CCAJ News

VOL. 226　2016年1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

◇新春会長挨拶
◇ 2016年「年頭所感」
◇第4回「会員交流会」を開催しました
◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
◇コールセンター基礎講座を開催
◇協会日誌、CCAJ メールニュース

新年のご祝詞を申し上げます

一般社団法人日本コールセンター協会 会長　船津 康次

新年明けましておめでとうございます。2016年がスタートしますが、本年はオリンピック・パラリンピック開催年、4年後の次回は、いよいよ東京での開催です。色々な場面で、準備に向けての活動が本格化していきます。また、5月の伊勢志摩サミット、7月には参院選と、本年も大きなイベントが続きます。

昨秋発表された日本流通産業新聞の「第22回コールセンター売上高調査（2014年度）」によると、「コールセンターエージェンシー上位30社の合計売上高は8,513億9,300万円、実質成長率は前年比3.7％の拡大」とのことで、引き続き、当業界の市場が成長していることを示しています。

最近の世相のキーワードの一つは、「IoT」（Internet of Things）ですが、あらゆる「モノ」がネットを介してつながり、さらには、それが「ヒト」につながるということのようです。コールセンターの現場においても、こうしたコミュニケーション環境の大きな変化に対応していくことが求められていくと思われます。一方で、こうした環境においては、「情報セキュリティ」が極めて高いレベルで保障されることが必要ですので、そういう視点での対応も不可欠となってきます。

昨年の、当協会の活動を振り返りますと、「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」と題して開催したCCAJコンタクトセンター・セミナーには約330名が参加、人材育成を目的としたCCAJスクールには約570名の申込みをいただきました。コンタクトセンター・セミナーの地方開催は、沖縄で行い、100名を越える過去最高の参加をいただきました。恒例の海外研修は、「コンタクトセンターの新たな価値と進化について学ぶ」ことを目的に12社17名が、シカゴ、デンバーを訪問しました。また、第四回会員交流会は、65社170名の参加をいただき、「コールセンターへの新技術適用の可能性」と題した勉強会の後、交流懇親会では活発な情報交換が行われました。

本年も、コールセンターの人材育成、新しい仕組みの勉強会、会員同士の交流活動に、協会事務局一同、邁進して参ります。会員各社の引き続きのご指導、ご協力を賜りますよう、なにとぞ、よろしくお願い申し上げます。最後になりますが、2016年が皆様にとって、素晴らしい一年でありますよう、心より祈念申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。本年もよろしくお願い申し上げます。

新春特別企画

2016 年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参りますので、よろしくお願い申し上げます。
2016 年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2016 年 年頭所感出稿企業

- 株式会社セントメディア
- 株式会社 東京都民銀行
- 株式会社 TMJ
- 三機テクノサポート株式会社
- アルファコム株式会社
- 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
- ＮＴＴタウンページ株式会社
- アドバンス・コンサルティング株式会社
- りらいあコミュニケーションズ株式会社
- GN ネットコムジャパン株式会社
- 東京ガステレマーケティング株式会社
- 株式会社リージェンシー
- 株式会社ラブキャリア
- 日立システムズ・テクノサービス株式会社
- CTC ファーストコンタクト株式会社
- 株式会社キャリア
- 株式会社ブレイブ
- ビーウィズ株式会社
- 株式会社サウンズグッド
- 株式会社グッドクロス
- ログイット株式会社
- 株式会社ジェイ エスキューブ
- 富士通コミュニケーションサービス株式会社
- 株式会社バリュープラス
- 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
- 東京ソフト株式会社
- 岩崎通信機株式会社
- トランスコスモス株式会社
- ヒューマンリソシア株式会社
- ＪＰツーウェイコンタクト株式会社
- 株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- 情報工房株式会社
- 株式会社ベルウェール渋谷
- 株式会社アイカム
- 株式会社セールスフォース・ドットコム
- 株式会社ベルテック
- 株式会社ネオキャリア
- 株式会社ＷＯＷＯＷコミュニケーションズ
- ＮＴＴアドバンステクノロジ株式会社
- 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
- 株式会社プロシード
- 株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- 株式会社テレワーク
- 株式会社リンク
- 株式会社三通
- 株式会社マックスコム
- 岡田電機株式会社
- インタラクティブ・インテリジェンス・インク
- NTT ソフトウェア株式会社

（到着順）

『国内コールセンター派遣 N0.1』の頂に向け、次年度は 7 合目を目指します！

株式会社セントメディア
コールセンター事業部 事業部長
松山 健二

新年明けましておめでとうございます。

クライアント企業様におかれましては、ひとかたならぬご愛顧、誠に有難うございます。コールセンターに専門特化した人材派遣・人材紹介事業は、コミュニケータの『採用数』『定着率』『出勤率』を重要 KPI として管理・強化して参ります。また、ハイブリッド派遣という独自の運営体制を構築し、クライアント企業様内におけるマネジメント価値を高め、エンドユーザ様の CS 向上に努めていく所存です。

またアウトソーシング事業では、高知 CRM 第 1 センターを核として引続き、成長を遂げる所存です。2015 年度の席数拡大に伴い、クライアント企業様の更なる売上貢献、品質改善、コスト削減に寄与いたします。

本年もよろしくお願い申し上げます。

人材募集のお役にたてます

株式会社 東京都民銀行
参与 前給事業部長
中条 聖実

新年明けましておめでとうございます。協会員の皆様におかれましては、景気の回復、BPO の拡大、派遣法の改正等に伴い、人材の需要は今後更に高まると推測されます。そのような情勢下、人材募集時の時給は上昇傾向にありますが、時給を上げることなく募集効果を増強させる方法の 1 つとして、給与を週払い等にすることが注目されております。

弊社商品「前給」は、月払いの給与支払いを変えずに週払い等を可能にするシステムで、導入された企業様からは、「採用に効果があった」「定着率が向上した」との声を頂いております。スタッフの方の福利厚生制度として、採用効率アップの施策として、是非ともご検討頂ければ幸いでございます。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

