

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 須藤大輔
〒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

- ◇ 2017 年「新春賀詞交歓会」
- ◇ 2017 年度の CCAJ スクール スケジュール
- ◇ 20 周年記念入会キャンペーン
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ コンタクトセンター見学会
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2017 年「新春賀詞交歓会」

2017 年 1 月 13 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」が開催され、220 名を超える皆様に参加されるという盛会となりました。CCAJ News では、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

一般社団法人 日本コールセンター協会

船津 康次 会長 挨拶

国際政治は分断気味ですが、産業界ではインターネットでの電子商取引が進むなど、ワンワールドへの流れは止まりそうもありません。そういう観点からも、企業と消費者をむすぶコールセンターの業務はますます重要になるでしょう。

日本国内に目を転じると、働き方が重要なテーマになってき



ています。コールセンター業界では、すでに多くの女性が活躍していますし、サテライトでのビジネスも増え、AI や IoT が進歩すれば在宅勤務でも対応ができる時代がやってくるでしょう。

これまで協会の勉強会で AI をテーマとして取り上げてきましたが、今後は新しい働き方という観点でも勉強会や情報交換を進めていきたいと思います。

また、今年は協会社団法人化 20 周年を迎えます。これを機に一段と気合いを入れて協会活動を進めて参りますので、皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。

経済産業省
大臣官房審議官（商務流通・国際博覧会担当）

小瀬 達之 氏 祝辞

安倍内閣による経済の好循環が確実に回り出していますが、それを確かなものにするためにも、個人消費の活性化が求められています。そのために、事業者の方々において、魅力的な商品やサービスを提供し、その魅力を消費者の方々に理解していただくことが重要です。消費者の意識やニーズは変化と多様化



を見せていますし、自ら情報発信をして消費トレンドを作っていく時代を迎えています。また、政府が目指す訪日外国人 4000 万人や越境 EC などによる消費のグローバル化も進んでいます。

そんな中で、消費者と企業の架け橋であるコールセンター業界はより大きな役割を果たしていくことになるでしょう。引き続き貴協会を中心に一丸となって、市場の成長を進めていただくことを期待しています。

最後に、2025 年万国博覧会の大阪招致へのご協力をお願いして、ご挨拶とさせていただきます。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部
消費者行政第一課 課長補佐

大磯 一 氏 祝辞

総務省では、通信サービスや通信の利用にまつわる苦情や相談を、電話やホームページで受け付けています。そこで感じるのは、一般消費者からの情報に対応していくことは、非常に困難な作業だということです。相談者は多種多様で、内容も多岐にわたるのですが、その場で適切に対応していく姿は職人技の



ようです。まずもってコールセンター等を運営されておられる皆さまに最大級の敬意を表したいと思います。

コールセンター業務の大きな意義は、消費者と企業との架け橋であることですが、消費者からの相談を受けて対応するだけでなく、それを業務の改善や向上につなげていくという視点が大変重要です。それぞれの業界の発展を左右する一つの要素であるといっても過言ではないでしょう。コールセンター業界の進歩は、消費者のためにもなると確信しており、皆さまのさらなる発展を期待しています。

CCAJ スクール 2017 年度のスケジュール決定！

2017 年度の CCAJ スクールは、新講師による「センターマネージャー講座」「スクリプト・FAQ 作成講座」など、東京・大阪を中心に 46 回の開催を予定しています。皆様の受講をお待ちしています。

各講座の詳細やお申込方法は以下 URL をご覧ください。http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

