

一般社団法人日本コールセンター協会 会報 (旧 日本テレマーケティング協会)

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

- ◇新年のご祝詞を申し上げます
- ◇新春特別企画
2011年「年頭所感」
- ◇協会日誌
CCAJ メールニュース好評配信中

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。昨年は、東日本大震災、原発事故、ヨーロッパ経済危機、そしてタイにおける洪水と、日本国内外において多くの天災・人災が勃発し、大変な一年でありました。しかし、大きな被害の一方で、これらの困難に打ち勝つべく、たくさんの方々が力を合わせ、努力を重ねた一年でもありました。



昨年11月に、地震により大きな被災のあった仙台において、コンタクトセンター・セミナーを実施いたしました。緊急時における対応について、平時では想像のできない事柄をたくさん学ぶことができました。コールセンターの危機管理について、具体的な経験を活かしていく重要性を改めて感じております。また、安否確認を始めとする非常時におけるコールセンターサービスの重要性も示されると同時に、被災地の復興施策として、雇用創出するコールセンターへの期待も多く聞かれました。

さて、本年一月、社団法人日本テレマーケティング協会は、一般社団法人日本コールセンター協会として、新たな出発をいたします。公益法人制度改革を受け、昨年の定時総会において、一般社団への移行および名称変更が決議され、今回の変更となりました。名称に関しては、広く一般にも認知されている「コールセンター」を採用しました。略称も JTA から CCAJ (Call Center Association of Japan) となります。会員各社の一層の結束をもって業界の発展、社会貢献を果たして参りたい

と存じます。

コールセンター業界を取り巻く環境は、2010年度、業界上位30社の売り上げが対前年3.6%増の6,057億円となったとのことです(日本流通産業新聞調べ)。同調べでは、「景気全般は低調だが、成長するネット通販や通信向けの業務が牽引したようだ」との分析をしています。このように、当業界は、景気動向の影響を受けながらも、新しい産業分野や新サービスでの成長の可能性が、今後とも高いと考えられます。

情報技術の進歩は一段とスピードを増しており、インターネットやスマートフォン等の普及により、世の中には情報があふれています。最近ではソーシャルメディアと呼ばれる、誰でも自由に参加し情報発信できるサービスが爆発的に伸びており、情報の洪水がさらに加速しています。こうした自由で「柔らかな情報」に対し、責任の所在が明確な「信頼できる情報」の担い手としてのコールセンターサービスの役割がますます重要になってきています。

CCAJは、皆様ご存知の通り、①コールセンター運営を企業などから受託する専門事業者、②自社でコールセンター運営を行う事業会社、③コールセンター運営を効率的に行うための機器やコンサルティングなどを提供するサポート事業者で構成されていますが、この三者が力を合わせ、速いスピードで変化する時代にマッチし、より品質の高いコールセンターサービスが行えるよう、努力してまいります。CCAJ会員各位をはじめ関係各位におかれましては、引き続きのご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げますとともに、新年を迎えるにあたり、皆様のご健勝を心より祈念申し上げます。

新春特別企画

2012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、よろしくお願いたします。
2012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。

2012年 年頭所感出稿企業 (到着順)

- ・コムシスシェアードサービス株式会社
- ・株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- ・トランスコスモス株式会社
- ・アルファコム株式会社
- ・株式会社もしもしホットライン
- ・ASC ジャパン株式会社
- ・株式会社ネットマークス
- ・日本プラントロニクス株式会社
- ・株式会社アイ・エム・プレス
- ・株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング
- ・株式会社創企社
- ・株式会社サウンズグッド
- ・アドバンス・コンサルティング株式会社
- ・株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
- ・株式会社ベルテック
- ・株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
- ・情報工房株式会社
- ・三機工業株式会社
- ・株式会社ツウエイシステム
- ・S M B C 日興証券株式会社
- ・株式会社ジー・エフ
- ・東京ガステレマーケティング株式会社
- ・GN ネットコムジャパン株式会社
- ・ビーウィズ株式会社
- ・富士通コミュニケーションサービス株式会社
- ・株式会社リージェンシー
- ・株式会社マックスコム
- ・岩崎通信機株式会社
- ・日本ユニシス株式会社
- ・株式会社 JAL インフォテック
- ・株式会社ベルシステム 24
- ・シスコシステムズ合同会社
- ・インタラクティブ・インテリジェンス・インク
- ・株式会社プロシード
- ・株式会社 NTT ソルコ
- ・NTT ソフトウェア株式会社
- ・日本アバイア株式会社
- ・株式会社ファンケル
- ・株式会社テレマーケティングジャパン
- ・ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社ベルウェール渋谷
- ・株式会社日立ブレーン
- ・株式会社 C プロデュース
- ・NTT コミュニケーションズ株式会社

2012年の人材派遣事業の 変革にむけて

コムシスシェアードサービス株式会社
取締役 人材派遣事業部長
新井 光夫

創業 12 年目の原点回帰

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
小金澤 健司

ダイレクトセールスとソーシャル メディアのサービスで躍動の年へ

トランスコスモス株式会社
専務取締役
石見 浩一

新年明けましておめでとうございます。

当社は情報通信建設業界のコムシスホールディングス(株)傘下のグループ各社の共通間接業務を集約し、標準化を図り、コスト削減と効率化を実現すると共にプロフェッショナル集団として付加価値を創造していく会社です。

