

CCAj News

Vol.286

2021年1月号

Contents

- ◇ 会長 年頭挨拶
- ◇ 2021年「年頭所感」
(全59社)

- ◇ コールセンター基礎講座(オンライン)
告知

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 下村 芳弘

あけましておめでとうございます。

新型コロナウイルス感染症により、いまだ国民一人ひとりの行動自粛が求められるなど、日常生活が一変する未曾有の事態となっています。こうした中、日々感染リスクと背中合わせで、私たちの命と健康を守る医療従事者をはじめとするエッセンシャルワーカーの皆様にあらためて感謝と敬意を表したいと思います。

コールセンター業界においてもコロナ禍は多大な影響をもたらし、三密の労働環境の改善が求められる一方で、政府・自治体が利用を呼び掛けたり、通販の需要拡大により、コールセンターのニーズが一気に高まりました。

こうした事情から、昨年5月1日に「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」を策定・公開し、会員の皆様が適切に対処されていることで、感染拡大を乗り越えることができていると感じております。

また、経済活動が再開してきた中、本指針がセンター運営の支障になるかアンケートを行ったところ、緩和を求める声はほとんどなく、ウィズコロナがセンター運営の新常態として定着しつつあり、この逆境をプラスに転換する皆様の頼もしい活動を大変有難く思っ

ております。

2021年は、コールセンターに寄せられた期待やニーズを追い風に、コールセンター業界の社会的プレゼンスを高めていく1年にして参りたいと思います。

コロナ禍によりコールセンターが社会の生活インフラとして認識され始めた今、生活者に寄り添い頼りになる存在にならなければなりません。

それには、拠点の分散に加え、在宅やサテライトオフィスなどテレワークの導入・実施。また、電話・メール・チャット・SNSを用いたチャンネルミックス、IVRやボット、FAQによる自動化・自己解決など、AIの活用含めあらゆる方策を通して、生活者と常につながり続けることが求められ、その為にも協会活動の基軸でもございます「相互研鑽」、知の共有により、業界全体が更に進化することが重要になると考えています。そしてデジタルシフトとそれを活用する人材の育成にも一層注力し、他業界に先行してニューノーマルに適応して参りたいと思います。

2021年も業界のさらなる発展に向けて、会員をはじめ関係各位には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。



新春特別企画

2021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。
2021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。

2021年 年頭所感出稿企業

株式会社 TMJ
アルファコム株式会社
トランスコスモス株式会社
ビーウィズ株式会社
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
ベリントシステムズジャパン株式会社
株式会社 サウンズグッド
キューアンドエー株式会社
株式会社 かんてん CS フォーラム
株式会社 D&I パートナーズ
株式会社 フルキャストホールディングス
株式会社 プレイブ
株式会社 ベルテック
JP ツーウェイコンタクト株式会社
凸版印刷株式会社
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
CTC ファーストコンタクト株式会社
MS & AD グランアシスタンス株式会社

株式会社 日立システムズフィールドサービス
株式会社 クリエイトラボ
株式会社 グッドクロス
株式会社 アグレックス
ジェネシス・ジャパン株式会社
情報工房株式会社
アドバンス・コンサルティング株式会社
株式会社 Cプロデュース
Jabra
りらいあコミュニケーションズ株式会社
ズーパーコミュニケーションズ株式会社
株式会社 KDDI エボルバ
株式会社 アイティ・コミュニケーションズ
SCSK サービスウェア株式会社
株式会社 マックスコム
株式会社 M's ダイレクト
株式会社 アイ・エヌ・ジー・ドットコム
岡田電機株式会社
株式会社 きらぼし銀行
三井情報株式会社

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
ログジット株式会社
アデコ株式会社
東京ガスカスタマーサポート株式会社
日本アビア株式会社
モビルス株式会社
Twilio Japan 合同会社
株式会社 長塚電話工業所
岩崎通信機株式会社
株式会社 ベルウェール渋谷
NTTコミュニケーションズ株式会社
株式会社 NTTネクシア
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 シジン
ビジネステクノロジークラフツ株式会社
株式会社 MAYA STAFFING
富士通コミュニケーションサービス株式会社
株式会社 リンク
ナイスジャパン株式会社
株式会社 ベルシステム 24 ホールディングス
(全 59 社・原稿到着順)

新しい始まりとなる 2021 年、 禍を転じる年に！

一般社団法人日本コールセンター協会
副会長
長谷部 英則

明けましておめでとうございます。
昨年、コロナ禍が社会全体を覆いしましたが、コールセンターは企業活動を支え続け、そこで働く人たちのエッセンシャルワーカーとしての奮闘がありました。感染防止策を実施する一方、在宅勤務や自動化は喫緊の要求事項として取り組みが進みました。コロナ禍は甚大なる被害と停滞を生みましたが、事業や働き方の改革が加速する機会にもなりました。失うものがあれば得るものもあるから未来があるのだと信じたいと思います。
社会全体が力強く立ち直ること、そして、会員の皆さまのご健勝を祈念しながら新しい年を始めたいと思います。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

「変化への挑戦と人と社会への価値提供」を目指して

株式会社 TMJ
代表取締役社長
丸山 英毅

新年おめでとうございます。
昨年は CX サービスの強化策として AI 自動分類とテキストマイニングの組み合わせや bot と有人チャットを連携したサービスの提供を開始いたしました。21 年は「変化への挑戦と人と社会への価値提供」をスローガンに新中計をスタートさせます。
引き続きクライアント企業様へ、人の普遍的価値と時代に適したテクノロジーを駆使したサービスを提供して参ります。そして社会インフラを支える生涯職業として、従業員の育成・エンゲージメントを行い、新たな働き方 (with your style) と成長機会を提供することで、従業員とその家族の将来を支えて参ります。
本年も変わらぬご愛顧のほど、お願ひ申し上げます。