2017年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/10(水)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	日本マンパワー（東京都）
5/11(木)～5/12(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
5/16(火)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
5/18(木)～5/19(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）
5/23(火)～5/24(水)	【New】センターマネジメントの実践(センターマネージャー講座)	石原 康子 氏	日本マンパワー（東京都）
5/25(木)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー（東京都）
6/6(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー（東京都）
6/15(木)～6/16(金)	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）
6/21(水)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー（東京都）
6/27(火)～6/28(水)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
6/29(木)	クレーム対応講座 応用編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー（東京都）
7/4(火)	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）
7/6(木)～7/7(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	かでの2・7（札幌市）
7/12(水)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
7/13(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）
7/19(水)～7/20(木)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
7/25(火)	【New】スクリプト・FAQ 作成講座	仲江 洋美 氏	日本マンパワー（東京都）
7/27(木)～7/28(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
8/17(木)～8/18(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）
8/23(水)～8/24(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）
8/25(金)	クレーム対応講座 応用編	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
9/8(金)	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	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
9/12(火)～9/13(水)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
9/21(木)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子 氏	日本マンパワー（東京都）
10/4(水)	KPI マネジメント基礎講座	牧野 聡 氏	日本マンパワー（東京都）
10/5(木)～10/6(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）
10/19(木)～10/20(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
10/24(火)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
11/8(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）
11/9(木)～11/10(金)	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）
11/14(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー（東京都）
11/15(水)	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対	瀬崎 節子 氏	日本マンパワー（東京都）
11/16(木)～11/17(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	沖縄産業支援センター（那覇市）
12/6(水)	クレーム対応講座 基礎編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー（東京都）
12/7(木)～12/8(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）
12/12(火)	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）
1/18(木)～1/19(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー（東京都）
1/23(火)	スクリプト・FAQ 作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー（東京都）
1/24(水)～1/25(木)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）
1/26(金)	クレーム対応講座 応用編	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー（東京都）
2/2(金)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子 氏	日本マンパワー（東京都）
2/6(火)～2/7(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子 氏	新大阪丸ビル新館（大阪府）
2/8(木)～2/9(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）
3/7(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー（東京都）
3/8(木)～3/9(金)	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）
3/13(火)	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	角脇 さつき 氏	日本マンパワー（東京都）

2018年

社団法人創立 20 周年記念 入会キャンペーン実施中！ お知り合いの企業をご紹介します

当協会は、1988 年 7 月に任意団体「日本テレマーケティング協会」として設立し、1997 年 4 月に「社団法人日本テレマーケティング協会」として認可されました。

2012 年 1 月には「一般社団法人日本コールセンター協会」として新たなスタートを切り、会員の皆様とともに、消費者と企業をつなぐ“コールセンター”業界の健全な発展に努めて参りました。

2017 年に社団法人創立 20 周年を迎えるに当たり、業界の更なる健全な発展に向け、多くの企業のご賛同をいただきたく、入会キャンペーンを実施します。

ぜひこの機会に、お知り合いの企業をご紹介します。

□キャンペーン概要

【特典】入会金 5 万円を無料にします

※ 年会費 20 万円（期の途中入会の場合は月割り）は申し受けます。

【期間】2017 年 1 月～ 6 月

【適用】キャンペーン期間内に入会書類をご提出いただき、理事会で承認された企業

□入会のメリット

【社会貢献】社会的責任を果たしている社団法人への加入により、社会からの信用が増すとともに、関連法規やコンプライアンスを遵守し、健全なコールセンター活動を行うものの証として「CCA J ロゴマーク」を名刺、会社案内、ホームページ等に利用できます。

【相互研鑽】コールセンター運営の基礎から応用まで、豊富なラインナップの研修「CCA J スクール」や当協会主催のセミナーを特別価格で受講できます。また、会員限定かつ無料で「コールセンター職務定義書」「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」「コールセンター基礎力問題集」や「スーパーバイザー意見・情報交換会」「勉強会」を利用できます。

【交流】当協会は、コールセンターに関連する多業種・職種の会員で構成されています。交流会・親睦会・見学会などを通じて、ネットワークが広がり、コールセンターの運用・人材開発・IT などの最新の情報をいち早く入手できます。

詳細や入会書類のご請求は、協会事務局までご連絡ください。

電話：03-5289-8891 Mail: office@ccaj.or.jp

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社 安川電機

YASKAWA

執行役員 モーションコントロール事業部長 熊谷 彰

福岡県北九州市八幡西区黒崎城石 2 番 1 号

<https://www.yaskawa.co.jp/>

安川電機は 1915 年の創業以来、「電動機（モータ）とその応用」を事業領域に定め、その製品・技術により時代の先端産業を支えてきました。「技術立社」を社是として、事業の基盤である“メカトロニクス”のコンセプトを世界に先駆けて提唱し、世界一・世界初の革新的な技術・製品の開発にこだわりながら、品質第一の経営を貫いてきました。

当社は、AC サーボ、コントローラ、およびインバータを生産販売するモーションコントロール、産業用ロボットを生産販売するロボット、産業用システム電機品を生産販売するシステムエンジニアリングの 3 つの事業セグメントをメインとして、医療・福祉や再生可能エネルギー等の分野にも積極的に取り組んでいます。

まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017

“カスタマーファースト” に向けた戦略を探る

コンタクトセンターは、採用難・人手不足、品質向上、SV 育成など運用上の課題に対応しながら、マルチ・オムニチャネル化、VOC（顧客の声）活用など企業価値の創造へ向けて挑戦することで、日々変わる生活者・顧客の期待に応えようとする“カスタマーファースト”を不変のミッションとしてきました。

今回のセミナーでは、“カスタマーファースト”を共通テーマに、今、コンタクトセンターで関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスし、実際の運営に根ざした取組事例を紹介します。

2日目のセミナー終了後には、出演者や受講者など、同じ立場の方々と気軽に交流を深められる「懇親会」も開催します。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017」へのご参加を心よりお待ちしております。



■プログラム

時間	講演概要	(M: モデレーター、S: スピーカー)
1日目 2017年2月16日(木)		
10:30 12:00	CCAJ セッション ①『人材不足時代のスーパーバイザー登用・育成 ～自ら高みを目指す SV を育てる～』 M (株) 日本能率協会コンサルティング CS・マーケティング/セールス革新センター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀 氏 S 富士通コミュニケーションサービス(株) シニア・ビジネスコンサルタント 津江 好美 氏 S NTT ソルコ&北海道テレマート(株) 北海道事業部 営業部門 インストラクター 村上 深奈 氏 人材不足の中、SV に求められるものが従来より多くなったり、変わりつつあり、SV 登用・育成は困難になっています。限られた稼働の中で、各社はどのような人材をどう登用し、育てる工夫をしているのでしょうか。 本セッションでは、センター単独の取り組みとアウトソーサーにおける制度等の仕組み活用について、それぞれの立場からお話をうかがいます。 また、各社の取り組みから①現在の登用条件や内部登用・外部登用それぞれの留意点、②スキル・経験不足を補う“SV チーム”編成や育成のあり方、③自律した SV となるためのマインドアップ策など、自発的に取り組むことのできる SV 育成のポイントを探ります。	
13:00 14:30	CCAJ セッション ②『チャットをどう活用する? ～基礎から応用まで! その効果の実際とは～』 M アルファコム(株) 代表取締役社長 松原 悟 氏 S 情報工房(株) チャット&マーケティングポータルプロジェクト リーダー 大木 むつみ 氏 S (株) 千趣会 経営企画部 経営管理チーム 参事 宇佐美 康博 氏 トークの利便性と快適さが認知され、新しいコンタクト・チャネルとしてのチャットの導入企業が増えています。既にチャット・サポートを活用しているインハウスとアウトソーサーというそれぞれの観点から、導入の目的・取組方法・課題提起や、テレコミュニケーター(オペレーター)の教育や体制の構築など、どのように運用スキームを開発されたかをうかがいます。 また、WEB サイトからのチャット展開に加え、LINE からの問合せ対応や LINE @を活用した新しいマーケティング手法も紹介、AI の活用とライブ・サポートの組み合わせによる問題解決力の強化についても討議します。	
14:45 16:15	CCAJ セッション ③『カスタマーエクスペリエンス向上を目指すコンタクトセンターの取り組み』 M (株) ラーニングイト 代表取締役社長 畑中 伸介 氏 S ヤフー(株) CS 本部本部企画部 トレーニングマネージャー 寺下 薫 氏 S (株) グランドビジョン エンゲージセンター事業部 コントロールマスター 荒木 卓也 氏 コンタクトセンターの役割として、顧客満足の向上が挙げられますが、最近ではカスタマーエクスペリエンス(CX、顧客体験)の向上をうたう企業が増えています。顧客の声に耳を傾け改善活動に役立てる。顧客との距離を縮め、共感とつながりを作り出す。従業員満足度に着目し顧客対応の体験をより強化できる人材確保など、コンタクトセンターでの取り組みは多岐にわたります。 本セッションでは、サポーターズ・クラブを発足し CX に果敢に取り組むヤフー社とトータルなアウトソーシングサービスを目指すグランドビジョン社から経験豊富なマネージャーをお招きして、各社の目指す方向を探り、その実践の成果や学びを共有します。	

2日目 2017年2月17日(金)