クライアント企業へ 更なる付加価値を創造していくために

株式会社 TMJ
代表取締役社長
丸山 英毅

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、超高齢社会を見据え、老齢学の科学的なアプローチにより、顧客満足と生産性の両立を実現した取り組み事例で外部表彰をいただくなど、クライアント様の付加価値創出を図って参りました。AI 技術の研究が進む中、本年は引き続き、音声気分解析や予測モデル化などの最新技術を、スピードを持ってオペレーションに実装する取り組みを行い、TQC の向上を目指します。

今年も「Client Value」をコンセプトに、クライアント様の事業課題の解決を、コンタクトセンターとバックオフィスの領域で貢献して参ります。本年もご指導ご鞭撻をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

2016年わが社の抱負

三機テクノサポート株式会社
常務取締役 IT サービス本部長
宮崎 正司

新年あけましておめでとうございます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

スマートフォンやタブレット端末などのデバイスも普及して、お客様にはネットワークやクラウドシステムなどを意識せずに、ご利用いただいている事が普通の光景となりました。お客様もネットワークやクラウドと言うキーワードに抵抗がなくなり、当り前にご提案させていただくケースも多くなりました。このようにお客様が意識せず普通にご利用いただくシステム構築の縁の下として、弊社はこれからも初心を忘れず、お客様にご納得いただけるよう長年培ってきた経験とお付き合いを大切にして、本年も「力持ち!」になれますよう、皆様との人的ネットワークを大切にしながら引き続き活動してまいります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

チャット拡大により、センターの新たな可能性と企業戦略に貢献!

アルファコム株式会社
代表取締役社長
野 龍次

あけましておめでとうございます。

弊社はLG CNS社コンタクトセンター向けシステム、通話録音システム“Voistore”、MobileFirstBox®シリーズの3本の柱で事業を展開しております。

チャットサポート“Smart M Talk”が、昨年よりお客様のライフスタイルとニーズにあった、センターとお客様を繋ぐ最新のコミュニケーションツールとして多くのお引き合いを頂いております。

本年もチャットを活用し「売上を生む」新しいセンター創り等センターの更なる発展に貢献して参ります。

またセンター特化型の分析システムSmartCCAをはじめ、上記複数のソリューション提案を通じ、現場の運用にしっかりと寄り添い、センターから価値ある情報発信を行い企業戦略へと繋げるお手伝いをして参ります。

中期経営計画2年目に向けて

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
取締役 兼 常務執行役員
髙取 成光

新年明けましておめでとうございます。

中期経営計画で策定した、CTCの目指す姿として掲げた「リーディングカンパニーとして、IT産業の進化を担う」という目標と、2つの5000（売上収益5000億、時価総額5000億超）というコミットメントへ向けて、さらなる成長の年としたいと考えています。またそのために「サービス型」へのシフト、「総合力」経営へのシフト、成長「投資」へのシフトという3つの重要テーマを目標達成の柱としております。変化が激しいこの時代、私たちCTCグループはCTCらしさを存分に発揮し、明日を変えるITの可能性に挑み、夢のある豊かな社会の実現に貢献していきます。本年もどうぞよろしくお願いいたします。

タウンページが進化します。

ＮＴＴタウンページ株式会社
取締役コンタクトセンタ事業部長
今関 修一

新年あけましておめでとうございます。

2016年、NTT東日本・NTT西日本が発行する「タウンページ」は進化を続けます。

行政情報を掲載し、防災タウンページを別冊付録化し、安心安全に貢献する、地域とくらしの情報メディアをめざします。インターネット版「iタウンページ」は、SEOとスマホ対応を強化し、ご利用者と広告主様とをつなぎます。

NTTタウンページコンタクトセンタ事業部は行政情報と連携した自治体コールセンター、データベースを活用したマーケティング支援、ハローダイヤル（案内代行）を提供します。

本年もよろしくお願いいたします。

コンタクトセンターの付加価値向上と革新のご支援を目指して

アドバンス・コンサルティング株式会社
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

弊社はコンタクトセンターの立上げや運用、分析・診断による品質・効率向上や課題改善、付加価値向上のご支援や、支援ツールの選定・開発・導入、より効果的な運用のご支援等、業務運用面とシステム活用面を含め幅広い視点に立ち、明日から具体的にどうすればよいかが明解にわかるようお客様本位のコンサルティングサービスをご提供しています。最近はコンタクトセンターのアセスメントやグランドデザイン、VOC分析活用支援の仕事も増えています。

皆様のコンタクトセンター革新と業界発展に一層の貢献をしたいと考えていますので、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

信頼の環をひろげて

りらいあコミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長
中込 純

明けましておめでとうございます。

当社は2015年10月より社名を「りらいあコミュニケーションズ株式会社」に変更いたしました。「りらいあ」とは、信頼（Reliance）を意味する英語に由来し、「信頼の環」で人・社会と企業や組織をつなげ、共に価値を創造してゆくという、私たちが目指すビジョンを表しております。私たちは創業以来培ってきたお客様企業とお客様を信頼の環でつなげるという機能をさらに磨き上げると同時に、顧客接点チャネルの拡充、新しいテクノロジーの導入、グローバル体制の強化等を通じ、お客様企業の期待と真摯に向き合い、共に心躍る価値を創造していきたいと考えております。

本年もよろしくお願い申し上げます。

コールセンターのスタンダード Jabra　BIZ2300・PRO9450

GN ネットコムジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

BIZ2300 は優れたノイズキャンセル機能に加え、快適な装着感でオペレータの皆様の業務をサポートします。いまや業界のスタンダードとなっています。

ワイヤレスヘッドセット PRO9450 は発売以来 10,000 個以上の出荷、スーパーバイザーには欠かせないツールとなっています。

コールセンターを現場からサポートしてまいります。

電力センターを立ち上げ東京ガスグループの成長・発展に貢献

東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長
仲田 俊一

あけましておめでとうございます。

日頃、会員企業各社様、CCAJ 事務局様には大変お世話になっておりますこと、改めて御礼申し上げます。

さて、弊社は、東京ガスの今年度の主要施策である電力販売拡大に資するため、電力小売り全面自由化が 4 月に迫る中、家庭用や業務用のお客さまへの予約販売を受け付ける電力お客さまセンターを新たに立ち上げるとともに、本格販売に向けた万全な体制整備を現在、急ピッチで進めております。