顧客とのハイブリッドコミュニケーションを推進していきます！

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。
アルファコムは、通話録音システム “Voistore” (ボイストア)、コールセンター向けチャットシステム “M-Talk”、法人向けコミュニケーションシステム “LINE WORKS”、“LINE 公式アカウント” 等のシステムと、それらに関連するコンサルティングサービスおよび運用支援サービスを提供しています。
これらのソリューションは、顧客と企業間の対話をより迅速かつ丁寧なものにし、企業内コミュニケーションをより効果的かつ確なものにします。
Voice と NonVoice、Live と Bot / AI のダブル・ハイブリッド型ソリューションの実現により、顧客と企業のコミュニケーションをより効果的・効率的なものに改善してまいります。
本年もどうぞよろしくお願ひします。

社会基盤としてのコンタクトセンターの価値をさらに高める一年に

トランスコスモス株式会社
取締役 専務執行役員
松原 健志

新年おめでとうございます。
コロナ禍において顧客との非対面接客のニーズが一段と高まり、コンタクトセンターに求められる社会的な役割がさらに重要になってきました。安定したサービス提供のためにスタッフが安心して働ける環境づくり、ウイルス感染予防・感染拡大防止対策を徹底して行った上で、2021年は3つのデジタル変革をさらに加速させていきます。①ノンボイスチャネルの拡大、②AI自動化（チャットボット、音声ボット）、③在宅コンタクトセンターの拡大。最新のデジタル技術の活用と磨き上げた運用力でお客様に心地よい体験を提供し、企業様の成長に向けて一緒に取り組んでいきたいと考えています。
本年もよろしくお願ひ申し上げます。

人とデジタルの最適なソリューションで新しい価値を創造し続けます

ビーウィズ株式会社
取締役副社長 執行役員
飯島 健二

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、厚く御礼申し上げます。
昨年当社は、AI-PBX「Omnia LINK」を基盤とした在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」、Web教育プラットフォーム「Qua-cle」、訪問業務効率化アプリ「ドコビジタ」など、社会やお客様のニーズに寄り添った新しいサービスを展開してまいりました。
本年もBPO事業の継続的な価値向上とあわせ、ビジネスの次世代化を目指し、更に新しい価値を創造すべく、社員一同邁進する所存です。
本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

真価と進化

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
エンタープライズ事業 G 担当役員代行/執行役員
鳥越 浩嗣

新年明けましておめでとうございます。
今年は弊社の新しい中期経営計画の始まりの年でもあります。コロナ禍において働き方が変わり始めているなか、経営も真価が求められる年となりそうです。ウィズコロナの時代においては非接触、非対面といったコミュニケーションがニューノーマルの形となり、コールセンターにおいても今後はデジタルトランスフォーメーションが進み、Webを起点とするデジタルマーケティングと融合した完全なプロフィットセンターへと進化することが予想されます。
我々も新たな技術と価値と知恵をご提供してみなさまを全力でサポートできるよう頑張っていく所存ですので、この難局を是非一緒に乗り越えて行きましよう。

挑戦を続け、クライアントのご要望と信頼にお応えします

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
大高 信之

新年あけましておめでとうございます。
昨年は新型コロナウイルス感染症の流行により、各企業様におかれましてはご苦労があったものと拝察致します。当社におきましては、テレワーク推進や特別有給付与をはじめ、従業員が安心して勤務できる環境整備と、各種サービスのオンライン化に取り組んで参りました。
コールセンター業務においてはコロナ禍でのCX戦略が問われるとともに、デジタルシフトの加速によりマーケティングデータ分析の重要性が増してきております。WOWOW業務で培った知見を発展させ、今年も更なる成長に向けて挑み続け、クライアントのご要望と信頼にお応えできるよう努力してまいります。
本年も宜しくお願ひ申し上げます。

2021年、コールセンター業界を盛り上げましょう。

ベリントシステムズジャパン株式会社
代表取締役社長
古賀 剛

新年あけましておめでとうございます。
旧年は、皆様にご支援とご愛顧を賜り、心から御礼申し上げます。
本年、ベリントシステムズは各スポンサー様のご協力のもと、コールセンター業界を盛り上げるため「コールセンターDX」という新しいメディアを立ち上げます。芸能人などの力も借りつつ、敷居を低く、楽しく真剣にコールセンターの魅力や課題を皆さんと一緒に考えていきたいと思ひます。製品としては今まで通り、通話録音、応対品質評価、音声認識、音声分析、WFMなどを提供し、コールセンターにとってコアとなる製品を随時拡張していきます。
本年も皆様の一層のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

2021年 新年のご挨拶

株式会社 サウンズグッド
代表取締役
川上 真一郎

謹んで新年のお慶びを申し上げます。当社サウンズグッドは、協会のサポート企業として、持続的に協会の拡大・発展に寄与して参ります。
昨年は、『新型コロナウイルス感染症』の影響を受け、世の中の経済活動に大きな打撃を与えた半面、在宅・テレワークといった働き方の変化に伴い、違ったビジネスチャンスも生まれた変化の大きな一年でした。
未だ先の見通しが不透明な状況にはありますが、当社はすべての皆様に『安心・安全』な就労環境・サービスを提供できるよう弛まぬ努力を続けて参ります。
本年も「sounds good」と言っていただけの企業であり続けます。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ひ申し上げます。

2021 年わが社の抱負

キューアンドエー株式会社
代表取締役社長
川田 哲男

昨年は全く予想もしてなかった世界的パンデミックに遭遇し、世の中の仕組みが激変した1年でありました。

本紙面をお借りして、最前線でサポート頂いている医療従事者の方々に感謝と敬意を表します。

2021年のスタートもコロナウイルスとの共存は避けられそうありませんが、事業の継続と感染防止対策の両立を図るべく、最大限尽力してまいります。

当社は「従業員の健康・安全確保を最優先」を念頭に置き、アフターコロナ、ニューノーマル時代へ向け世の中の変化に素早く適応し、企業理念である「感動共有企業」を軸にお客様に「最高品質のサービス」をお届けするよう精進してまいります。