今年度は人材派遣事業の変革を図ります。コールセンター分野に集中して、全国どこでも通信回線と要員さえ確保できれば即コールセンターが開設できるシステムを有するグループ会社と連携して労働力確保はもちろん業務受託・請負化に注力し、皆様に一層喜ばれるサービスの展開を図ります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

昨年の東日本大震災における被災者の皆様には心よりお見舞いを申し上げますと共に、1日も早いご復興、ご健勝の程をお祈り申し上げます。

弊社におきましても被災地の従業員が困難を強いられる局面もありましたが、お陰様をもちまして大震災前と同様に事業を継続させて頂くことが適っております。

弊社では創業当初より人材を人財と置き換えその人材育成を基本理念として掲げておりますが、この意義、本質をコールセンターサービスエージェンシーとして改めて追求すると同時に、BCP 対策コールセンターの構築等、一層のニーズに応えられる体制の強化を図り、更なるサービレベルの向上に努めて参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

昨年起きた震災や津波の災害により犠牲になられた御遺族に対し哀悼の意を表しますとともに、被災者の皆様にも心からお見舞い申し上げます。当社の仙台センターでも1,600名を超える方達が働かれました。現場の復旧に向けみんなが尽力し、いち早く通常稼働を実現しました。コールセンターで働かれています人達の力や人と人が心から助け合う姿を目の当たりにし、このサービスの素晴らしさと業界を通じ新サービスを育成する必要性を意識しました。2012年は、当社はECやアウトバンドによるダイレクトセールスサービスと企業のソーシャルメディアの活用をサポートするサービス提供により注力します。同時に、東アジア(韓国、中国)を中心とした海外市場の開拓と事務系BPO市場への取組みを加速します。

音声プラットフォームとしての
"Voistore" 事業を推進!

アルファコム株式会社
ファウンダー
中尾 修

あけましておめでとうございます。
 新生 CCAJ のスタート、お祝い申し上げます。
 弊社は、通話録音システム "Voistore" (ボイストア) を音声プラットフォームとして提案しています。
 API の公開により、各種の CTI・CRM 接続のみならず、音声認識・感情認識・ボイスセキュリティ等との連携を実現。また、直感的なユーザインターフェースで操作の容易性を高め、運用の簡便性も図っています。
 「録音から活用へ」を合言葉に、「音声データ」を企業戦略に活かし、応対品質を向上させ、顧客満足度を高める明るいコンタクトセンター作りのお手伝いをいたします。

新たなチャネル機能の
パワー・アップを推進

株式会社もしもしホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

新年おめでとうございます。
 当社は近年、お客様企業に対して顧客チャネル周辺の包括的なサービス提供を行うべく、従来のコールセンターにバックオフィス、訪問/店頭での対面、Webマーケティングという新たなサービス機能の強化をはかる一方、成長著しいアジア圏においてはタイ、そしてベトナムに現地向けセンターを設立するなどサービス領域の拡張を図ってまいりました。2012 年は当社グループが目指す "ビジネス・ソリューション・パートナー" として、さらにお客様企業のお役に立てるよう、新たに追加した "機能" および "領域" のパワー・アップに向けて邁進して参りたいと存じますので、何卒宜しくお願いいたします。

通話録音の「デファクトスタンダード」
を目指します

ASC ジャパン株式会社
代表取締役 社長
古賀 剛

輝かしい新春を迎え、皆様の御健勝をお祈りいたします。
 関係者の皆様のご尽力により歴史的な 1 年を乗り越え、ASC ジャパンもコールセンター業界の中で通話録音装置メーカーとして、急速に認知度が向上していると存じます。この皆様のご厚情を糧に本年は更なる飛躍の年にし、最終的には「デファクトスタンダード」として認めて頂けるように、努力してまいります。まだまだ若い会社で御座いますので、至らぬ所も多々御座いますが、社員一同も高い意思を持って取り組んでまいりますので、最終的にはお客様のご期待にお答え出来るものと確信しております。今後とも、皆様の御支援とご協力を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

コンタクトセンターソリューションは
次世代 ICT 環境の上で

株式会社ネットマークス
常務執行役員
上山 広三

新年明けましておめでとうございます。
 昨年発生した東日本大震災や福島原発事故などを受け、コンタクトセンターソリューションも自然災害などの有事に直面してもお客様と提供側の双方のコミュニケーションを絶やすことなく様々な社会ニーズに応えられる環境が求められてきました。日本テレマーケティング協会も JTA から CCAJ として新たな旅立ちをする本年、弊社はネットワークソリューションインテグレーターとして長年培ってきた技術力を活かし、災害にも強いコンタクトセンターソリューションの提供を、クラウドサービスや BCP の機能も有した次世代 ICT 環境の上で実現してまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

