社員になりたいと考えてがんばっている人も増えているようです」

遠藤さんからは、「社内全体の良い刺激になっており、いろいろな働き方ができるコールセンター業界に適している制度だと思うので、よりニーズにあったものにブラッシュアップしていきたいと思います」とのコメントがありました。

ビーウィズ株式会社

もう一社お話を伺ったのが、エリア限定正社員制度を採用しているビーウィズ株式会社です。制度の概要としては、コールセンター部門とBPO（各種事務処理業務）部門の専門職を、エリアを限定した正社員として中途採用するもの。昨年中旬から導入しています。開設したばかりなどの理由で一部対象外のセンターもありますが、基本的に全国すべての地区で実施しているとのことです。

導入の経緯を伺うと、全国的に有効求人倍率が上昇する中で、人材の確保における難易度が上昇しているという認識が起点にあったといいます。そこで、特にスーパーバイザー等の管理者を担う人材を採用し育成していくための取り組みの一つとして誕生したのが、エリア限定正社員制度とのことです。特に地方は、大都市圏と比べて正社員志向が強いこともあって、そのような意識の違いに合わせるためにも、エリアと職種を限定した正社員制度になりました。また、一定期間就労した有期契約社員の無期契約化を義務づける労働契約法改正もきっかけになったとのことです。

基本的に、契約社員からの社内登用がメイン。上長の推薦で試験を受け、合格後に正社員としての研修を受けます。役員などによる正社員としての意識付けや、社内の決裁権に関する研修などもあるとのことで、それまでとは違う新しい見方ができるようになります。実際、登用後に意識が変わる人も多いようで、エリア限定正社員になることで評価がより明確になり、戦力として認められていることが分かるようになります。そこから生まれる責任感や喜びがモチベーションアップにつながっているようです。

社内登用以外にも、経験者の中途採用も積極的に行っています。介護や育児などの自己都合で、エリア限定正社員を選びたいというニーズも高いとのことです。

同社では、これまでも契約社員から総合職の正社員という登用制度はありましたが、どうしてもハードルが高くなりがちでした。エリア限定正社員を導入してから、アルバイトや契約社員から正社員になった人を目の当たりにする機会が増えることで、周囲にも好影響を与えているとのことです。

一方、デメリットはないかと伺うと、導入してまだ間がないこともあり、特にデメリットは感じていないとのこと。想定外のことがあったとしても、柔軟に対応することでクリアできると思うとの答えをいただきました。

現在は、総合職の正社員と、エリア・職種限定のエリア限定正社員というキャリアパスが用意されていますが、その他の選択肢も増やすよう検討中とのこと。時間限定正社員など、きめ細かな人事制度を作ることで、それぞれの都合に合わせて働ける環境を用意し、優秀な人材の確保につなげていきたいとのことです。

アンケート結果について

アンケートでは「導入している」企業にメリットとデメリットを、「導入を検討している」と答えた企業にも「期待するメリット」と「懸念事項」を伺いました。その一部をご紹介します。

◇「導入している」企業

○ A 社（エージェンシー）

・メリット：制度導入により社員のキャリアプランが公開され就業意欲向上にプラスになっている。無期雇用となり安定的な運用品質を確保できる。将来の地域リーダを目指した集中的な育成が可能。

・デメリット：応募者が多すぎで不合格者を都度出さざる得ないところが応募者心理を考えると複雑。短期的視点 (契約社員からの切替) で結果的にコストアップになる。合格者が現状 (契約社員時の) 賃金よりも下がるケースがある。正社員としての評価稼働が増加する。