皆さん、一緒にこの難局を乗り越えてまいりましょう！

2021 年新年のご挨拶

株式会社かんでん CS フォーラム
代表取締役社長
森本 章文

新年あけましておめでとうございます。

弊社は2003年の設立以来、関西電力グループ企業としてエネルギーや通信分野でコールセンター運営を担ってまいりました。また、その知見を活かし、グループ外の企業さまに対しまして日々提案を進めております。

昨今、新型コロナウイルス感染防止対策のため、コールセンターやカスタマーサポートのDX推進が注目を浴びております。企業さまに利益をもたらすことはもちろんのこと、企業さまの満足度向上に向けてDX推進に努めていきたいと考えております。

本年も協会会員企業の皆さまと共に、業界の発展に寄与する所存でございます。

生活者との対話を通じて企業と顧客を深くつなぐコンタクトセンターへ

株式会社D & I パートナース
代表取締役社長
西島 一博

新年あけましておめでとうございます。

当社は昨年、お陰様で創立15周年を迎えました。広告会社発祥のダイレクトマーケティング会社として事業主と共に成長させていただき、一重に皆様のお力添えによるものと深く感謝申し上げます。

当社のミッションである「生活者との対話を通じて企業と顧客を深くつなぐ」という使命のもと、経済価値の創出、社会との共創、人間成長の促進に取り組んでおります。

AI自動音声受付やノンボイスコミュニケーション等、デジタルシフトを進めることで当社の「顧客価値」の発見力をさらに進化させ、ダイレクトビジネスを行う事業主の成功にトータルで貢献して参ります。

本年も宜しく願い申し上げます。

2021 年 コロナを乗り越え、業界の発展に貢献します

株式会社フルキャストホールディングス
代表取締役社長 CEO
坂巻 一樹

この度、新型コロナウイルスによりお亡くなりになられた方に謹んでお悔み申し上げますとともに、被患された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

また医療従事者はじめ、行政の皆様、我々のスタッフが働くコールセンターにおいて感染防止にご尽力されている方々に、深謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症拡大は、予断を許さない状況が続いておりますが、社会インフラの一部でもあるコールセンター業界に人材を派遣する企業として、オペレーションや体調管理、衛生面における対策に配慮しながら、本年もお客様や働き手にとって利便性が高いサービスを提供し続け、業界全体の成長と発展への貢献に精進して参ります。

本年もどうぞよろしく願い申し上げます。

「コールセンター業界の発展に向けて」

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

ブレイブでは、コールセンター業界に特化したオフィスサポート事業と、医療福祉業界向けの人材サービスを行うメディカルケア事業の2本柱で、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、看護師等のメディカルスタッフのコールセンター業務も多数ご用命頂き誠にありがとうございました。

また、当社は、一昨年にマイナビグループの一員となり、派遣スタッフの集客力向上に努めてまいりました。

本年は、昨年以上に派遣スタッフの動員力並びに継続率向上に全力を注ぎ、コールセンター業界の益々の発展を全力でサポートさせていただきます。

本年も何卒、宜しく願いいたします。

「2021 年を迎えるにあたって」

株式会社ベルテック
代表取締役社長
金井 正明

皆様には謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年に関しましてはどの会社様も新型コロナウイルスに影響されなかった会社はなかったかと思えます。

私どももいろいろな変容がありました。

しかしながらこのような中だからこそ、より人とのコミュニケーションの大切さを感じ、その大切さを再確認することができました。また変容を糧として、BPO業務も含めたより幅広いクライアントニーズにお応えできるよう整えることができました。

昨年同様お客様一人ひとりとのコミュニケーションの大切さは変わりませんが、もう一段上のレイヤーにもお応えできるよう取り組んで参ります。

本年もご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しく願い申し上げます。

2021年、さらに信頼され、選ばれ続ける会社へ！

JP ツーウェイコンタクト株式会社
代表取締役社長
速水 真悟

新年あけましておめでとうございます。本年もどうぞよろしくお願ひいたします。

昨年は、世界中が新型コロナウイルスにより大きなダメージを受けた年でした。弊社でも感染者が確認され、一部のセンター閉鎖を余儀なくされ、お客さまに大変なご迷惑をおかけしました。これを教訓に各種対策を強力に推進しております。本年も引き続き万全の対策を講じてまいります。

また、本年は、日本郵政グループ向けの新しいコールセンターシステムを導入するほか、通販事業各社さま向けシステムの信頼性を一層向上させる改修を行ってまいります。お客さまにさらに信頼され、さらにご愛顧いただけるよう成長してまいりますので、本年も関係各位のご指導をよろしくお願ひいたします。

2021年さらなる飛躍の年に

凸版印刷株式会社
情報コミュニケーション事業本部マーケティング事業部エンゲージメントサービス本部
サービスデザイン部 部長 中島 義貴

謹んで新年のお慶びを申し上げます。昨年はコロナ禍の中で、国策や様々な業界での多種多様なアウトソーシングニーズが拡大した一年になりました。そこで求められる業務品質や新たな提供価値に大きな変化が起きた1年となりました。

当社としても、昨年来のデジタル化に加えて、顧客とのさらなる関係強化を牽引する「トッパンカスタマーエンゲージメント」を掲げ、お客さまの事業変革を支援して参りました。