おかげさまで 50 周年

日本プラントロニクス株式会社
ビジネスディベロップメント営業部 担当部長
森本 謙太郎

新年あけましておめでとうございます。
 米国プラントロニクス社は、コールセンター・オフィス・モバイル・PC 等で必要とされるヘッドセットの専門メーカーです。昨年 5 月、お蔭様で会社創立 50 周年を迎える事が出来ました。これもひとえに、皆様方のご支援ご鞭撻の賜物と深く感謝申し上げます。
 新年度を迎えるにあたり、日本プラントロニクスと致しましては、従来からの『お客様主義』の原点に基づき、『最高の音声品質とお客様サポート』を更に充実させると共に、新製品を多数リリースさせて頂きます。
 これにより、ヘッドセット業界 NO.1 に恥じない高品質な製品とのサービスをお客様へ継続的にご提供させて頂く所存です。
 何卒、本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

"ソーシャルの時代" にあって、
コールセンターへの期待が高まる

株式会社アイ・エム・プレス
代表取締役
西村 道子

私たち日本人にとっては忘れられない 1 年が終わり、また新たな 1 年が始まりました。
 弊社では昨年、月刊『アイ・エム・プレス』の創刊 16 周年、『コールセンター年鑑』の創刊 12 周年を迎えると同時に、9 月には『ソーシャルメディア・マーケティング成功事例集』を発行いたしました。これもコールセンターをはじめとする顧客接点に携わる方々のおかげと、心から感謝申し上げます。"ソーシャルの時代" と言われる中、コールセンターには、これまでにも増して重要な役割が求められています。弊社では 2012 年もコールセンターを企業と顧客の双方にとっての価値を創造する拠点と捉え、センターの課題を解決し、センターを元気にするコンテンツをお届けしていきます。

2012 年わが社の抱負

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング
代表取締役社長
西本 洋

新年のお慶びを申し上げます。

2011 年は地場の大阪をさらに強化する 1 年となりました。弊社の強みであるアウトバウンドではシェアの拡大と品質・クオリティの向上を実現し、インバウンドでは通信販売事業を展開し、インとアウト業務の融合を実現させ、共に前年比から倍増の稼働実績を残す事が出来ました。これも業界に携わる皆さまのおかげと心から御礼と感謝を申し上げます。

本年も目標を高くもち、新しい取組みに挑戦していき、常にお客様とクライアント様の事を考え、お客様の期待を超える付加価値の提供を意識し、満足度『NO.1』を目指していきたくと考えております。

本年も皆さまの一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

創業の原点に立ちかえって

株式会社創企社
代表取締役社長
太田 淳

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。

今年は、「創造」と「企画」という創業の原点にもう一度立ちかえって新しい通販モデルを創造するため「リアルと Web のベストミックス」を追求してまいります。

そして今の時代だからこそ、「マーケットを動かす」企業であり続けることが私たちの使命であると考えております。

本年も変わらぬお引き立てのほど、よろしくお願ひ申し上げます。

皆様のご健勝とご発展をお祈り申し上げます。

コールセンターサポート SOUNDS GOOD

株式会社サウンズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新年明けましておめでとうございます。

人材サービスのサウンズグッドは、日本テレマーケティング協会のサポート企業として、キャリアアップを目指す求職者と人材をお探しの企業様を結びつけるスペシャリストで、昨年は仙台に事務所を開設し全国対応を進めております。

コールセンター経験豊富な SV・オペレーターを多数抱えており、インバウンド、アウトバウンド、スポット案件、垂直立上等、多様化・高度化する様々なニーズにお応えいたします。

また、オペレーターのきめ細やかな研修・実務指導を徹底し、オペレーションスキル品質の向上を図ります。

本年もよろしく御願ひ致します。

CCAJ への期待と、 2012 年わが社の抱負

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。

JTA から CCAJ へ、単に制度改革に伴う組織名称の変更だけに留まることなく、コンタクトセンターや関連業界の発展に役立つこれまでできなかった効果的な新施策にも精力的に取り組んでいただくことを希望します。特に、会員メリットの増強やインハウス会員の拡大等を実現し、会員各社が CCAJ のイベントに積極的にご参加いただける活発な協会に成長することを大いに期待しています。

弊社は今年も「明日から具体的にどうすればよいか」がより明解にわかるお客様本位のコンサルティングサービス提供を目指し、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。

CCAJ とともに新しい一歩を

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
武貞 文隆

新年明けましておめでとうございます。

寒さもようやく衰え始めた昨年 3 月 11 日。未曾有の大地震を経験した私たちは、あれほど一人一人が常に考え、皆と協力をし、前に進む力がいかに重要であるかを試されたときはなかったと思います。

本年は辰年。タツのように現実にとらわれない発想力と大きなエネルギーで、あらゆる難局を乗り切っていきたいものと考えます。

協会名が「日本コールセンター協会」と一新され、新たな出発の区切りになります。その区切りの年に、森下仁丹ヘルスコミュニケーションズも協働の精神で CCAJ 会員企業の皆様と共に前進する所存であります。

本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

「2012 年わが社の抱負」

株式会社 ベルテック
代表取締役社長
料治 泰人

皆様に年頭のご挨拶を申し上げます。

「利益に重きを置きながら、業界トップの品質を誇るテレマ会社に」…

我々が今年掲げる抱負です。昨年 3 月の未曾有の大震災以降、日本全体が復興に向けて力を一つにしている中で我々にできることは、一人ひとりのお客様に「耳を傾け」「寄り添い」「心から満足いただける」ことに尽きるのではと思っております。まだまだ店舗展開の復興は不十分であり、今後の復興のステップとしてネットや電話の通販の役割は従来にも増して大きなものであると考えます。お客様とのコミュニケーションを通して「物だけでない心の復興」の一翼を担える会社でありたいと思っております。どうぞ本年もよろしくお願ひ申し上げます。