◇「導入を検討している」企業

○ B 社（インハウス）

・期待するメリット：採用時に人が集まりやすい。限定だからという理由ではないが、パートタイマーからの昇格が検討できるため、モチベーションの向上が期待できる。

・懸念事項：コールセンターの閉鎖・縮小時に調整がパートより難しい。会社内の認知度が低い。

○ C 社（エージェンシー）

・期待するメリット：その地域で安定的な社員の雇用が期待できる。転職、退職するリスクが少ない。地元相場で、低コスト雇用が可能。

・懸念事項：ジョブローテーションに制限があるため、ご本人の育成計画に制限が生じることがある。閉業時の雇用者対応（地元企業への紹介や一時金支払い等）。

○ D 社（エージェンシー）

・期待するメリット：地方採用の魅力 UP。地方社員の定着率向上。

・懸念事項：地方社員の長期固定勤務者に対する総合職社員によるマネジメント困難。

○ E 社（エージェンシー）

・期待するメリット：社員のライフステージに合わせた働き方（結婚、出産、育児）の推進による離職の防止等。職域の限定によるスペシャリストの育成。コスト競争力の強化。

・懸念事項：社員配置の流動性（一定数の全国型社員の確保）。優秀層が地域限定型社員を選択した際の運用。限定型社員と全国型社員の制度間の行き来の一定のルールの制定方法等。

今回の企画では、地域限定正社員制度を中心にレポートしましたが、職種、時間など他の限定正社員制度も定着しつつあります。それらも含めた検討や導入を行うことで、コールセンター業界全体の自由度も、さらに上がるのではないでしょうか。

アンケートおよび取材にご協力いただいたみなさん、ありがとうございました。

「第 19 回（平成 27 年度）企業電話応対コンテスト」～ 電話応対力の向上 = CS（顧客満足）の向上 ～

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話応対コンテストを実施しています。ぜひご活用ください。

◆企業電話応対コンテストの概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

◆実施スケジュール

■申込受付：2015 年 6 月 1 日（月）～ 2015 年 7 月 20 日（月）迄

■委託会社から参加企業への電話：2014 年 7 月下旬～ 2014 年 9 月中旬

■結果発表及び表彰式：2015 年 11 月 27 日（金）

※ 電話応対コンクール全国大会会場にて実施（会場：群馬県前橋市）

◆申込方法

日本電信電話ユーザ協会のホームページ「企業電話応対コンテスト」のコンテスト応募フォーム（6月1日開設）よりお申込ください。

※ 申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話応対専門部門」の 4 部門です。

◆詳細は日本電信電話ユーザ協会ホームページをご覧ください。
http://www.jtua.or.jp/education/contest/

CCAJ スクール 新設講座のご紹介

CCAJ スクールの講座の一部がリニューアル・新設されています。今回は、新設講座についてご紹介します。よりブラッシュアップした CCAJ スクールを、ぜひご活用ください。

◆ベーシックコース　スーパーバイザー講座

◎スーパーバイザー実践講座　～プロセスをみる・会話をみる・品質をみることにより実践の動きを学ぶ～

講師	石原 康子 氏	講座紹介	コールセンターの運営は、勘や経験や根性だけでは困難です。運営の手法や視点を知り、自分自身が実践し、示すことが鍵になります。センター運営を難しくしている『①人が多い、②顧客接点に会話が存在する、③サービスの結果はみえない』の 3 つのポイントへの打ち手を習得します。組織方針や目的などの上位工程から、現場運用への落とし込み、最終的な顧客接点までの流れにある各場面で必要な考え方と手法をグローバルな運営フレームをとり入れ、学んでいただきます。
受講対象者	・既にチームマネジメントを実践する立場にある方 ・具体的にどうすればいいか悩み、課題のある方、概論でなくどのように動けばいいか知りたい方 ※ センターの方針や規模などにより、SV・リーダー・マネージャーなど様々であるため、上記に該当する方であれば、職位は問いません。		
開催日	2015 年 6/25（木）～ 6/26（金）		
会場	日本マンパワー (東京都)		
受講料	CCAJ 会員：27,000 円（うち消費税 2,000 円）／一般：43,200 円（うち消費税 3,200 円）		