本年度もトッパングループの総合力を発揮し、より多くの企業に向けたサービスの提供とカスタマーエンゲージメントの構築に寄与していく所存です。何卒宜しくお願いします。

謹賀新年、製品開発拡充で新たな時代のニーズに対応

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。

弊社では、自社製 IP-PBX、ゲートウェイをベースに発着信制御をするコールセンタ機能、店頭 / 在宅機能の強化中。コンシューマ向けには、モバイル Wi-Fi ルータ、スマートウォッチ、GPS トラッカー、IP カメラ、体組成計など IoT ハードウェアから連動する APP やクラウドサービスの提供。お客様のサービス、ブランドを支える商品提案、開発を進めています。低価格 / 高性能な企業向け L2/3 スイッチから個人向 Wi-Fi ルータまでネットワーク機器も取り揃えました。商品開発力で皆様のニーズに対応していきます。

今年もご愛顧のほど、よろしくお願ひ致します。

ファーストコンタクト機能をサービスの原点として

CTC ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
山本 裕久

新年明けましておめでとうございます。旧年中は多大なるご尽力をいただき誠にありがとうございました。

私たち CTC ファーストコンタクトはお客様とビジネスを結ぶ「ファーストコンタクト」機能をサービスの原点としてお客様に安心と信頼を提供し続ける企業を目指してまいりました。

CTC グループとして培ってきた各種ソリューションやクラウドサービスに合わせた IT サービスデスク、IT 導入支援、定着化支援サービスに加え CRM、データマネジメント、バックオフィス領域でもお客様に新しい価値を提供してまいります。

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。

2021年わが社の抱負

MS & AD グランアシスタンス株式会社
取締役社長
平 純孝

新年あけましておめでとうございます。

当社は昨年、ともに 30 年余の歴史をもつ「(株) 安心ダイヤル」と「ジャパンアシストインターナショナル(株)」が統合し、「総合アシスタンス企業」として新たにスタートを切りました。

高品質なネットワークを誇るロード・ハウスアシスタンス、外国語対応を駆使した海外のメディカルアシスタンス等、それぞれが培ってきた強みを武器に、これからも安心・満足・感動をお客さまにお届けしてまいります。

経営環境の不確実性が増す中においてもステークホルダーの皆さまとともに持続的に発展できるよう、今後とも伝統を大切にしつつ先進的な取組にも挑んでまいります。

本年もよろしくお願い申し上げます。

2021年 新年のご挨拶 ウイズ／アフターコロナに向けて推進して参ります

株式会社日立システムズフィールドサービス
ビジネスサポート事業部 コンタクトセンタ本部 本部長
杉野 貞夫

謹んで新春のお慶びを申し上げます。

当社は情報・通信、設備に関わるコンサルティングから保守・運用を通じて情報システムをサポートしております。昨年度は新型コロナウイルス感染の影響がある中で、社会機能維持業務を継続するため従業員の安全を第一に考え、「感染しない・させない」ために様々な感染予防策に取り組み、業務を推進して参りました。

本年度は、各企業におかれましてはウイズ／アフターコロナに向けた「新たな生活様式」を検討・推進しておられ、現場に一番近い当社は、お客様のお困り事やご要望を伺い課題解決に向けて取り組んで参ります。

本年もより一層のご愛顧とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

明日 (未来) を創る

株式会社クリエイトラボ
代表取締役社長
上妻 孝治

新年明けましておめでとう御座います。

昨年は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、ビジネス環境や常識の変化など、社会は様変わりしました。

今年の干支は「辛丑 (かのとうし)」です。辛いことはあるが上に向かって挑戦する『転換』の年です。

世の中の変化が大きいと、求められるものもたくさん出てきます。わが社は、「明日 (未来) を創る」活動を推進します。

マーケティング活動をさらに強化し、イノベーションが生まれる風土を醸成し、新たなビジネスにチャレンジします。

結果、お客様のために社員が「ワクワク」進化し、最高の「ハピネス」が提供出来る会社を目指します。

今年もどうぞ宜しく願い申し上げます。

顧客・企業・コールセンターのワークライフバランスを目指して

株式会社グッドクロス
取締役
石井 通明

謹んで新年のお慶びを申し上げます。昨年は暮らしが大きく変わり、カスタマーサポートの現場も挑戦の一年となりました。弊社は三密を避け安定的なサービスを維持すべく在宅でのオペレーションをメインに変え、面接や面談は ZOOM で、研修は動画を、習熟度は Web テストを活用するなど、品質を維持しながらも感染症や BCP に強い在宅コールセンターづくりに舵を切りノウハウを蓄積してきました。

今年、クライアント企業に提供している対応状況のリアルタイム共有ツールを機能拡充。Slack や Teams、Chatwork などの SNS とも連携し、社内外のワークライフバランスを維持しながら、タイムリーな顧客対応を追求していきます。今年もどうぞ宜しく願い申し上げます。

持続可能な社会の実現に貢献します

株式会社アグレックス
常務執行役員
棟方 猛夫

あけましておめでとうございます。

当社は、IT の力で社会の願いを叶える TIS インテックグループの一員で、1965 年の創業以来、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネス事業を中心に、システム開発・運用事業を展開してきました。昨年は、COVID-19 の影響で、社会環境と共に、コールセンターを取り巻く環境も大きく変わってきました。当社が強みとする「ヒト×テクノロジーによるビジネス加速力」を活かし、多様化するニーズにお応えすることで、ニューノーマルにおける社会課題の解決を目指して参ります。

CCAJ には、昨年末に入会させていただいた新人です。本協会で皆様と交流させていただくことを楽しみにしております。

CX やコンタクトセンターのニューノーマルをテクノロジーでサポート

ジェネシス・ジャパン株式会社
代表取締役社長
ポール・伊藤・リッチー

新年あけましておめでとうございます。

昨年はコロナ禍によって、非接触のコミュニケーション・チャネルであるコンタクトセンターの重要性が再認識される一方で、感染拡大を防ぎながら運営を維持するという相反する対応を迫られた一年でした。

こうした中、在宅コンタクトセンターやデジタル・チャネルの導入が一気に増加しましたが、スムーズに移行できたのは、クラウドや AI といった IT を積極採用していた企業でした。つまり IT 活用の巧拙がセンター運営を左右する時代になったのです。