10:30 12:00	CCAJ セッション④『働きたくなる魅力的なコールセンターを目指すには？ ～成功事例から学ぶ、人材不足・採用難を乗り越える3つのポイント～』 【M】ベリントシステムズジャパン(株) コンサルタント/プロダクトマーケティングマネージャー 諏訪 信太郎 氏 【S】(株) TMJ 北海道事業本部 推進室 室長 吉岡 千賀子 氏 【S】日本ランズエンド(株) カスタマーサービス部 スーパーバイザー 有吉 紀子 氏 お客様のニーズが多様化し高度になる中、カスタマーファースト、品質向上および経営貢献を実現するため、少子高齢化の現在、私たちは、ますます厳しくなる人材不足・採用難への対策を余儀なくされています。 本セッションでは、「リソースの活用」「離職の抑制」「新規採用」の3つの観点から、各社の課題とその改善事例を共有します。 WFM・AI・在宅ワーク、シニア層を含む人材を最大限活用するリソースプランニング、人事部や経営陣も巻き込んだ地道なES向上策、他業界で働く人の興味も惹くような業界認知度やイメージを高めるユニークな新規採用の施策などから、人が集まる魅力的なコールセンターの要諦を提案します。
13:00 14:30	CCAJ セッション⑤『スクリプト・FAQ 活用は品質向上の鍵！ ～ステップごとの事例から学ぶ、ナレッジ構築⇒活用定着⇒分析評価⇒維持管理のポイント～』 【M】アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏 【S】ビーウィズ(株) 事業推進本部 教育研修室 室長 仲江 洋美 氏 【S】(株) JIMOS マキアレイベルコンタクトセンター部 マネージャー 山崎 薫 氏 コンタクトセンターの様々な課題改善の要となる品質向上の実現には、適切なスクリプトやFAQの有効活用は必須で欠かせない重要な手段です。 本セッションでは、スクリプトやFAQの効果的な作成方法、活用を定着させるための工夫、活用状況の分析評価、フィードバックして最適に維持管理する方法について、多様な業種・業態のスクリプトやFAQを作成・維持管理してきたアウトソーサー、及び、売れるスクリプトの作成・運用実績が豊富な通信販売業務インハウスでの成功事例・失敗事例から、各ステップのポイントをご紹介します、カスタマーファーストに向けたコンタクトセンターの品質向上の実現について考えていきます。
14:45 16:15	CCAJ セッション⑥『センター長(マネージャー)2人が取り組む 様々なイシュー(issue)と挑戦(施策と成功&失敗)を聴く』 【M】(株) プランニューデイ 代表取締役 池田 浩一 氏 【S】三井住友海上火災保険(株) コンタクトセンター企画部 神戸センター長 斎藤 亮 氏 【S】(株) EC スタジオ 代表取締役 嶋田 怜輔 氏 業務環境変化のスピードと人材確保が以前にも増し困難な時代。モデレーターの池田氏(プランニューデイ)が毎年50社以上長年フィールドワークする中で出逢った最先端かつ個性的(型破り)な2人のマネージャー(スピーカー)。 2年前新規通販ビジネスを立ち上げオペレータ定着と売上アップを続けている嶋田社長(ECスタジオ)。開所以来人数業務拡大が続き、人材流出、教育不足でマネジメントが安定しない神戸センターを1年で立て直した斎藤センター長(三井住友海上火災保険)。異業種2社、イノベーターの思い(熱意)と施策(試行錯誤)をうかがいます。 お2人の考え方・取組・施策を聞きながら、人材不足に直面している私たちが、どのような人材育成・確保、ESとCS向上、経営貢献ができるかを考えていきます。※イシュー(issue): 論点・課題・問題
16:30 18:00	懇親会(会場:アーバンネット神田カンファレンス) 懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。なお、懇親会のみ参加はご遠慮ください。

■会期: 2017年2月16日(木) 10:30～16:15 (セミナー)

2017年2月17日(金) 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)

事前申込		1日券(3コマセット)	1コマ
	CCAJ 会員	15,500 円	6,200 円
	後援団体加盟企業	18,540 円	6,480 円
	一般	20,600 円	7,200 円
	当日券	—	10,300 円

懇親会(1名)
3,600 円

■特典1 1回のお申込で、6コマ分ご購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマ分で換算

■特典2 1日券1枚(2/16・17問わず)のご購入につき、2名様を懇親会にご招待(事前登録制)

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報はWebサイトでご確認ください。

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!**

CONTACT センター Q&A

A まずモニタリングする方法として大きく2種類の方法があります。

一つ目は、お客様とTCとの対応を録音、再生して評価やアドバイスに役立てる方法です。

二つ目は、SV席でのモニタリングやラウンドしながらワイヤレスでモニタリングする方法です。リアルタイムに会話を聞くことで、その場でアドバイスをしたり、場合によってはTCと代わって対応することもあります。