東京ガスグループが新たな事業に踏み込む 2016 年。さらなる飛躍に向けて、弊社もチャレンジしていく所存でございますので、引き続き、ご指導・ご鞭撻を頂ければ幸いです。

本年もよろしくお願い申し上げます。

お客様の真のパートナーを目指し

株式会社リージェンシー
代表取締役社長
神野 彰史

新年あけましておめでとうございます。

総合人材サービスの株式会社リージェンシーでございます。

弊社は札幌･仙台･秋田･首都圏 11 拠点･東海 2 拠点・関西 5 拠点・福岡・沖縄の全国 23 拠点にて、コールセンター向け人材派遣サービスを提供させていただいております。

2016 年は全国拠点網を背景とした動員力に加え、コンタクトセンターの真のパートナーとなるべく当社派遣テレコミュニケーターの社内教育体制の構築に、より一層全社を挙げて取り組む所存でございます。本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

全てのステークホルダーに信頼され愛される企業を目指して

株式会社ラブキャリア
執行役 副社長 コールセンター事業統括
青木 拓人

新年明けましておめでとうございます。

総合人材サービスのラブキャリアは、コールセンターに特化した人材派遣会社として、スタッフの『動員力』『定着率』『出勤率』等、凡事徹底したサービスに再度目を向け強化してまいります。

これまでにお仕事をさせていただいたお客様や協会の皆様方のお力添えに支えられて、お陰様で創業から今年で 5 周年を迎えることが出来ます。

微力ではございますが、本年も皆様方のコンタクトセンターの革新に少しでも多くの貢献をさせていただけるように、より一層の努力を行う所存です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

総合力を生かして、お客様のベストパートナーへ

日立システムズ・テクノサービス株式会社
ビジネスサポート事業部 コンタクトセンタ本部 本部長
佐藤 孝成

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

当社は、保守業務などを中心としたフィールドサポート事業、LAN ／ WAN 工事などのコンストラクション事業や PC ／サーバ／スマートデバイスの導入などのマネジメントソリューション等を主力事業としながらコンタクトセンタ事業の拡大に取り組んで参りました。現在は､BPO の受託･コンタクトセンタの運営及び運営支援などの受託でビジネスサポート業務を強化しさらなる事業の拡大を図っています。今後も当社の総合力を生かし、確かな専門技術と真心をもってお客様に信頼されるベストパートナーとして貢献していく所存です。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

お客様と共に、成長・経営改革・改善をし続けて参ります。

CTC ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
宮脇 茂雄

新年明けましておめでとうございます。

当社は昨年 5 月に駒沢へ本社移転を行い、社名も「CTC ファーストコンタクト株式会社」に変更致しました。

当社は「コンタクトセンター・サービスデスク」、「バックオフィス」、「マニュアル作成･研修」、「アウトバウンド」等のサービスを展開しております。

「全員参加型で成長し続けること」、「標準化」、「IT」、「運用ツール」を活用して「経営変革・改善」をし続けること、また「顧客満足度・従業員満足度の向上」をテーマに、本年もお客様に品質の高いサービスをご提供し、お客様の成果に資する貢献をしていきたいと考えております。

本年も益々ご指導、ご鞭撻を賜わりますよう、よろしくお願い申し上げます。

人材サービスの基本を忘れず

株式会社キャリア
代表取締役
溝部 正太

新年あけましておめでとうございます。総合人材サービスの株式会社キャリアでございます。平素より大変お世話になっております。

弊社では、「生きがいあふれる高齢社会の実現に貢献する」という企業理念のもと、シニアスタッフの派遣事業を強化しております。

ここ近年、協会の皆様のご理解・ご協力の下、シニア層の派遣も徐々に受け入れが拡大しております。誠に有難うございます。

私どもは、お客様からのご支持をいただき、派遣スタッフの皆様が気持ちよく仕事をしてもらえるという、人材サービスの基本を忘れず、これまで以上に精進していく所存で御座います。

本年も昨年同様、ご指導ご鞭撻の程、宜しくお願い申し上げます。

コールセンター業界向け 人材派遣 NO.1 を目指して！

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、一昨年に引き続き多数のご用命を頂き誠にありがとうございました。

ブレイブでは、コールセンターに特化したオフィスサポート事業と医療・介護分野のメディカル事業の 2 本柱で、SV・オペレーターの人材派遣・人材紹介サービスをご提供しております。

昨年は新たに、札幌・広島・福岡に拠点を開設し、飛躍するコールセンター業界の皆様への人材供給力の向上に努めさせて頂きました。

本年は、昨年以上にスタッフ集客力と継続率向上に全力を注ぎ、コールセンター業界向け人材派遣会社 NO.1 を目指し、鋭意努力いたす所存でございます。

本年も何卒、宜しくお願い致します。

2016 年新たなスタートの年

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。

当社は、昨年 12 月 1 日をもって、株式会社パソナグループの 100% 子会社としての新たなスタートを切りました。2016 年はこれまで以上にグループ各社との連携を深め、パソナグループ一丸となって、お客様のニーズに対してより付加価値のある、高品質なサービスを提供してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

SOUNDS GOOD QUALITY

株式会社サウンズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

サウンズグッドは全国展開中の派遣事業をメインとしている協会のサポート企業でございます。

日本コールセンター協会の人材を支えるサポート企業として貢献できるように、全国にキャリアカウンセラーを配置し、人材の定着・スキルアップ・キャリアアップをすることで生産性の向上を追求しております。

本年度も協会のインハウス・サービスエージェンシー企業様に付加価値の高い人材サービスを提供することで協会の発展に努めて参ります。

本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

2016 年コールセンター「BeeCall」は新たなサービスに挑戦します

株式会社グッドクロス
カスタマー事業部 事業部長
石井通明

新年のお慶びを申し上げます。

コールセンター代行サービスのグッドクロスは、“24 時間 365 日お客様と同じ志を持つ” BeeCall コンタクトセンター事業を中心に、新たなるコールセンターサービスの提供へと進んで参ります。“名刺 WEB 注文のパイオニア” でお馴染みのビジネス名刺印刷所で印刷事業とともに、本年も社員一同、すべてのサービスに於いて『つなぐ』そして『支える』という思いのもと、創意工夫を邁進していく所存でございます。