弊社では、皆様が描くコロナ後の CX やコンタクトセンターのニューノーマルの姿を、クラウドや AI のテクノロジーを通じてサポートしていきます。

仲間がいるから顔晴れる (がんばれる)

情報工房株式会社
代表取締役社長
宮脇 一

「あんたと話せてホッとしたよ、つながって安心ね」そんなお客様のお声がたまらなくうれしい。非常時でも休まずに、嬉しそうにそう言っていた仲間たち。実は家族からは「どうしてこんな時に会社に行くの?」「こんな時に会社させられる会社なんて辞めてしまえ!」と言われていたことを、後から知りました。

私たちの仕事は、誰にでもできない大切な仕事。繋がることでお客様の安全と安心を生み出しています。仲間たちは自身のたゆまぬ努力とプライドを持って、支える私は世間への理解を求めるアピールをもって、業界の成長に挑みます。エッセンシャルワーカー 10 年後の笑顔のために。

今年もどうぞよろしく願いします。情報工房は 20 周年!

次世代コンタクトセンターは、人とシステムの協調・共創で生まれる

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設計・構築・運用・改善・高度化、VOC・FAQ・ナレッジ・チャット・AI 活用やアセスメント・ランドデザイン等、幅広い視点からお客様本位のコンサルティングをご提供しています。

新型コロナの影響で出版が遅れた書籍「徹底図解 コンタクトセンターの作り方・運用の仕方」(仮題)を本年 2 月に発刊します。コンタクトセンター業界に携わってきた約 40 年間の経験を基に、コンタクトセンターの設計・構築・運用・改善・高度化の進め方やポイントを豊富な先進事例を交え運用・システム面から記述しました。皆様のご参考になれば幸いです。

今年もどうぞ宜しく願い申し上げます。

創業精神でもある「目配り、気配り、心配り」

株式会社Cプロデュース
創業理念社風倫理統括
加地 久美子

新年明けましておめでとうございます。皆様には日ごろから大変お世話になっております。

昨年は大変な年となりました。当たり前の事が当たり前でなくなる、このような大転換期に改めて重要なのが、人との「信頼関係」ではないかと思えます。

小さなことからコツコツと、と言われるように日常の「目配り、気配り、心配り」が積み重なって「信頼」となり、実を結ぶ。コールセンターも同じです。

センターの管理者はまず自分を「信頼」することからスタートする。そのための準備をしっかりとする。

「選ばれるコールセンター」には、スタッフはもちろん、経営層からも信頼される管理者とマネジメント文化が必要です。そんな人材の育成をCプロデュースは今年も支援して参りたいと存じます。

オペレータの耳を守るヘッドセット

Jabra
代表取締役社長
安藤 靖

2020年はヘッドセットの重要性が改めて認知された年でした。

机の一つではなく、一人一台のパーソナルヘッドセット体制へと変わってきました。また在宅オペレータの普及で、USBタイプ、ノイズキャンセル機能があり、長時間にわたり装着しても苦にならない、オペレータの皆さんの聴覚を守るヘッドセットが伸びました。この動きは今年更に加速すると思われます。

Jabraは真のプロフェッショナルタイプのヘッドセットで皆様のセンターをサポートして参ります。今年もよろしくお願ひします。

社会のニーズにお応えするサービスを

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
網野 孝

明けましておめでとうございます。

昨年は新型コロナウイルスの感染拡大という社会情勢の大きな変化に際し、コールセンターに対する社会の期待の高まりとデジタル化による顧客接点の進化を感じた一年でした。

りらいあグループは、長年に亘り培ってきたヒトによるオペレーションと最新のデジタルテクノロジーを組み合わせ、お客様企業と消費者のエンゲージメント向上に貢献するサービスを提供することで、ニューノーマルに向けて多様化する社会ニーズにお応えしてまいります。

また、障がいのある社員や子育て中の社員が多数活躍しておりますが、今後も多様な働き方ができるよう取り組みを進めてまいります。

本年もどうぞよろしくお願ひいたします。

「2021年コンタクトセンターへのイノベーション創出」

ズーパーコミュニケーションズ株式会社
代表取締役
佐藤 延男

コロナ禍により、コンタクトセンター業界は大きく変わることができた。在宅ワーク対応、クラウド化へと一気に進んだ。急激な変化により、後回しにされたことをこれから逐次対応しなければならない。

また、顧客と対面でのコミュニケーションが憚れる世の中になり、ビジネスの進め方も大きく変わった。各タッチポイントにおいてのコンタクトセンターの重要度が増し、新たなフェーズに入ると考える。

我々はコンタクトセンターの方と直接会話しながら、最適な顧客とのコミュニケーションを提供できるシステムの構築に貢献して行きたいと考えている。そして、コンタクトセンター業界の活性化に向けて、イノベーション創出していく所存です。

ニューノーマル時代の真のCX向上に「人とIT」で期待を超えるサービスを

株式会社 KDDI エボルバ
代表取締役社長
若槻 肇

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

社会が激変した昨年、当社では従業員の安全を第一に、ニューノーマルに即した環境整備・働き方の変革に努めてまいりました。一方で、急速なDX化により一層の顧客接点強化とCX向上、効率化施策が求められ、AIを活用した自動化など当社の最新テクノロジーを駆使したビジネスソリューション需要の高まりを実感いたしました。

おかげさまで本年は設立25年の節目を迎えます。「信頼され、共に成長する」をビジョンに掲げ、ニューノーマル時代における真の顧客サクセスを実現するべく、お客さまの本質的な課題に向き合い、当社の強みである「ITと人による複合力」で期待を超えるサービスを提供し「本業に貢献するパートナー企業」へと進化してまいります。本年も宜しくお願ひいたします。