◎スーパーバイザーの仕事術　～『先読み力』を活かした応対品質管理と個を尊重した人材育成～

講師	宮竹 直子 氏	講座紹介	スーパーバイザーは目の前で起きている事象に最善を尽くすことが求められます。組織の目標と現場の実態を十分に把握したスーパーバイザーが『先を見据えた思考』を発揮しチームマネジメントに活かしてこそ、成長するコールセンターを築くことができると言えます。 この講座では、実例を用いたケーススタディや実習を通じて、応対品質向上を図るための「問題把握力」「原因追究力」「改善計画立案力」を鍛えると共に、「EQ 理論」を取り入れた人材育成手法を学んでいただきます。
受講対象者	・スーパーバイザー ・スーパーバイザーに準ずる仕事をしている方、 ・次期スーパーバイザー　など		
開催日	2015 年 7/29（水）～ 7/30（木）		
会場	日本マンパワー (東京都)		
受講料	CCAJ 会員：27,000 円（うち消費税 2,000 円）／一般：43,200 円（うち消費税 3,200 円）		

◆専門コース　KPI 講座

◎ KPI マネジメント基礎講座　～基礎から学ぶ、KPI レポート作成・活用・分析手法の習得～

講師	牧野 聡 氏	講座紹介	最初に重要 KPI を個別に解説し、そのロジックおよび個々の KPI から何が分かるのか理解を深め、KPI による分析が容易に行えるよう、KPI の体系化や相関関係を解説します。また、ケーススタディ＆グループワークでは、KPI レポートの作成方法・サイクル等やレポートの活用・分析手法を、実際のデータを用いて実践的に学ぶことで、KPI レポートを使用した PDCA サイクルを習得します。ケーススタディの中で、必要スキルを習得するため、KPI が苦手、初心者の方でも分かり易く、受講後直ぐに、現場で活用できる内容です。
受講対象者	・コールセンターの管理者（SV、マネージャー等）、管理者になって間もない方 ・KPI レポートの作成者（品質管理者、SV 等）、レポート作成を考えられている方 ・KPI の活用方法や KPI レポートを見方がよく分からない方　など		
開催日	2015 年 10/6（火）		
会場	日本マンパワー (東京都)		
受講料	CCAJ 会員：17,280 円（うち消費税 1,280 円）／一般：27,000 円（うち消費税 2,000 円）		

【リニューアルした講座】・基礎から学ぶ テレフォンスキル基礎講座（CCAJ News216、218 に掲載）
・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（CCAJ News216、218 に掲載）
・スクリプト・FAQ 作成講座（CCAJ News215 に掲載）

新設講座のタイムテーブル、講師プロフィールなどの詳細は、「CCAJ スクール Web サイト」よりご覧ください。

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

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

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

Q コールセンター業務に向かないと思われるテレコミュニケーター（以下：TC）がいます。指導して業務がこなせるようにするのがスーパーバイザー（以下:SV）の仕事であると、上司から言われ困っています。どうしたらよいでしょうか。

回答者 黒田 眞紀子 氏
(株)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長
CCAJ スクール スーパーバイザー養成講座 講師

A 最近同様のご質問が増えています。コールセンター業務は誰でもできると思われがちですが、それは違っています。電話での仕事は、視覚情報がない中、聴覚だけでお客さまの用件や気持ちを理解しなければならない高度な仕事です。それができない人や不得手な人がいます。

SV の皆さんはそれを理解し、指導は「無理」「難しい」と考えています。上司の方は、マネジメントの視点で「人が足りない状況だから何とかしてほしい」「人材派遣会社にはいつも無理を聞いてもらっているので」等々の気持ちが働くため SV に「指導しなさい」と要求するのではないでしょうか。ではどう指導したらよいのでしょうか。

まず、「向かない人」と「向かないと思われる」人を見分けるために、観察や分析をする必要があります。また、SV の私的感情(好き嫌い) が「向かない」と判断してしまうこともあります。「向かない人」の特徴のプラス面は、知的能力は高い（例えば知識研修の後のテストで良い成績が取れる)。勉強熱心。マニュアルに沿った仕事はきちんとできる。休まない。黙々と業務をこなすなどです。

マイナス面は、お客さまに合わせた会話が難しい。お客さまの気持ちを音声から読み取れず、イライラさせたり怒らせたりする。回答に対する不満というよりも、お客さまの感情面の不満でエスカレーション（上司対応）に発展する。記録のミスや誤案内に関しての注意は一応受け入れるが、客観視しにくい「お客さまを怒らせた」などは認識できず、注意されていること自体理解できないなどです。