加えて既存サービスである “深夜帯のサポート業務に強いコールセンター” を更に強化することで、当業界において大きな役割を果して行きたいと考えております。

本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

2016 年ログイットの抱負 新たな音声活用システムのご提案

ログイット株式会社
代表取締役 社長
小宮 泰喜

あけましておめでとうございます。

昨年、弊社は主力事業である通話録音システムの販売に加えて、録音したお客様の声を分析し、コールセンターの品質向上を目指すシステムの普及に力を入れて参りました。更に一歩進めて、声から感情を解析するシステムのご提案も行っており、ここに来てパイロット導入も一気に増えております。

お客様の話されている内容を分析するとともに、どのような感情で話されているかも、システムでサポートできる時代が、もうそこまで来ています。弊社はこれら得意とする音声技術で今年も皆様のお役に立ちたいと考えております。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様、何卒宜しくお願い申し上げます。

お客様のご要望にお応えする ベストパートナーとして

株式会社ジェイ エスキューブ
代表取締役社長
森 茂孝

新年明けましておめでとうございます。

当 社 は 3S(Solution,Staff,Service) を事業ドメインとし技術と高いクオリティのスタッフをひとつにした安全、安心、安定した BPO サービスをご提供してまいりました。本年はトッパンフォームズグループの情報の出力分野の強みを加え、循環型入出力業務を一括で一環したサービスで多様化するお客様のご要望にお応えしてまいります。

本年も変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

お客様の「真のパートナー」 となるために。

富士通コミュニケーションサービス株式会社
代表取締役社長
乙黒 淳

事業環境の変化の激しさが増す今、当社はお客様企業の「顧客接点」を改善し、カスタマーエクスペリエンス（顧客経験価値）を高める提案をより一層加速させてまいります。

一昨年、本社と首都圏とで分散していた拠点を横浜みなとみらいへ移転、ワンフロア化し、ビジネススピードの向上を図りました。お陰様で 2015 年の新規取引数も順調に推移しました。また、富士通の海外拠点との連携により、英語と日本語によるバイリンガルヘルプデスクサービスを開始し、高品質な多国語対応が可能となりました。創業 20 年以上の実績、経験、ノウハウにより、お客様の「真のパートナー」としてビジネスの発展へ貢献します。本年もよろしくお願いいたします。

2016 年バリュープラスの抱負 ～飛躍の年にすべく～

株式会社バリュープラス
取締役
加藤 紀生

新年あけましておめでとうございます。

当社は商品の技術的な問題を解決するプロダクトサポートを主軸に事業を展開しております。今後に於いて、市場浸透が予測されるデジタルコンテンツや ICT 環境のクラウド化、Iot と称される IT プロダクトは目まぐるしい進化を遂げていくことでしょう。また、販売チャネルとしての EC も存在感をさらに増すことが予測されます。

その次代の潮流、ニーズを的確に捉え、企業様と消費者様にとって有益なセンターサービスを提供いたします。

本年は当社にとって創業 10 年目を迎える年です。節目となる 2016 年を飛躍の年とすべく鋭意努力して参る所存であります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2016 年わが社の抱負

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
代表取締役社長
武藤 弘和

皆様に新年のご挨拶を申し上げます。

昨年 9 月にデジタルエンゲージメントソリューションの大手である米国ライブ・パーソン社と業務提携し、日本国内市場におけるカスタマーリレーションのリノベーションの実現に向けその一歩を踏み出しました。

デジタルチャネルへの流れが一層急速になり、対応の自動化といった面が特に注目を集めていますが、お客様を真に満足・納得に導くものはやはり「対話」であるということを念頭に、創業 30 周年を迎える本年、当社は今まで培ってきた音声対話の品質をデジタルチャネルにも展開しつつ、人と人との「対話」を軸足に据えたサービス提供に努めてまいりたいと考えております。本年もよろしくお願いいたします。

2016 年を迎えて

東京ソフト株式会社
情報システム事業部 事業部長
石井 一

新年明けましておめでとうございます。

弊社は 1975 年の設立以来、IT 技術開発・データエントリー業務におけるアウトソーサーとして、あらゆるテーマをワンストップで解決できる役割を担ってまいりました。昨年は事業構造の見直しや組織改革を行いました。本年も各事業部門の連携による新しい価値の創出を行い、クライアント企業様の課題解決や生産性向上に寄与し、また社会の健全な発展に貢献して参ります。

本年もよろしくお願いいたします。

新分野・新ソリューションへの挑戦

岩崎通信機株式会社
IT ソリューション事業部 ソリューション営業部 部長
細川 京子

新年明けましておめでとうございます。昨年は弊社ソリューション事業の 20 周年目にあたる節目の年でもあり、独自ブランドである「IW シリーズ」の業界での知名度も高まり、今まで以上に充実した一年でございました。2016 年はよりお客様と一体となり高品質で多彩なコンタクトセンターソリューションの提供はもちろんのこと、映像を活用したソリューションやバックオフィスと連携したユニファイド・コミュニケーションなど、新たな取り組みにも挑戦して参ります。お客様にシステム構築、サービス提供そしてサポートをワンストップで提供できる企業として、さらにご支持を頂けるよう邁進していく所存であります。本年もご指導・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

お客様の売上拡大のために EC、グローバル事業を強化

トランスコスモス株式会社
取締役副社長
石見 浩一

新年明けましておめでとうございます。

消費者がよりマルチコンタクトポイントで購買情報の集約、共有、活動をし、ターゲット市場も日本からグローバルに広がる中、携帯やタブレットを活用したWebサイト、SNS等でのプロモーションやリアル（店舗等）連動したオムニチャネルでの取組ができるプラットフォームの活用、そのソリューション提供が求められています。お客様の拡がるニーズの基、ビッグデータ分析、オムニチャネルマーケティング、フィールドサービス、インターネット広告、スマートデバイスソリューション、Webサイト構築・運用、ソーシャルメディア、ECワンストップといったサービス群を進化、提供します。さらに、日本からアジア市場へ向けて越境ECを含めたグローバル市場への販売代理、支援事業を拡げお客様の良きパートナーになれる様努めてまいります。本年も宜しくお願い致します。