2021年わが社の抱負

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

新年明けましておめでとうございます。2000年創業より21年目を迎える事が出来ました。これも一重に多くの皆さまのお力添えによるものと深く感謝申し上げます。誠にありがとうございます。

2000年に自社システムと人材育成にこだわり「21世紀型コールセンター」を旗印にスタート致しました。自社システム(Navi-Telephony Plus)の強みであるAIや音声認識機能と、人として大切な真心と誠意を融合する事で、コールセンター業務の可能性を広げていきます。社会情勢が目まぐるしく変化する中ではありますが、創業時の理念を大切に、本年満21年目の節目を社員一同、誠意を持って取り組んでまいります。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

「業務ナレッジ」×「IT」×「人材」で新たな価値を提供し続けます

SCSK サービスウェア株式会社
代表取締役社長
清水 康司

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
昨年は新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機に、従業員の健康と安全に留意しながらクライアント業務を止めることなく遂行するという、企業としての社会的責任と使命をあらためて深く考えさせられる一年となりました。一方で、コロナ禍により求められた接触センターの在宅化という新たなチャレンジは、働き方改革の推進と相俟ってBPO事業の更なる可能性を感じさせてくれるものでもありました。
当社はSCSKグループの一員として、「業務ナレッジ」と「IT」の強みを活かし、新たな価値を社会に提供し続ける企業を目指してまいります。
本年もご指導ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

持続可能な事業でありつづけるために

株式会社マックスコム
代表取締役社長
小関 剛史

昨年は、新型コロナウイルスにより今まで経験したことのない状況下での事業となりました。
当社はウィズコロナに対し従来の経営スタイルを見直し新たな常識を確立することから取り組んで参りたいと考えております。第一に社員が安全かつ柔軟に働くことが出来る労働環境を整備する為に、在宅勤務可能なインフラ整備ならびに各種制度の見直しに取り組んで参ります。また、お客様に持続可能なサービスをご提供する為にも、従来のセンター労働集約型から業務プロセスを見直しdigitalと在宅オペレーションを融合した新しいサービスに挑戦して参りたいと考えております。
今年も皆様と業界を盛り上げて参りたいと存じますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

2021年 喜びや楽しさ溢れる社会づくりに貢献する

株式会社 M's ディレクト
取締役
大場 大吾

新年明けましておめでとうございます。
当社は2020年8月に創立し、無事に初めての正月を迎えることができました。
これまで本当に多くの皆さまからのご支援やご協力をいただきましたこと、この場を借りて感謝申し上げます。
昨年はコロナ禍による自粛ムードもあり、時に日々のなかで息苦しさを感ずる場面もありました。
そのような状況下、日常感じる何気ない喜びや楽しさをお届けすることが出来る接触センターであることが私どもM's ディレクトのひとつの使命として取り組んでまいりました。今後もその想いを大切に成長してまいり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。

2021年 新年のご挨拶

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム
代表取締役 CEO
牛原 良三

新年あけましておめでとうございます。
弊社は昨年、接触センター業務の受託が好調で、大阪ビジネスパーク(OBP)に新センターを開設しました。
また、人口の高齢化でシニア市場が拡大していることから、産経新聞社と合併でシニア向けリサーチサービスを提供する会社を設立しました。
これらはひとえに関係各社様のご支援・ご協力の賜物であり、厚く御礼申し上げます。
新型コロナウイルスが猛威を奮う社会情勢の中、スタッフが安心して勤務できる環境を整え、更なる顧客満足度の向上を目指し、すべての関係者に「ありがとう」と感謝されるよう邁進する所存です。
本年も引き続きご指導ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アフターコロナのニューノーマル時代へ向けて

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

明けましておめでとうございます。
昨年は新型コロナウイルス感染症の拡大によって生活様式や就業形態の変化が余儀なくされた年でありました。当社もテレワークをはじめとした対策を実施しながら、業務を継続させる体制を維持してきました。
しかし未だ課題は山積しており、社会全体として一定の方針が固まるまでには様々な試行錯誤が必要であると認識しております。ITインフラを支える企業としてこのような課題を抱えた皆様とともに解決策を模索していく、その一助となるべくより一層の努力を続けていくことが当社の課題と考えております。
皆様のご健康とご多幸を祈念し、新年のご挨拶とさせていただきます。本年も何卒よろしくお願いいたします。

人材募集・定着にお困りの方、是非ご相談下さい。

株式会社 きらぼし銀行
営業統括部 前給事業室長
須川 佳宏

新年明けましておめでとうございます。
協会の皆様におかれましては、BPOの拡大、フィンテックの進展等、人材の需要は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、時給を上げず募集効果を高める方法の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、是非ご検討頂ければ幸いです。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

「拡げる」「繋ぐ」ナレッジで支える

三井情報株式会社
取締役
渡邊 辰夫

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年は新型コロナウイルス感染症でさまざまな社会活動が自粛され、感染症予防のため CONTACT センターもまた大きな変化を求められた一年でした。また、カスタマー・エクスペリエンスの重要性の高まりなど、改めて CONTACT センターが社会にとって必要不可欠な消費者支援サービスである事を実感した次第です。弊社では製品の機能を「拡げる」開発、製品・サービスを「繋ぐ」開発など、豊富なナレッジを活かし、在宅勤務やオペレーター支援の課題をクラウド型 CONTACT センターサービス、AI などのソリューションで支援していく所存でございます。本年も、引き続き宜しくお願い申し上げます。

新たな価値を創造し選ばれ続ける存在に

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
代表取締役社長
横道 浩一

謹んで新春のお慶びを申し上げます。コロナ禍により企業を取り巻く環境が大きく変化しています。弊社においても対策を講じ、生産性向上のプロフェッショナルとして「人」「プロセスデザイン」「テクノロジー」の3つの力で、コンサルティングやアウトソーシングを通じて、ビジネスプロセスの変革に努めてまいります。