先進的ビジネスパートナーを
目指して

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
井上 陽二郎

あけましておめでとうございます。

本年は、昨年を引き続き、ソーシャルメディアの発展や多様なスマートデバイスの浸透・出現が見込まれ、ICT やテレマーケティングを取り巻く環境も大きな変化が予想されます。

昨年、WOWOW は、デジタルフルハイビジョン・3チャンネルの新しい放送局に生まれ変わりましたが、当社は、WOWOW のカスタマーセンター運営で培ったノウハウをもとに、サービスサイエンスを基本としたおもてなしの心を第一に、こうした激しい環境の変化にもしっかりと対応して、クライアント企業様の真のビジネスパートナーとして貢献することを目指してまいります。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

「知恵のあるパートナー」で
あり続ける

情報工房株式会社
代表取締役
宮脇 一

昨年、情報工房は 10 周年を迎えました。

そのお祝いの席でクライアント様より頂いた言葉。

「世の中で、新しい顧客を獲るために、広告を紹介してくれる会社はたくさんあるが、既存顧客をどう育てていくかを真剣に考えてくれる会社は、そうはない。困ったときに『調査をしましょう』という会社はたくさんあるが、直接顧客の声を聞き解決策を考えてくれる会社はそうはない。自社の売上が伸びて喜ぶ会社はたくさんあるが、クライアントの売上に一喜一憂してくれる会社は、そうはない」

私たちは、そう言い続けてもらえる CRM エージェントにどうしても、ならなければならない。

新しい 1 年、どうぞよろしくお願ひいたします。

2012 年わが社の抱負

三機工業株式会社
統合ネットワーク事業部 執行役員 事業部長
林 繁男

新年あけましておめでとうございます。

昨年は未曾有の震災が発生し、被災されました皆様には、あらためて心よりお見舞い申し上げます。災害時の連絡手段として、ツイッターなどが注目され、「絆」という言葉が人々の心に深く刻まれました。心のネットワークという意味においても深く考えさせられた 1 年でした。弊社も統合ネットワーク事業をスタートして 2 年が経ち、様々な会社様と連携してアイデアを模索しながら、お客様への提案活動を進めております。皆様との心のネットワークをより強固にしつつ、設備のネットワークにおいてもお役に立てるようつとめてまいります。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

更なる飛躍のために

株式会社 ツーウェイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

新年あけましておめでとうございます。

弊社は本年創業 25 周年を迎えました。これまで多くの皆様方より頂きましたご支援ご厚誼に心より感謝申し上げます。

さて、近年さまざまな分野で時代の変化が起きておりますが、昨年は特にスマートフォンの定着や i Pad の発売もあり人々のライフスタイルやコミュニケーションのあり方が大きく変革した一年ではなかったかと思えます。

この変革の時代に、私たちはコミュニケーションツールの進化に乗り遅れることなく、より確実な信頼を得られる様、これからも着実にかつスピード感をもってビジョンを実現し、クライアント様企業の発展とコールセンター業界発展に貢献出来まます様取り組んで参ります。

今年も何卒宜しくお願ひ申し上げます。

企業経営への更なる貢献を目指して

SMBC 日興証券株式会社
お客様サービスセンター 部長
名倉 真弓

新年あけましておめでとうございます。

当社は 2011 年 4 月に日興コーディアル証券から SMBC 日興証券へと社名変更し、三井住友フィナンシャルグループの一員として新たなスタートを切りました。当社は支店を核とした対面中心の営業スタイルに、コンタクトセンターと IT チャネルを有機的に連携させた“営業ミックスモデル”をリテール戦略の中核に据えています。コンタクトセンターはこのモデルの一担い手として企業経営への更なる貢献を目指すと共に、経営理念である『お客様を中心に考え、より高い価値を提供する』のもと、お客様の信頼を一層深められるよう、今後も最高の満足と安心をお届けしてまいります。

本年も何卒宜しくお願ひ申し上げます。

超高齢社会を支える IVR コンタクト
センターの創造を目指して

株式会社 ジー・エフ
代表取締役社長
岡田 博之

明けましてあめでおめでとうございます。本年

は、団塊の世代の方が高齢人口に入る初年度になります。昨年弊社では、アウトバウンド IVR で実施した、シニア世代延べ 2 万 3 千人の意識調査をまとめた「シニア白書 2011」を、超高齢社会のマーケティングの参考情報として発行致しました。震災後課題が鮮明となったインターネットのみの情報提供の補完機能を含め、コールセンター充実の必要性は一層高まることと思えます。IVR の開発からサービス提供までを業として 20 年になります弊社では、高齢者にも使いやすい・伝わる情報サービスの開発を念頭に、生活者と企業や自治体との架け橋となれるべく努力して参ります。本年も、宜しくお願ひ申し上げます。