為世為人‥‥変動の時代にこそ 初心貫徹。

ヒューマンリソシア株式会社
代表取締役
御旅屋 貢

明けましておめでとうございます。

昨年は、景気回復の減速感はあるものの、引き続き人材需要は高い水準で推移してきました。しかし、情勢的には「人材確保」の課題感が強まってきていると感じています。

9月の派遣法改正をはじめ、今後見込まれる雇用関連法制の改正・施行による変動に適応していくことが求められてきます。

変動の時代であるからこそ、「為世為人」の理念を再認識し、顧客企業の人材課題に対して、女性・シニアなど多様な人材を活かした「労働力確保の最適化」を起点に、人材育成、教育研修、定着を支援します。

2016年のコールセンター業界がますます発展し、皆さまにとって素晴らしい1年となりますよう祈念いたします。

ＪＰ日本郵政グループの一員として 皆様の良きパートナーを目指します

ＪＰツーウェイコンタクト株式会社
代表取締役社長
星野 哲

新年明けましておめでとうございます。

弊社は、昨年5月、日本郵政株式会社の子会社である日本郵政スタッフ株式会社が弊社発行済株式の87.87%を取得し、日本郵政グループの子会社となり、株式会社ツーウェイシステムから「JPツーウェイコンタクト株式会社」として新たなスタートを切りました。

今後は日本郵政グループの一員として、安心・信頼のブランドの下、これまで弊社が培って参りました注文成約結果を追求する「営業型センター」を更に進化させることにより、お客様のご信頼・ご期待に応えると共に、品質と価値の高いサービスを提供して参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

創業16年目の成長と継続

株式会社アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
石原 隆

新年あけましておめでとうございます。

2000年創業より多くの皆様のお力添えを頂き、創業16年目を迎える事ができました。昨年8月の弊社新年度において前社長の小金澤健司が会長に、前副社長の石原隆が社長に就任させて頂きました。

又、ベトナムホーチミンシティでの現地法人、新センターも開設満1年を迎えさせて頂きました。今後とも正社員を中心の人材育成、システムの自社開発、そのASP提供等、サービスレベル向上とお客様ニーズにお応えして参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

業界の新たな時代の幕開けを迎えて

情報工房株式会社
代表取締役社長
宮脇 一

あけまして、おめでとうございます。

思い起こせば、30年前フリーダイアル導入を象徴として、コールセンター業界が幕を開けました。10年毎に特徴ある変遷を経て、2016年、新たな時代を迎えました。

情報工房の生きる道は、機械の代わりの作業ではありません。人でしかできない仕事。顧客との離れた距離を近づけていくマーケティング領域の中で、希望への道標を築きます。

最大の強みは、対話経験に基づく「顧客を知る」。その事実を基に「顧客に寄り添う」。結果、売れる仕組みができあがる。お客様との会話の中に、未来を求めます。さぁ、会話をはじめよう！「カンバセーション・スターター」。

2016年 更なるお客様志向の価値創造を！

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役会長兼社長
平野 宏

新年明けましておめでとうございます。

ソーシャルメディアの活用、クロスチャネル・マーケティングのアプローチ、ビックデータの活用等、市場環境は大きく多様化し、顧客行動はますます複雑化しております。

当社は、東京7拠点と新規開設の福岡コンタクトセンターの8拠点を連動し、更なる高品質のアウトソーシングサービスをご提供いたします。

創業以来の「お客様第一主義」「顧客満足」「顧客感動」を追求し、お客様企業のコスト削減と売上拡大を、強力に支援してまいります。

「常に進化し、お客様志向の価値創造」を目指し、邁進してまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

謹賀新年
「より高い品質向上」を目指して

株式会社アイカム
取締役兼常務執行役員
有馬 美紀

アイカムでは本年も新年の幕開けを稼働中にて迎えました。

この年中無休コンタクトセンター運営は当社の基盤であり、その基盤から新たなサービス展開をして参りましたが、本年はその付加価値を更に高められるように「より高い品質向上」をスローガンに取組む所存でございます。

業界に特化した専門性からくる従業員一人一人の知識と意識の深さ、強さは、当社の持つ強み＝付加価値であり、人材不足といわれる昨今、リアルに「企業力差」に繋がるものと考えております。

更なる品質向上に全社一丸となって取り組み、コールセンター業界発展の一翼を担えるよう尽力いたしますので本年も宜しくお願い申し上げます。

「カスタマーエンゲージメント」の実現

株式会社セールスフォース・ドットコム
セールスエンジニアリング本部 執行役員
セールスエンジニアリング本部長
新井 成幸

新年明けましておめでとうございます。

顧客を取り巻く環境がめまぐるしく変わり、その状況に応じた対応が必要とされています。この顧客変化に合わせて柔軟に対応できるのがクラウドです。弊社は世界中で、このクラウドサービスを 16 年間提供しています。

そして、従来からある顧客情報を有効活用するだけでなく、ソーシャルを始めとするデジタル・チャネルへの対応や新しいテクノロジーである IoT (Internet of Things) / IoC (Internet of Customer) の世界をいち早く同一のプラットフォーム上で実現しています。

企業の成功のために求められるスピードに応え、時代に合わせた顧客接点を構築することで「カスタマーエンゲージメント」を具現化し、皆様のビジネスに貢献させて頂きます。

高い付加価値が提供できる
マーケティングセンターに！！

株式会社ベルテック
常務取締役
松岡 光恵

新年明けましておめでとうございます。

コールセンターに求められる役割は、大きく様変わりしております。従って時には、今まで培ってきたノウハウだけではお客様に提供できるサービスが、限られてしまいます。常にお客様のニーズを的確に把握し、「痒い所に手が届く付加価値の高いサービス」を提供し続けるために、会社も従業員も変化に合わせて、大胆に進化していかなければなりません。「お客様に選んでいただけるマーケティングセンター」になるべく一層の努力をしてまいります。