弊社の CONTACT センター部門は、2019 年の仙台に続き、2020 年 10 月に札幌第 3 CONTACT センターを開所し拡大いたしました。今後も、プロセス改善や業務の平準化・品質向上など、培ってきたナレッジを最大限に活用し、様々なお客様の課題を解決して参ります。

本年も、よろしくお願い申し上げます。

ニューノーマルへ新たな時代、ニーズに合わせたソリューションを CONTACT センター業界へ。

ログジット株式会社
代表取締役社長
鈴木 禎宏

あけましておめでとうございます。

昨年は COVID-19 が世界中を席卷し今も強い影響下にあります。マイナス影響が多い中、今まで進まなかった様々な事がいとも簡単に変化してしまった感があります。印鑑電子化、在宅勤務（在宅エージェント）など私自身の想像を超える勢いで浸透が進んだ年でした。我々の業界へのニーズ対応も益々多岐多用になって来ています。我々も非対面で安全に効率的なお客様対応、RPA によるエージェント様支援、在宅コールセンター実現、コンプライアンス強化などコールセンターをより戦力的なサービス拠点とすべくサービスを順次提供して行きます。

今年も皆様のお役に立ち度、本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様お願い申し上げます。

2021 年わが社の抱負

アデコ株式会社
アウトソーシング&ソリューション事業本部 本部長
瀧本 亘

アデコでは、働く人の成長に責任を持ち、企業の生産性向上にまでも貢献することをビジョンとして掲げております。

昨年 2020 年は COVID-19 の影響もあり働く環境が大きく変化し、CONTACT センターの在り方を検討する機会になったと考えております。

2021 年アデコの CONTACT センター委託事業は、デジタル領域のさらなる強化を図り、多様な働き方の推進とおお客様の生産性向上に寄与してまいります。

本年も格別のご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

新たな四半世紀に向けて

東京ガスカスタマーサポート株式会社
代表取締役社長
長谷部 圭一

明けましておめでとうございます。当社は東京ガスグループのお客さまの総合受付業務、契約・料金業務、マーケティング業務等の窓口を一貫して担ってきました。

昨年 25 周年を迎え、今年は新たな四半世紀に向け、デジタル導入をさらに進め、効率的なオペレーションを実現し、CONTACT センターとビジネスサポートセンターの事業の一体化を進めていきます。また、ガス・電気さらには様々なサービスの受付からアフターサービスまで、お客さまへのワンストップサービスを行い、お客さま満足度の向上に努めていきます。さらにコロナ・防災対策として、業務の分散化を含め事業継続可能な体制を構築していきます。

2021 年わが社の抱負

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
和智 英樹

新年あけましておめでとうございます。

2020 年は 2 月末から新型コロナウイルスによる感染症の影響で未曾有の事態に陥り、さまざまな業界に打撃を与えました。あらゆる状況下で感染拡大防止のためにニューノーマルへの順応を求められる中で、お客様のコールセンターを在宅勤務化へ移行するサポートにパートナー様と邁進し、高い評価をいただきました。今年もコロナの影響が残る中での業務となりますが、引き続きお客様に寄り添い在宅勤務導入の支援とともに Avaya OneCloud、サブスクリプションなどベストなソリューションを提供し DX の推進をお手伝いしてまいります。

本年も日本アバイアをよろしくお願い申し上げます。

2021年、モビルスはテクノロジーで顧客サポートを新しくします。

モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

モビルスは創業10期目を迎えました。これまで、チャットから電話までサポート領域を広くカバーするソリューションを提供し、数多くのお客さまを支援してきました。その中で蓄積した現場の運用ノウハウや膨大なデータをもとに、独自のサポートテクノロジーを開発しています。顧客サポートの改善のために、すぐにでも打てる施策は十分にあります。例えばサポートのノンボイス化、AIやロボットによる顧客対応の自動化、最適な問い合わせチャネルへの誘導、在宅オペレーションの導入など様々です。さらに、業務分析やKPI設定に基づくコンサルティングによって、その効果を最大化することができます。協会・会員の皆様と一緒に盛り上げていきたいと考えておりますので、是非ともご支援よろしくお願い致します。

革新からの成長

Twilio Japan 合同会社
代表執行役員 社長
今野 芳弘

新年明けましておめでとうございます。昨年は新型コロナの影響を受け、ビジネスにおいてはデジタル化に向けた様々な改革が行われた年となりました。コンタクトセンターにおいてもAIの活用や在宅シフト等による働き方改革の事例が多数見られました。またIT化に伴うセキュリティ面での懸念を払拭すべく事例も数多く見られました。コロナ下において緊急なご対応はご苦労が多々あったことと推察いたします。昨年の状況を鑑みますと本年も更に新しいコミュニケーションの手段の改善をはじめDXが加速すると予測します。Twilioでは更に日本のおお客様ニーズを理解しデジタル化やおお客様のニーズへのサポートをパートナー様と共に充実させる所存でございます。本年もどうか宜しく願い申し上げます。

コールセンターと対面窓口での高齢者ユーザコミュニケーションに革命を

株式会社 長塚電話工業所
代表取締役
長塚 将

あけましておめでとうございます。日頃からの当社に対するご支援に対し厚く御礼申し上げます。新年にあたり、皆様にご挨拶を申し上げます。2020年は、コロナ禍の影響もありコールセンターにおけるヘッドセットの在り方が大きく変わった年であり業務用唯一の国産メーカーとしての責任や日本国内における国産メーカーとしての在り方など様々な課題と闘い続ける1年間でした。2021年は、ヘッドセットの品質向上だけでなく、新たに取り組むコールセンター・対面窓口における【高齢者・難聴者】とのコミュニケーションを支援するための製品開発など新しい分野におけるチャレンジを社員一丸となって取り組む次第です。本年も、変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしく願いいたします。