お客さまに寄り添える企業を目指します

東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長
龍崎 恭一

昨年は東北地方が大きな災害に見舞われました。被災されました皆様に心よりお見舞い申しあげます。本年が平穏な年であることを切に願っております。

弊社の事業は、公益事業として多くのお客さまとの幅広い接点を持ち続けてきた東京ガスの豊富な経験とノウハウ、そして先進の技術力をベースに、テレマーケティング事業を中心に各種サービスのアウトソーサーとして、クライアント企業様の各種業務の負担軽減と品質向上の実現を通じて、コア業務に集中できる環境づくりのお手伝いをさせていただいております。今年も、「お客さまに寄り添える企業」を目指してまいりますので、引き続きご指導賜りますようお願い申し上げます。

ソリューションとしてのヘッドセット元年！

GN ネットコムジャパン株式会社
代表取締役社長
安藤 靖

先の大震災において、高度な技術を要する日本からの部品の提供が滞り、製品の組み立てに影響を及ぼしました。改めて日本の技術力の強さを実感しました。その半年 2011 年の業績は皆様の協力とご理解もあり、前年度を上回る成果を残すことができました。また「Jabra」という製品ブランドを全面的に押し出した年でもありました。

2012 年、Jabra は最先端の技術とデザイン性豊かな製品で、CC の事業継続・リモートエージェント・ソフトフォンの活用などに対応するヘッドセットを提供してまいります。心地良いヘッドセットは皆さんを幸せにします。どうぞお試しください。

May your customers BE WITH you all the time.

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。引き続き世界経済全体の先行きが不透明な中、各企業は国内外で厳しい競争環境にさらされております。このような状況であればこそ、当社はアウトソーシングのプロフェッショナルとして、これまで以上にお客様企業へ高い付加価値をご提供できる存在であり続けねばならないと考えております。

本年も引き続き、事業理念である「洞察を通じた社会への貢献」を心に刻み、お客様企業にとって最適なサービスをご提供するべく、主軸であるコールセンター事業の質的強化および BPO サービスの拡大を進めてまいります。

本年も何卒よろしくごお願い申し上げます。

さらなるお客様起点で真の戦略的パートナーへ

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
増田 潔

新しい年が始まりました。昨年は未曾有の震災以降、業務継続の実現が求められるなど、顧客接点の中心的役割であるコンタクトセンターが社会の基盤として、大きな期待を担っていることを感じました。こうした中、当社は次代のコンタクトセンターとして柔軟性の高い運営を実現可能な「コンタクトセンタークラウドサービス」「在宅コンタクトセンターサービス」などの提供を開始いたしました。今後は Web を活用した顧客へのプロアクティブなサービス提供など、IT サポートで培ったノウハウを十分に活用して、お客様起点をさらに徹底して真の戦略的パートナーを目指すとともに、豊かで夢のある社会づくりに貢献してまいります。よろしくご願いたします。

躍進するテレマーケティング業界をバックアップ致します！

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。人材総合サービスのリージェンシーでございます。

昨年は、東日本大地震という大きな試練を乗り越えなければならない局面があり、皆様も大変なご苦勞をされ、激動の一年だったのではないのでしょうか。

しかし、そんな中でも大躍進を続けるテレマーケティング業界に私自身、本当に日々元気を頂いております。

弊社には、コールセンター経験者が多数おりますので、多様化・高度化する様々なニーズにお応えして参ります。

オペレーターには研修・実務指導を徹底し、品質の向上を図り、全力で躍進するテレマーケティング業界をバックアップしていきます。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくご願申し上げます。

サービス品質に一層の磨きを掛けて

株式会社マックスコム
代表取締役社長
下村 彰弘

新年にあたり、ご挨拶申し上げます。まず、はじめに、東日本大震災で被災された皆様には心よりお見舞い申し上げます。

昨年は、東日本大震災をはじめとして自然災害が数多く発生し、企業活動や社会生活に大きな影響を及ぼすと共に、当社が担う業務・役割の社会的重要性を社員一同が認識するきっかけにもなりました。

本年も、初心を忘れることなく当社の基本理念でありますお客様第一・品質第一主義を徹底し、高品質なサービスで、お客様に信頼と安心を提供できるように精進してまいります。

引き続き、ご指導ご鞭撻のほど、よろしくご願申し上げます。

次の10年に向けて

岩崎通信機株式会社
ITNS 事業部 ソリューション営業部長
大川 毅裕

皆様、新年明けましておめでとうございます。

昨年、岩通のソリューション事業は15周年を迎えることができました。新規サービスとしてもお客様のニーズにお応えする形で「IWATSU コンタクトセンタークラウド」を立ち上げました。構築・サービスの両面から皆様のお力になる体制をより強化しました。

2012年はソーシャルメディアの普及やスマートフォン等の拡大に伴い、顧客コンタクトの多様性もより一層複雑化すると考えております。そのような顧客対応が求められる中、お客様のビジネスに貢献できる製品・サービスのご提供を目指す年と位置付け、努めて参ります。本年も引き続きご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