フィードバックの際繰り返される言葉としては、「自分はマニュアル通りやっている」「教わった通りにやっているので悪くない」「決められた通りにやっているので、怒るほうがおかしい」「勝手にお客さまが怒った」等があります。言い訳のように聞こえますが、本当にそう思っているようです。ミスの指摘に対しても、同様の事象を探し出して引き合いに出し、自分だけでないことを強調することもあります。また、センター内では表情が乏しく積極的にあいさつなどしない。フィードバックの際目を合わせない。なども見逃せません。

このような特徴を確認してみてください。対処法については次回で解説します。

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。

6 月後半以降の『 CCAJ スクール 』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/17(水)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき 氏	あすか会議室 (東京都)
6/25(木) ～ 6/26(金)	スーパーバイザー実践講座	石原 康子 氏	日本マンパワー (東京都)
7/2(木)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子氏	日本マンパワー (東京都)
7/3(金)	スクリプト・FAQ 作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)
7/8(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー (東京都)
7/9(木) ～ 7/10(金)	スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	沖縄県男女共同参画センター (ているる)
7/15(水) ～ 7/16(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
7/23(木) ～ 7/24(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
7/29(水) ～ 7/30(木)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	日本マンパワー (東京都)
8/6(木) ～ 8/7(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)

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

コールセンター基礎講座を開催します

各講座の詳細とお申込みに関しては、以下のサイトをご覧ください。http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html

東京　6月24日 開催！！

● 概要　日時：2015年6月24日（水）13：10～17：20
会場：中央大学駿河台記念館　670教室
住所：東東京都千代田区神田駿河台3-11-5

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」

講師：コンタクトセンター専門アドバイザー　鈴木 誠 氏

コールセンター業界のビジネス構図と活用形態、コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標（KPI）、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。

「コールセンター運営の課題と最新トレンド」

講師：株式会社CCM総合研究所
『コンタクトセンター・マネジメント』編集長　菊池 淳一氏

コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題を、①戦略、②マネジメント、③人材育成、④システムの4つの視点で整理するとともに、コールセンター運営を行っていく上で知っておきたい最新トレンドをこれまでの取材を通して得た事例を交えて、分かりやすく解説します。

「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」

講師：一般社団法人日本コールセンター協会
事務局 課長　森田 豊

商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはいけないルールは？　お客様の情報（個人情報）を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

大阪　7月22日 開催！！

● 概要　日時：2015年7月22日（水）13：10～17：20
会場：新大阪丸ビル新館402号室
住所：大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-27

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」

講師：情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング局
チーフコンサルタント　田中 一行 氏

コールセンター業界の実態や機能と役割、コールセンター業界の用語など、コールセンターの現状を踏まえながら、マネジメントのポイントを中心に、今さら人に聞けないコールセンターの基礎知識を分かりやすく解説します。

「3年後のコールセンター予報」

講師：情報工房株式会社 代表取締役社長　宮脇 一 氏

環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？　予測してみました。

「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」

講師：一般社団法人日本コールセンター協会
事務局 課長　森田 豊

商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはいけないルールは？　お客様の情報（個人情報）を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを、協会に寄せられた消費者からの相談事例なども交え、分かりやすく解説します。

●受講料（税込）
□ CCAJ会員：1名 4,320円　□一般：1名 7,560円

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社 QVCジャパン

代表取締役会長兼CEO　ジョン・トーマス　代表取締役社長　佐々木 迅
千葉県千葉市美浜区ひび野2丁目1番地1　http://qvc.jp

QVCジャパンは24時間365日生放送でテレビ通販番組を自社で制作・放送している総合通販事業者です。年間2万3000種類を超える多様な商品を取り扱っています。顧客層の9割以上が女性で、売上の9割をリピーターのお客様が占めています。

QVCのカスタマーコンタクトセンターも、24時間365日お客様からのご注文、お問合を承っています。 顧客サービスの最前線であるコールセンター機能を自社運営することにより、QVCはお客様の声をいち早く番組制作の現場や、企業経営の中心へ届ける機動性を確保しています。