どうぞ本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

2016 年
選ばれる派遣会社を目指して

株式会社ネオキャリア
派遣事業本部 執行役員
平賀 直人

新年のお慶びを申し上げます。2015 年は動員力を更に充足させる為に、柏、渋谷第 2、名古屋、広島、熊本と 5 支店を追加し全国 23 拠点、28 支店にてコールセンター業界を中心に展開、発展させていただきました。これも日頃よりお声をおかけ頂ける皆様のおかげでございます。誠にありがとうございます。

2016 年は派遣法改正や様々な業界再編でのバックオフィス構築における人員不足等 1 つ 1 つ課題に向き合い真摯に取り組んで参ります。

今年も引き続き業界各社様からはもちろんの事、稼動されるオペレーターの方々からも、感謝される企業として、選ばれる派遣会社を目指します。

引き続き一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

顧客の”キモチ”を”価値”へと
変える戦略的パートナーとして

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
黒水 則顯

新年あけましておめでとうございます。

2020 年に向けてインバウンド消費の活発化、社会情勢の変化、IT 技術の急速な進化が見込まれる中、顧客接点の役割を担うコンタクトセンターの進化も必要不可欠となっております。

当社ではカスタマーセンター運用で培ったノウハウを活かし、コールセンター領域に留まらずデジタル領域などコンタクトチャネルの拡大と強化、顧客インサイト (深層心理) を活用したソリューションサービスの提供などの取り組みを推進して参ります。

企業だけではなく、その先のお客様を見据え、双方に新たな価値を提供し成功へと導く「戦略的パートナー」としてビジネスをサポートして参ります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンタの差異化
ソリューション提供を重点化

NTT アドバンステクノロジ株式会社
代表取締役社長
木村 丈治

新年おめでとうございます。

今年は 2018 年度までの中期事業計画を達成するための成長戦略として、当社の強みが活かせる「トータルソリューション」「セキュリティ」「クラウド」「グローバル」の 4 本柱に注力しビジネスを推進して参ります。この中でコンタクトセンタソリューションは重要項目であり、通話録音・分析の Impact360 に加え、オムニチャネル対応 FAQ システム、VOC 分析マイニングシステム、WebRTC ソリューション、スマホ向けビジュアルコミュニケーションなど、コンタクトセンタを差異化する製品・ソリューション提供で皆様のお役に立ちたいと考えております。

本年も会員企業の皆様と共に業界の発展に寄与していく所存ですので宜しくお願い申し上げます。

良質なカスタマー・エクスペリエンスのために

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
代表取締役社長
出水 啓一朗

新年あけましておめでとうございます。弊社は協会に加入し初めての新年を迎えます。この数年は品質向上とコスト適正化に取組み一定の成果を上げる事ができました。今後は弊社の行動指針である

・お客様の時間を大切に
・お客様の期待を大切に
・お客様の気持ちを大切に

を徹底し、より一層、品質向上をはかっていく所存です。

お客様とより深くコミュニケーションすることでセールス品質の向上やライフタイムバリューの伸長を目指すと共に、コールリーズン、Webアクセスログ等のビックデータを解析し、VOC をマーケティング活動へ反映して参ります。

優れたカスタマー・エクスペリエンスを提供しつづけ、皆様と共にお客様と向き合う文化づくりに貢献したいと思います。

顧客体験を支えるコールセンターのパフォーマンス

株式会社プロシード
代表取締役
西野 弘

あけましておめでとうございます。

昨今、「顧客体験」について関心が高まっています。顧客体験の提供は、企業の継続的成長に必要不可欠です。一方、オリンピック準備での様々な出来事は、サービスの調達やプロジェクトマネジメントにおける我が国の脆弱性を露呈しました。真に優れた顧客接点は、プロセスのマネジメントとパフォーマンスの向上を基盤に、サービスの適時かつ適切な調達が必須です。弊社が推進するコールセンター・パフォーマンスマネジメントの世界標準である COPC ® 規格では、本年メジャー更新の Ver.6 をリリースしました。弊社は本年も真の顧客価値創造にむけた支援を続けてまいります。

本年もどうぞよろしくお願いいたします。

2016 年更なる飛躍！

株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
代表取締役社長
石田 英嗣

新年あけましておめでとうございます。

昨年、当社は大きな変革の年となりました。

中でも昨年 4 月にスタートした「機能性表示食品制度」は、森下仁丹グループである当社にとっても大きな取り組みであり、新たな一歩を踏み出しました。

この一歩が、大きな道となるよう、私どものスローガン、「日本一ありがとうが溢れるコンタクトセンター」を掲げ従業員全員一丸となって、邁進してまいります。

本年も引き続きご指導賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

大いなる変化の年に！

株式会社テレワーク
代表取締役社長
八瀬 誠

新年明けましておめでとうございます。

アトラス情報サービスグループに入って本年は 5 年目を迎えます。アトラス情報サービスグループの 50 余年間 (テレワークは 30 余年) 蓄積した資源をフル活用して、お客様の様々なニーズにお応えし、お客さま満足度をもっと高めてまいります。

関西地区は大阪市中央区にセンターを移設しました。本年は充実したセンター運営はもちろんのこと、我々のサービスクォリティをブラッシュアップし、今までのフレームにとらわれることなく大いにチャレンジする年です。失敗を恐れず果敢に挑戦してまいります。

お客さまの真のパートナーであるべく最大限の努力を惜しまず、飛躍の年にします。

本年もどうぞ宜しくお願いいたします

クラウドサービスで顧客接点の現場をより強力にバックアップ

株式会社リンク
BIZTEL 事業部 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。

2015 年は BIZTEL コールセンターサービスが多くのお客様のご利用を通じ着実な成長を遂げた年となりました。本年はお客様の各顧客接点での対応力強化、顧客エンゲージメント強化を支援するようサービスを発展させて参ります。クラウドサービスはコストや納期のメリットだけでなく様々なサービスと柔軟に連携しお客様が望むシステムが容易に構築できる点が大きなメリットと考えています。

BIZTEL は多くのベンダー・通信サービスとのアライアンスによりお客様のビジネス発展・コミュニケーションを下支えする「コミュニケーションスイッチ」としての存在を目指して参ります。本年の皆様のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