効率的なセンター運営に
貢献する為に

日本ユニシス株式会社
常務執行役員
小川 豊

あけましておめでとうございます。

顧客ニーズとコンタクト手段の多様化に伴ってコールセンターの役割が益々重要度を増す中、弊社では、顧客対応支援ソリューション UCCAPに加え、顧客リスト診断システム ListDiag. 及び顧客の声分析ソリューション CVPro を提供しております。また、昨年はクチコミ情報と消費トレンドを可視化するソーシャルメディア対応の新しいテキスト分析ツール TopicExplorer を発表致しました。CRMの定義を従来の顧客関係「管理」から更に踏み込んで「活用」にまで広げ、「顧客情報蓄積⇒分析⇒施策立案」の流れを実現するこれらの商品により、弊社は2012年も皆様のコールセンター運営をご支援致します。

本年も宜しくお願い致します。

コールセンター業界を
盛り上げましょう

株式会社 JAL インフォテック
コールセンターソリューション部 部長
嶋村 章

新年明けましておめでとうございます。

弊社は、ユーザー IT 企業である特徴を活かして、システムだけではなく、運営も理解したベンダーとしてビジネスを展開しております。

昨年は、その特徴を評価頂き、WFMを中心にした、コールセンターの運営側の方々のサポート、効率を上げる製品のお話を多く頂きました。今年はその芽を開花させる年となります。

また、コールセンター業界全体を盛り上げる為にも、このようなところで皆様にお役に立てればと思っております。そしてその結果、お客様へ貢献できればと思っております。是非気軽に相談下さい。

お互いが協力することにより、新たなビジネスの創出をし、業界全体が盛り上げればと考えております。

本年も宜しくお願い致します。

お客様の CRM 戦略パートナーへ

株式会社ベルシステム24
代表執行役社長
矢原 史朗

2011年当社は「変革から成長へ」をテーマに、様々な施策を精力的に推進いたしました。2012年、いよいよその成果を3つの「S」として発信します。1つ目は、「Solution」の「S」。すでに在宅コールサービスや多言語対応など、顧客企業の課題を解決する様々な商品を開発、今年もラインナップを増強しニーズを先取りします。2つ目は、「Social」の「S」。ソーシャル CRM をフルパッケージでご提供し時代の潮流をリードいたします。3つ目は「Strategy」の「S」。当社が目指すのは顧客企業にとっての CRM 戦略パートナーです。事業環境の激しい変化の中、ベルシステム24でしかできない新たな領域のサービスを、パートナーシップをもって提供してまいります。

コンタクトセンター仮想化元年

シスコシステムズ合同会社
コラボレーション事業 執行役員
公家 尊裕

コンタクトセンターに仮想化技術の波がやってきました。シスコシステムズは革新的な Cisco VXi (Virtual Experience Infrastructure) ソリューションにより、コンタクトセンターと仮想化技術を融合し、オペレーター、スーパーバイザー、システム管理者の皆様へ新たな体験と感動を提供致します。ご期待下さい。

更なる成長を目指して

インタラクティブ・インテリジェンス・インク
日本支社長
キース・マーティン

新年のお慶びを申し上げます。インタラクティブ・インテリジェンス日本支社はお客様、パートナー様の多大なるご支援をいただき、本年で15周年を迎えさせていただきました。本年はこれまでのオール・イン・ワン プラットフォーム「CIC」のアップグレード版「CIC4.0」をリリースいたします。これまでのCICから、アーキテクチャ、利便性、生産性、拡張性、そしてエージェント管理能力まであらゆる機能を向上させた画期的な製品に生まれ変わります。

本年もお客様利益を第一に、更なる成長を成すべく努力していく所存でございます。

顧客接点業務は新たな次元へ

株式会社プロシード
代表取締役社長
西野 弘

明けましておめでとうございます。2011年は日本においてもソーシャルメディアが爆発的な普及を見せ、2012年以降は、企業の顧客接点において、>Contactセンター、Web、そしてソーシャルメディアを融合した取り組みが問われる年です。Contactセンターマネジメント規格のCOPC-2000®も、昨年発表されたリリース5.0で大幅にバージョンが変わり、ソーシャルメディアを含むクロスメディアでの>Contactセンターの経営貢献が重要視されています。また理事企業の1社として支援する日本>Contactセンター教育検定協会の活動もいよいよ普及期に入ります。志を同じくする皆さまと共に大きく飛躍する1年と致したく思います。

ソーシャルメディアも含めた顧客>Contactセンターをトータルでサポート

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
代表取締役社長
武藤 弘和

明けましてあけましておめでとうございます。昨年は厳しい試練を課された年となりましたが、当社では震災直後からクライアント様と連携し円滑な業務復旧に努め、復興に微力ながら貢献出来ました。また創立25周年を迎え、培ってきた『知見』に磨きをかけるべく傾注した一年でもありました。今年、Contactセンターサービスの「深化」と「進化」を進めてまいります。全国の>Contactセンターを活用するSOS (Secondary Operation Service) やマルチチャネル対応等のインフラサービスを充実させる一方、音声解析技術等を活用したお客様応対品質の向上、Twitter/Facebook等に対応したソーシャルVOC/アクティブ・サポートの展開等、クライアント企業とお客様との『かけ橋』となり、最適なソリューションと最高の顧客>Contactセンターを実現してまいります。