モニタリングは、この2つの方法を併用することが大切です。

また、モニタリングの効果としては、

① TCの対応向上に役立てることができることです。

自社、自センターまたは業務に添った評価シートを用いて、TC一人ひとりを評価し、改善点を明記しておくことで、コーチングやティーチングなどによるレベルアップ指導に役立ちます。

② TCの商品知識や、サービスの知識や理解度を知ることができます。

③ スクリプトやQ&Aの内容や流れに問題がないかをチェックするときにも使います。

TCは、作成されたスクリプトやQ&Aに添って対応をしますので、もし会話が上手く運んでいないとすれば、スクリプトやQ&Aに問題がある場合も考えられます。

Q 初めてスーパーバイザー(以下、SV)になりました。テレコミュニケーター(以下、TC)とお客様の対応をモニタリングしなければいけない立場ですが、モニタリングの方法や、モニタリングにはどんな効果があり、どんなことに注意して行くと良いのでしょうか?

回答者 玉本 美砂子 氏

株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長
CCAJ スクール クレーム対応講座講師

④ リアルタイムでのモニタリングは、保留時間や処理時間の改善にも役立ちます。

何に時間を費やしているのかを知って改善を促します。

⑤ お客様との会話の内容により、市場の動向を知ることができます。

またお客様満足度を推測することもできます。

では、TCの勤続年数やスキルによって、どのようなところに注意してモニタリングするかを考えてみましょう。

例えば、新人TCであれば、スクリプトやQ&Aに添った対応ができているか、失礼な言葉を使っていないかなど、どちらかというTCの話す言葉や内容に注意して聞くと良いでしょう。

また、勤続年数も長く、基本的なスキルを身につけているTCへのモニタリングは、お客様の話す言葉や内容に着目して、正しく聞いているか、気持ちを受け止めて会話ができていかなど「聴く」ことや「質問」することができているかに注意を払ってモニタリングすると良いでしょう。

このようにコールセンターにおけるモニタリングの役割は幅広く、重要です。

SVの業務は、多岐に渡りモニタリングする時間も限られているのが現実ですが、ぜひ時間を作り、TCのサポート、応対品質向上に努めてください。

CONTACT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。

3月の『CCAJスクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
3/8(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
3/9(木)~3/10(金)	スーパーバイザー養成講座~チームマネジメント編~	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
3/14(火)	ロールプレイングで学ぶテレフonsスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき 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

プラス株式会社の コンタクトセンター見学会を開催

去る 2016 年 10 月 27 日 (木)、情報調査委員会ではプラス株式会社ジョインテックスカンパニーのご厚意で、コンタクトセンター見学会を開催し、14 社 18 名の会員が参加されました。

同社ジョインテックスカンパニーは、2001 年 4 月に開設され、会員登録したユーザーやお取引先の窓口業務や、一般ユーザー向けのお問い合わせ対応や受注業務を行っています。

同社コールセンターでは、

- ・IVR は使わない→お客様をお待たせせず、すぐつながる
- ・電話対応のマニュアルはない→お客様に寄り添い、臨機応変に対応する

などを実践しています。

また、センターのスタッフがカタログの校正にも参加し、お客様視点での改善提案を行うことにより、カタログへの誤掲載の防止や電話でのお問い合わせ件数の減少にもつながっています。同社では、副社長（ジョインテックスカンパニー プレジデント）が出席する「お客様の声を聴く会」を毎月開催し、副社長自らがその場で指示を出し、お客様の声を経営に反映しています。

2015 年 7 月に赤坂にオフィスに移転し、新たなオフィスで業務を開始しています。

当日は、ショールームの見学、コールセンターを含むオフィスの見学やセンター概要の説明に加え、カンパニープレジデント 浅野紀美夫様による激変するビジネス環境への対応に関するご講演を伺いました。

ご多忙にもかかわらず、見学会を受け入れてくださったプラス株式会社様にお礼申し上げます。



【参加者の感想】

- ・マルチオペレーターの育成方法やモチベーションのあげ方など、さまざまなアイデアをご教授いただきインハウスではないコールセンターにも活用できる点が多くありました。
- ・他部署とコールセンターの関わり等、興味深い話をたくさん聞かせていただくことができました。とても参考になりました。
- ・参加者同士でも意見交換や情報収集ができたので、とても勉強になりました。
- ・自身の職場環境と比べ正直なところ次元の違いを感じるくらい素晴らしい職場でした。社員同士が部署の壁を越え協力できる環境のため会社を変えるという事ができること、自身に置き換えて何かできないかを考える機会となりました。