信頼されるパートナーとして

株式会社三通
代表取締役
邱 利励

新年あけましておめでとうございます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

スマートデバイスの浸透によりお客様へのコンタクト方法は、その多様なご要望に応えるべくますます進化しつつあります。弊社は、通信事業者として高品質な通話サービスのご提供は勿論のこと、さまざまなコミュニケーションの場面でご利用頂ける利便性のよい新サービスの開発に取り組んで参ります。

コールセンター業界の皆様に少しでもお役に立ち、信頼されるパートナーとなれますよう、引続き努力して参る所存でございます。本年もなお一層のご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

皆様のご多幸と更なるご発展を心よりお祈り申し上げます。

20 年の信頼を礎に

株式会社マックスコム
代表取締役社長
遠藤 元太郎

あけましておめでとうございます。旧年中は格別のご高配を賜り誠にありがとうございました。労働集約型産業を取り巻く経営環境は年々厳しさを増す中、ICT を活用した業務の自動化、高度化、効率化に対するニーズも高まり、コールセンターや BPO 事業も従来の取り組みだけでは立ち行かなくなる状況にあります。

当社は創業以来 20 年で築いた信頼を礎に、従来の枠にとらわれず、幅広いお客様のニーズによりマッチしたサービスの提供をすべく、新たな事業モデルの確立に取り組んでおります。今後もりらいあグループの一員とし、「確かな品質で今日とは違う明日を」をスローガンにお客様と働く従業員の満足度を両立させ、「選ばれる会社」となるべく役職員一同、邁進いたします。本年も引き続きご支援、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

2016 年のわが社の抱負

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。

昨年度、弊社は「音声認識」を用いたサービスの開発という音声系ソリューションとして新たな挑戦をはじめました。電話という成熟したチャネルに IT で新たな価値を生み出す、そうした未来へ向けての一助として、これからも弊社は技術・ソリューションで貢献していきたいと考えております。

創立 50 周年を 2 年後に控え、改めてこの約半世紀を振り返ると、会社としても様々な変化がありました。創立以来続けている事業のみならず、時代と共に多様な事業を手掛けて参りました。今後とも時勢を捉え、チャレンジを続ける会社として皆様と共に発展を続けていきたいと考えております。本年も何卒宜しくお願い致します。

お客様と共に

インタラクティブ・インテリジェンス・インク
日本支社長
ポール・伊藤・リッチー

新年明けましておめでとうございます。

昨年 5 月に日本支社長に着任し、7 ヶ月が経ちました。その 7 ヶ月間で多くのお客様と出会う機会を頂き、今後日本のコンタクトセンター市場が大きく変化する事を実感致しました。技術の進化、IoT の更なる普及により常に進化する消費者ニーズに応える為、センターは今後もより柔軟な窓口が求められます。日本市場に進出して 15 年を迎えた弊社は、その要求に対し社員一同少しでも皆様のお力になれる様励んで行く所存でございます。そして、皆様と共に素晴らしい 2016 年にしたいと思います。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

新たなスタートを切った NTT ソフトウェアの 2016 年の抱負

NTT ソフトウェア株式会社
代表取締役社長
山田 伸一

新年明けましておめでとうございます。

昨年、当社は創立 30 周年の節目を迎え、今年からまた新たな 30 年に向けてのスタートを切りました。

コンタクトセンター市場では、各社オムニチャネルサービスへの対応が進んでおり、当社も新しいサービスの創造に日々邁進しております。最近では、オムニチャネルへの対応に加え、デジタルマーケティングによる顧客エンゲージメントの強化、音声マイニングを活用したコール分析、WFM を用いた高度なセンター管理など、お客様の経営に貢献するセンターづくりのご支援をすることに力を入れております。今年も更なる高みを目指し、お客様のお役に立てるよう尽力していく所存で御座います。

最後に会員企業様の益々のご発展を祈念しつつ年頭所感とさせて頂きます。

第 4 回「会員交流会」を開催しました

2015 年 10 月 26 日 (月)、東京・九段下のホテルグランドパレスで、第 4 回会員交流会を開催しました。

好評を博した過去 3 回の会員交流会に続き、会員企業の皆様からもご要望が強かった第 4 回会員交流会には例年にも増して多くの申し込みをいただき、65 社、170 名近くの方々が参加されました。

◎講演会：17：00 ～ 17：50

NTT アドバンステクノロジ株式会社グローバルプロダクト事業本部ビジネスユニット部長の内田直樹氏から「コールセンタへの新技術適用の可能性」というテーマでの講演がありました。

コスト削減、オペレーション効率化、テナント獲得に向けた CS 向上が他のセンターとの差異化において重要な課題となります。それぞれの要件への NTT アドバンステクノロジ独自の対応ソリューションとして、スマホを活用したビジュアルコミュニケーション、WebRTC による新アクセスチャネルの付加、テナント向けセルフオペレーションの提供、高度 FAQ ソリューションなどの具体的な取り組みが紹介されました。

◎懇親会：18：00 ～ 19：30

講演会終了後は懇親パーティーへと移り、熱気あふれる交流の機会となりました。

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
2 月 23 日 (火) ～ 24 日 (水) 開催！

センターの第一線で活躍される方々がご出演され、各センターでの取り組み事例や課題解決方法をご紹介することで、毎回好評を博している CCAJ コンタクトセンター・セミナーを 2016 年も開催します。

本セミナーは、基調講演、パネルディスカッション "CCAJ セッション" と、出演者と受講者の情報交換の場である "交流会" からなり、情報収集とネットワークづくりの場として、多くの方に受講いただいています。

プログラム内容等の詳細は決定次第、次号の本誌および協会のホームページでお知らせします。皆様のご参加を心よりお待ちしておりますので、ご検討ください。

■会期：2016 年 2 月 23 日 (火) 10：30 ～ 16：15（セミナー）
　　2016 年 2 月 24 日 (水) 10：30 ～ 16：15（セミナー）16：30 ～ 18：00（交流会）
■会場：アーバンネット神田カンファレンス 3 階（東京都千代田区内神田 3-6-2）
■料金（税込み）

	1 日券 (3 コマセット)	1 コマ
CCAJ 会員	15,500 円	6,200 円
一般	20,600 円	7,200 円
当日券	ー	10,300 円
交流会	1 日券 1 枚につき 1 名分招待	3,600 円