リーディングカンパニーへのチャレンジ

NTTソフトウェア株式会社
取締役 営業推進本部 法人営業部長
伊藤 彰敏

明けましておめでとうございます。弊社がCTI開発、Contactセンター構築に携わってから、早くも15年以上が経ちました。その歴史の中でも、昨年は進化の年であったと思います。新製品のソフトフォン「CTBASE/JointPro」やCRMアプリケーションは、ユーザインターフェースに拘り、最先端技術を駆使して開発。Contactセンター業界をリードしていくことを目指して、常にチャレンジし続けております。本年も引き続き、更にご満足いただけるよう、お客様のニーズにあった製品をご提供していく所存です。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

Contactセンターにおけるソーシャルメディア対応を支援

日本アバデア株式会社
代表取締役社長
ロバート・スチーブソン

新年あけましておめでとうございます。震災後、TwitterやFacebook等のソーシャルメディア利用者が増加し、企業においてより効率的かつ的確にソーシャルメディア上での顧客対応を行うニーズが高まっています。弊社は昨年、既存の>Contactセンターインフラやオペレータの経験を活用して、ソーシャルメディア上での顧客対応に「Social Media Manager」を発表しました。ソーシャルメディアを含めたマルチメディアによるリアルタイムな顧客対応を実現するソリューションの提供により、お客様のビジネスの発展に貢献できればと考えております。引き続き企業向けコミュニケーションのリーダーとなることを目指して邁進していく所存です。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

お客様との信頼・絆を深めます

株式会社ファンケル
カスタマーリレーション本部 カスタマーサービス部部长
佐藤 勉

新年あけましておめでとうございます。昨年はコールセンターの本社移転も行い、営業部門との連携も含め、お客様にとってより良いサービスを提供出来る環境づくりを行いました。化粧品・健康食品に対する弊社商品・サービスに対するご相談、お取引先様からのご提案など、忌憚のないご意見・お声を頂くことで、お客様の立場に立ったより良い対応に心がけ、もっと多くの信頼と絆を築けるようにいたします。本年も皆様から益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

クライアント企業の事業成長に貢献する>Contactセンターへ

株式会社テレマーケティングジャパン
代表取締役社長
林 純一

先の東日本大震災において被災された皆様に心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興を心からお祈り申し上げます。昨年は、未曾有の大震災、その後の計画停電など、多くの企業にとって厳しい事業環境の一年となりました。一方で、企業と顧客との接点である>Contactセンターの重要性や、顧客接点のあり方について、改めて考えさせられる機会でもありました。TMJでは「Client Value」をミッションに、刻々と変化するクライアント企業やお客様のニーズの変化にしっかりとお応えし、Contactセンター、バックオフィスセンターの運営を通じて、クライアント企業の事業成長に貢献してまいります。

ユニファイドコミュニケーションズの
新たな挑戦、始まります

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、Android 端末用 SIP アプリケーションの UC Android Extension をリリース致しました。

今年は、この UC Android Extension と弊社 SIP サーバの UC Server-P、CTI ミドルウェア TelephonyX を有機的に融合したソリューションを核に、いままで以上に利便性と高い満足度をご提供できるよう、鋭意努力し邁進してまいり所存でございます。

皆様には一層のご愛顧いただけますよう、今年も宜しく願い申し上げます。

2012 年
更なる価値創造へ！

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年あけましておめでとうございます。

本年の皆様の益々のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

昨年は予期せぬ大震災で、わが国の経済情勢は大きな打撃を受けました。

厳しい環境の中、お客様のニーズは大きく変化し、企業の顧客志向は、益々多様化、高度化しております。当社は引き続き、クライアント企業様の経営の効率化と収益性の拡大に貢献できるコールセンターとして、「常に新しい付加価値を創造し、お客様の期待を超えるサービスを提供する」の信念をもって邁進してまいります。本年も宜しく願い申し上げます。

お客様のベストパートナーとして
価値創造に貢献

株式会社日立ブレーン
取締役社長
佐々布 昭義

謹んで新春のお慶びを申し上げます。当社は創業（1980 年）以来、業務受託によるテレマーケティング（インバウンド、アウトバウンド）、BPO の受託、コールセンターの運営及び運営支援、販売促進の企画・実践、各種リサーチ、デジタルサイネージのサービス提供など、さまざまな CRM ソリューションをお届けして実績を積み上げてまいりました。本年も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、お客様の価値創造に貢献する所存です。本年も何卒よろしく願い申し上げます。

新しい年、新たな気持ちで・・・

株式会社 C プロデュース
代表取締役社長
大木 伸之

2012 年、今年もよろしく願い申し上げます。新しい年、新たな気持ちで進んで参ります。ところで昨秋、西海岸のコンタクトセンター視察の機会を頂きました。99 年、欧州のセンターを訪問した時と比較して、使用しているテクノロジーや運用メソッドに特別な変化は感じられませんでした。逆に言えば、ここ 10 年で運用面でも日本のセンターが追いついてきたように思えます。今後はソーシャルメディアを意識したセンターづくりが必要と想像されますが、量が増えれば、結局は人と人の繋がり方の質に回帰しそうです。ホスピタリティやサービスマインドが、やはり大事になりますね。

多彩なコンタクトセンターソリューションを提供します

NTT コミュニケーションズ株式会社
ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部販売推進部門長
佐藤 昌重