アメリカでQVCが開局して以来、四半世紀以上の歴史に育まれた独自の教育システムにより、お客様の期待を超えるサービスをご提供します。

CCAJ News TOPICS

正会員数：205 社

（2015 年 5 月現在）

協会日誌

4/21 人材育成委員会

1 スーパーバイザーによる意見・情報交換会

・2015 年度は、東京で 5 回、大阪で 4 回開催することを決定した。

・SV 以外を対象に「VOC」をテーマにした座談会も実施することを決定した。

2 新人マネージャー勉強会

・全 5 回のシリーズで、テーマは「テレコミュニケーターの育成」「SV の育成」「モチベーション管理」とし、残り 1 回は、参加者の意向により決定する（1 回目はオリエンテーション）。

3 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

・2015 年度は「責務の設定」までの標準モデルを完成させ、年度内に完成報告会を実施する。

4/22 事業委員会

1CCAJ ガイドブック

・最新号「CCAJ ガイドブック Vol. 25」は、「最新事情・トレンド」「現場の実務的な関心事」「社会の動き・変化」を切り口に、記事毎に特色を出していくことを決定した。

2 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

・旅行会社からの提案に基づき、書類選考を行った。

3CCAJ スクール

・2014 年度の CCAJ スクール開催実績・分析結果を報告した。

5/8 広報委員会

1 会員ニュースの公開状況

・2015 年 4 月に 8 件の会員ニュースを Web に掲載したことを報告した。

2CCAJ メールニュース

・VOL.217 の情報収集状況等を報告し、5 月 12 日（火）に配信予定であることを報告した。

3CCAJ News

・2015 年 6 月号：地域限定正社員制度の特集に関して、インハウスとエージェンシーの会員に対し実施したアンケート結果を報告した。

・2015 年 7 月号：2015 年度定時総会報告、2015 年度事業活動計画、海外視察概要案内、コンタクトセンターセミナー地方開催案内、コンタクトセンター Q&A、SV インタビュー等を掲載することを承認した。

4Facebook の活用

・直近までの投稿状況を報告した。

5/13 理事会

1 総会議案

・第 1 号議案「2014 年度事業活動報告と収支決算」および第 2 号議案「任期満了に伴う役員の選任」を承認した。

2 委員会規定の改訂

・委員会規定の改訂案を承認した。

3 コールセンター業務における個人情報保護に関するガイドラインの改正

・経済産業省の個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドラインの改正に合わせて協会のコールセンター業務における個人情報保護に関するガイドラインを改正することを承認した。

4 入退会

・2015 年 2 月 3 日の理事会以降の入退会社を承認した。

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.217（2015 年 5 月 12 日配信）
配信数：5,406 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1.CCAJ News Vol.218(2015 年 5 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 好評受付中！

3. コールセンタースタッフのための研修 CCAJ スクール 直近開催のご案内

【関連動向・情報】

4. 医療機関における外国人患者向け電話通訳サービスの医師法・医療法における取り扱い (経済産業省)

5.2015 年 2 月度の通信販売売上高調査結果 (日本通信販売協会)

6.2015 年版 中小企業白書・小規模企業白書 (経済産業省)

7. 求人広告掲載件数等集計結果－ 2015 年 3 月分 (全国求人情報協会)

8. 事例でわかる景品表示法　改訂版 (消費者庁)

9. 電子商取引及び情報財取引等に関する準則の改訂 (経済産業省)

10.『よくある「言葉」の質問』に、新たに Q&A を追加 (国立国語研究所)

【後援・協賛イベント情報】

11. コールセンター /CRM デモ&コンファレンス 2015 in 大阪 (第 8 回) 開催迫る！ イーコマース EXPO 2015 大阪 in conjunction with ネット&モバイル通販ソリューションフェアも同時開催！

【官庁等からのお知らせ】

12. 夏の生活スタイル変革 (通称「ゆう活」) に関する要請 (経済産業省)

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）

次号予告

CCAJ News Vol.220 では、「2014 年度 定時総会報告」「2015 年度 事業活動計画」「第 27 回 海外コンタクトセンター事情視察概要」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