※ 6 コマ分購入毎に 1 コマプレゼント。 1 日券は 3 コマ分で計算。

時間	タイムテーブル　（Ⓜ：モデレーター、Ⓢ：スピーカー）
	1 日目　2016 年 2 月 23 日 (火)
10:30 ｜ 12:00	基調講演『 会話を意図的に作り出し、売上 UP ＆離脱防止（仮）』 情報工房 (株) 代表取締役社長　宮脇 一 氏
13:00 ｜ 14:30	CCAJ セッション 1『 人材定着・モチベーション・ES 向上（働きやすい環境づくり）』 Ⓜ きゃりあす 代表　奥 富美子 氏 Ⓢ ヤフー (株) CS 本部 本部企画部・大分サポート 1 部 部長　前田 尚哉 氏 Ⓢ トランスコスモス (株) MCM センター横浜第二 センター長　渡邉 秀太 氏
14:45 ｜ 16:15	CCAJ セッション 2『 テレコミュニケーターの育成』 Ⓜ(株)Micct (ミクト) 代表取締役　升本 惠子 氏 Ⓢ(株)WOWOW コミュニケーションズ 担当部長　小川 範芳 氏 Ⓢ アドビ システムズ (株) Enablement & Learning Consultant　畠中 俊巳 氏
	2 日目　2016 年 2 月 24 日 (水)
10:30 ｜ 12:00	CCAJ セッション 3『応対品質向上の取り組み 』 Ⓜ(株) ラーニングイット ビジョントレーナー　瀬崎 節子 氏 Ⓢ ビーウィズ (株) オペレーション統括部 TR&QA ユニット　佐藤 香 氏 Ⓢ 日本トータルテレマーケティング (株) サービスレベル管理室 室長　小出 香 氏
13:00 ｜ 14:30	CCAJ セッション 4『ＶＯＣの有効活用』 Ⓜ(株) ベルシステム２４ MNC 本部 シニアマネージャー　村上 貴志 氏 Ⓢ(株) スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長　出水 啓一朗 氏 Ⓢ コクヨ (株) お客様相談室 室長　横山 泰子 氏
14:45 ｜ 16:15	CCAJ セッション 5『事業・経営貢献するコンタクトセンター』 Ⓜ(株) ＴＭＪ 事業推進本部 競争力開発部 Client Value 推進室 室長　川野 克俊 氏 Ⓢ フェデックス エクスプレス カスタマーサービス部 本部長　中本 ひさの 氏 Ⓢ 調整中
16:30 ｜ 18:00	交流会

※ 12 月 4 日時点。プログラムは事前の告知なく変更する場合がございます。

CCAJ News TOPICS

正会員数：202 社

（2015 年 12 月現在）

協会日誌

11/10 2015 年度第 4 回理事会

1 2015 年度第 2 四半期業務執行状況
・2015 年度第 2 四半期の業務執行状況を報告した。
2 2015 年度上半期収支決算
・2015 年度上半期の収支決算を承認した。
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（最終案）
・修正したガイドラインを改正案とし、経済産業省へ提出後、会員に Web にて公開することを、承認した。
4 協会事務局の今後の運営体制
・「事務局長の選任方法」「プロパー社員の活用方法」等の具体的な対応策を次回の理事会で付議することを承認した。
5 入退会
・2015 年度第 3 回理事会以降の入退会を承認した。

11/18 事業委員会

1 CCAJ スクール
・2016 年度の開催回数、講師体制、一部講座の見直し等が決定した。
2 CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
・基調講演・CCAJ セッションのプログラムおよび、出演者を決定した。
3 報告事項
・「CCAJ ガイドブック Vol.25」が完成し、頒布を開始していることを報告した。
・「第 27 回 CCAJ スタディーツアー」の実施状況を報告した。

11/27 情報調査委員会

1 CCAJ メールニュース
・CCAJ メールニュース VOL.231 の情報収集状況を報告した。（11 月 30 日配信）
2. センター見学会
・10 月 15 日（木）～ 16 日（金）に開催した長崎県でのセンター見学会の概要および参加者アンケートを報告した。
・次回の開催候補先について討議した。
3. テレマーケティング・アウトソーシング実態調査
・調査結果を CCAJ ガイドブックに掲載したこと、協会 Web サイトでも公開済みであることを報告した。
4. 委員間の勉強会
・三菱総合研究所が実施した「コールセンターに関するアンケート」を基に、勉強会を実施した。

コールセンター基礎講座を開催

2015 年 12 月 1 日、恒例のコールセンター基礎講座を開催し、今回は 45 名の方が受講されました。本講座には新入社員や新たに配属された方などに加え、顧客への提案の参考のためにシステムベンダーの方のご参加も増えてきています。

【受講者の感想】
・ES が重要であると再認識しました。人を大切にするセンターにしたいと思いました。
・基本的なことが知りたかったので、初歩から丁寧に教えていただき、非常に勉強になりました。

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.231(2015 年 11 月 30 日配信)
配信数：5,588 名

◇目次◇
【協会からのご案内】
1.2015 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 集計結果を Web にアップ
調査結果を掲載した『CCAJ ガイドブック Vol.25(最新号)』好評頒布中！
2.CCAJ スクール 来年度 (2016 年度) 計画決定＆直近開催のご案内
3. 事例セミナー「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016」を開催します
4.2016 年新春賀詞交歓会のご案内【会員限定】
【関連動向・情報】
5. 平成 27 年度 今冬のインフルエンザ総合対策について (厚生労働省)
6. 第 18 回消費者契約法専門調査会の議事録
第 13 回特定商取引法専門調査会会議資料 (内閣府)
7.2015 年 9 月度の通信販売売上高 (日本通信販売協会)
8. 個人情報保護法の改正に関する世論調査 (内閣府)
9. 国民生活 11 月号 (ブラジル、アルゼンチンの Do Not Call 掲載)(国民生活センター)
10. おもてなし規格認証 (仮称) に関する検討会 (経済産業省)
11.2015 年情報通信業基本調査の結果 (速報)(経済産業省、総務省)
12. 厚生労働省版ストレスチェック実施プログラムの配布 (厚生労働省)

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.227 では、「2016 年 新春賀詞交歓会」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016 開催告知」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