スマートフォンやソーシャルメディア等の急速な拡大で、顧客接点の強化を図るコンタクトセンターの役割はますます重要になっており、そのキーサービスであるフリー/ナビダイヤルは、機能の充実を図っています。話中や時間外等でつながらなかった場合には、従来の IVR 受付でテキスト変換する機能に加え、本年 2 月にはケータイ利用者へ企業の Web サイトへ誘導する「SMS 送信サービス」の提供をします。さらに、クラウドで PBX 不要なコンタクトセンターサービスも充実させ、海外も含めた複数拠点の一元マネジメントや企業様の DB と連携もできるようになり、大きなインシヤルコストや保守費もかかりません。本年も何卒ご愛顧のほどお願いいたします。

JTA NEWS から CCAJ News へ

一般社団法人日本コールセンター協会
広報委員長
山田 雅康

新年、明けましておめでとうございます。旧年中は、JTA NEWS を多くの方にご覧いただきましたこと、お礼申し上げます。

広報委員会では、皆様のお役に立つ内容が掲載できるよう、討議を重ねております。

2012 年 1 月号より、協会の名称変更に伴い「JTA NEWS」から「CCAJ News」と名称を変更いたしますが、今後も皆様にとって有意義な誌面となるよう、広報委員一同知恵を出し合って進めて参ります。

「CCAJ News」をよろしく願い申し上げます。

協会日誌

11/9 事業委員会

- ① CCAJ コンタクトセンター・セミナー
 - ・特別講演の候補者について討議した。
 - ・CCAJ セッションのテーマを決定した。
- ② JTA スクール (CCAJ スクール)
 - ・新講座に関して講師候補のプレゼンテーションを行い、講師を決定した。
 - ・2012 年度の研修の開催回数を決定した。

11/10 理事会

- ① 2011 年度収支予算進捗状況
 - ・2011 年度収支予算進捗状況の中間決算を承認した。
- ② 社団法人日本テレマーケティング協会 2011 年度収支決算
 - ・社団法人日本テレマーケティング協会 2011 年度収支決算 (見込) を承認した。
- ③ 一般社団法人日本コールセンター協会

2011 年度収支予算

- ・協会名称変更の告知を行うための費用として予備費を支出することを承認した。
- ④ 会員拡大に向けた施策の展開
 - ・2012 年 1 月から 6 月まで、入会促進キャンペーンを行うことを承認した。
- ⑤ 理事定数の見直し
 - ・理事の定数を見直し、3 月開催予定の「一般社団法人日本コールセンター協会」総会に諮ることを承認した。
- ⑥ 入退会
 - ・9 月に開催した理事会以降の入退会社を承認した。

次号予告

「CCAJ News」Vol.179 では、「2012 年新春賀詞交歓会」、「JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城開催報告」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2012 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

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 (旧 JTA 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.150 (2011 年 12 月 12 日、JTA メールニュースとして配信)

配信数 : 4,576 名

【協会からのご案内】

1. 当協会名称変更のお知らせ
 2. JTA NEWS VOL.177 (2011 年 12 月号) を協会ホームページにアップ
 3. JTA スクール 2012 年 1 月開催のご案内【業界動向・情報】
 4. 平成 22 年度 消費者相談報告書 (経済産業省)
 5. 『個人情報相談』6 年間の傾向と 2010 年度の相談概要 (国民生活センター)
 6. ソーシャルメディアの活用に関する調査 (消費者関連専門家会議)
 7. 電気通信サービスの加入契約数等の状況 (総務省)
 8. 2011 年度 JCSI 日本版顧客満足度指数) 第 2 回調査結果 (サービス産業生産性協議会)
 9. みんなのメンタルヘルス総合サイト (厚生労働省)
- 【セミナー・イベント情報】
10. 「第 7 回 みやぎコールセンターオペレータコンテスト」のご案内

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)

コールセンター・事務処理センターの開設・移設等をお考えの企業の皆様

鹿児島市で「CC」始めませんか!?

～コールセンター・事務処理センターの成功は南の交流拠点都市・鹿児島市にあります～

安心・安全



Q 鹿児島というと台風や桜島をイメージしますが大丈夫ですか?

A 他の地域と比べて台風、地震も多くはありません。

- 九州南部への台風 (平成 22 年): 1 回 (関東甲信地方: 3 回)
- 地震保険: 1 等地 (最も掛け金の低い地域) 鹿児島市では昭和以降、震度 5 以上の観測は 1 回のみです。



低コスト



Q コスト削減を図ることはできますか?

A 賃金やオフィス賃料は大都市に比べて低く、コスト削減を図ることができます。

- 最低労働賃金: 647 円 (東京: 837 円)
- オフィス平均募集賃料: 8,220 円/坪 (東京 12,410 円/坪)

※CBRE OFFICE MARKET REPORT (平成 23 年 6 月)



鹿児島市からの支援



Q 立地する際には、行政のサポートはありますか?

A 立地前も立地後も鹿児島市は立地企業を手厚くサポートいたします。

- 鹿児島市視察へのご招待
- 雇用、オフィス賃料、通信回線使用料等に対する補助金の交付 等

3年間最大
3億4千万円

かごしま市

詳しくは下記ホームページをご覧ください 鹿児島市 企業立地 検索

お問い合わせ

鹿児島市雇用開発課

〒892-8677 鹿児島市山下町 11-1

TEL 099-216-1314 yuuchi@city.kagoshima.lg.jp