新入会員のご紹介

モビルス株式会社

代表取締役社長 石井 智宏

東京都品川区西五反田 1-21-8 KSS 五反田ビル 3F



<http://mobilus.co.jp/>

Support

モビルス株式会社は、人工知能 /CRM/FAQ システム連携が可能な、自動応答対応チャットツールの開発・販売、および企業向けチャットツールの OEM 提供を行っています。当社の「モビエージェント」は、リアルタイムモニタリングや各種レポート機能等を備え、コンタクトセンターオペレーションに最適化した顧客対応チャットツールです。ウェブ/オリジナルアプリ/ LINE / Facebook といった複数チャネルからのチャット問い合わせを一元対応することができ、企業様のオペレーションやニーズに合わせたカスタマイズも可能です。各種の人工知能 (AI) や業務システムとの連携により、チャットボット (自動応答) と有人対応のシームレスな顧客サポートを実現します。

協会日誌

12/8 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017
 - ・セミナーのサブタイトルを「「カスタマーファースト」に向けた戦略を探る」に決定するとともに、セミナーのコピーについて討議した。
- ② CCAJ スクール
 - ・年間スケジュールの調整、新講師への依頼状況等について報告した。
 - ・人材育成委員会から提案のあった「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」の活用を、事業委員会でも原則受け入れることを決定した。
- ③ CCAJ ガイドブック VOL.26
 - ・CCAJ ガイドブック VOL.26 の読者に対するアンケートについて、対象者、時期、方法などを検討し、即時実施することを決定した。

12/14 広報委員会

- ① CCAJ News
 - ・1 月号：会員からの年頭所感の寄稿状況を報告した。
 - ・2 月号：2017 年新春賀詞交歓会で会長の挨拶、来賓の祝辞の抄出、2017 年度 CCAJ スクールの年間スケジュール等を掲載することを承認した。
- ② 協会社団法人設立 20 周年関連
 - ・記念ロゴについては、案について討議し、最終決定は事務局に一任することとなった。
 - ・記念広告については、出稿する媒体の特質に合わせ、掲載内容を変えることを決定した。
- ③ 会員ニュースの公開
 - ・11 月には 18 件の会員からのニュースを公開したことを報告した。

改正個人情報保護法 2017 年 5 月 30 日に全面施行

2016 年 12 月 20 日に閣議決定した「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」は、5 月 30 日に全面施行されます。

改正法の主なポイントは次の通りです。

- ・要配慮個人情報（いわゆる機微情報）に関する規定の整備
- ・個人情報データベース等から権利利益を害するおそれがないものを除外
- ・取り扱う個人情報が 5,000 人分以下の事業者にも法を適用
- ・利用目的の変更を可能とする規定の整備
- ・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
- ・本人同意を得ない第三者提供（オプトアウト規定）の届け出、公表等厳格化
- ・第三者提供に係る確認及び記録の作成義務
- ・本人の開示・訂正等、利用停止等の求めは請求権であることを明確化など

改正法の詳細等は、個人情報保護委員会の Web サイトをご覧ください。

<http://www.ppc.go.jp/personal/preparation/>

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.251(2016 年 12 月 21 日配信)
配信数：6,044 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News 12 月号を協会の Web サイトにアップしました。
- 2.「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2017」開催 (2 月 16 日・17 日)
セミナー出演者が確定！センター運営のエキスパートが共演します。
- 3.CCAJ スクール「スーパーバイザーの仕事術 (大阪開催)」& 2017 年 1 月・2 月開催講座のご案内
4. 最新号『CCAJ ガイドブック VOL.26』好評頒布中！
5. 社団法人化 20 周年記念 入会キャンペーン実施中！
- 6.【会員限定】2017 年賀詞交歓会 申し込み受付中！

【関連動向・情報】

7. 働き方の二極化と正社員～JILPT アンケート調査二次分析結果 (労働政策研究・研修機構)
- 8.「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」の「通則編」「外国にある第三者への提供編」「第三者提供時の確認・記録義務編」「匿名加工情報編」(個人情報保護委員会)
- 9.2016 年 10 月度の通信販売売上高 (日本通信販売協会)
10. 秘密情報の保護ハンドブックの手引き (経済産業省)
11. 平成 28 年 障害者雇用状況の集計結果 (厚生労働省)
- 12.2016 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数) 第 5 回調査結果 (サービス産業生産性協議会)

次号予告

CCAJ News Vol.240 では、「コンタクトセンターセミナー 2017 開催報告」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)