2021年わが社の抱負

岩崎通信機株式会社
営業本部 第四営業部 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、新型コロナウイルス感染拡大によって、コンタクトセンターのマネジメントは、過去に無い大きな試練を強いられた年でした。一方で、デジタルシフトや在宅化、オートメーションが急速に普及した年でもあります。対面での打合せの減少、訪問が急遽NGになるなど予測不能な中での対応でしたが、お客様とともにこうした仕組みを構築できたことは、弊社にとって大変貴重な経験となりました。こうした変化を前向きに捉え、本年におきましても、コンタクトセンターのデジタル化を中心としたソリューションの提供を進めていく所存です。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。

2021年ベルウェールグループ創業46年の経験と知恵と挑戦で、更なる成長へ

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役会長
平野 宏

新春を迎え、謹んで新年のご挨拶申し上げます。旧年中は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。昨年は、新型コロナウイルスの感染拡大により、全世界で未曾有の危機を迎えることになりましたが、ベルウェールグループは、創業46年の経験と知恵、そして新しい働き方、生活スタイルを積極的に取り入れていくことで、更なる成長を継続しております。近年コールセンターの取り巻く環境は、加速度的に変化を続けており、多様なニーズに対応するため、今年は数年前より立ち上げました「ITソリューション研究開発チーム」が進めております、AI・OCRの開発を、より実戦的に継続する予定です。本年も宜しく願い申し上げます。

Re-connect X (X = everything)

NTTコミュニケーションズ株式会社
取締役 プラットフォームサービス本部
アプリケーションサービス部長 工藤 潤一

新年明けましておめでとうございます。昨年は、新型コロナが引き起こす社会変容により、生活者・ビジネス・社会が求める世界観・価値観が激変した1年となりました。そのような中、弊社では、お客さまやパートナーの皆さまとの共創によって、安心安全かつ柔軟に「つながりなおす」ことで、サステイナブルな未来の実現に貢献したいという思いを込め、新事業ビジョン「Re-connect X」を定めました。私どもとしては、コンタクトセンター業務をDX化するB2B2Cプラットフォーム、具体的には「COTOHA Voice DX」などのサービスを含め、皆さまのデジタルトランスフォーメーションを更にサポートしてまいります。本年もどうぞ宜しく願い申し上げます。

2021年「人」×「DX」

株式会社NTTネクシア
代表取締役社長
高美 浩一

新年あけましておめでとうございます。
 昨年は、新型コロナにより、企業の事業活動やエンドユーザーの意識・行動など、コンタクトセンタービジネスを取り巻く環境が大きく変化した一年でした。
 今年は、デジタル化・オンライン化・リモート化が更に進展することが想定され、お客様とのコミュニケーションや業務のアウトソーシング等を担う私達への期待はより大きくなるものと思われまます。
 その期待に応えられるよう、弊社としても、NTTグループ統一ブランド『ONE CONTACT』の下、ICTを活用した「人」×「DX」ソリューションを積極的に展開し、デジタル社会における「顧客満足度（CS）／顧客体験価値（CX）」の一層の向上を図りたいと考えております。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

2021年私たちができること

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。
 昨年は新型コロナウイルスの影響もあり、コールセンター業務も変革が必要な年となりました。
 このような状況であるからこそ、あらためて当社の強みを生かしながら「知恵」と「工夫」にて、お客様に寄り添うサービスの継続に努めてまいりました。
 2021年、より一層お客様を最優先に、社員一同、常に安心・安全を心がけ、私たちのモットーである「日本一ありがたうが溢れるコンタクトセンター」を掲げ、さまざまなチャレンジを行ってまいります。
 本年も引き続きご指導賜りますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

学びと真似びの一年に

株式会社シジン
取締役
富澤 喬樹

昨年よりコールセンター事業を開始し、それと同時に当協会会員となりました（株）シジンです（漢字表記：支人）。売り上げもまだまだ心細い中、当協会に加入したのには理由があります。
 弊社は不動産会社専門のコールセンターとしてスタート致しましたが、コールセンター経験があるものは誰一人としておりません。会社の作り方もお客様への接し方も何が正解なのかかわからず、ただお客様にとって「支える人」であることを目指して精進しております。新参者ですので、恐縮ながら当協会のお力をお借りし、良いものは素直に真似ていく所存です。
 是非とも協会会員の皆さまとも情報交換させて頂き、学びの多き一年にしたいと考えております。

新しい働き方

ビジネステクノクラフツ株式会社
取締役
朝倉 麻知子

新年明けましておめでとうございます。
 昨年の年始に CCAJ 新会員としてご挨拶をさせていただいてから早くも1年がたちました。
 当社がコアコンピタンスとするプロジェクト管理業務はプロジェクトの現場で万事に備える必要があるため、コロナ禍での業務遂行に不安がありましたが、蓋を開けてみるとWEB会議やクラウド型のプロジェクト管理ツール等の技術向上により、リモートワークでのPMO業務に何の問題ないことが証明されました。この事は優秀なPM要員を全国から募集できることを意味しており、当社にとって非常に大きな収穫となりました。当社はITコンサルとして、今後リモートワークの推進を含め、CCAJの活動に寄与すべく邁進していく所存です。本年もどうぞよろしくお願ひ致します。

新年のご挨拶とわが社の抱負

株式会社MAYA STAFFING
取締役 営業統括本部 本部長
黒木 敏彦

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、厚く御礼申し上げます。
 当社は、お客様の頼れるパートナー事業会社として、アウトソーシングを主軸とした総合人材サービスを、札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、松山、博多の計7拠点で展開させていただいております。
 昨年は、新潟市に当社初の大型BPOセンター（200席）を開設し、コールセンター業務を中心に運営させていただきました。コロナウイルスによる影響で雇用統計指数が悪化しておりますが、3年後に300席まで拡大し、更なる雇用創出に貢献していきたいと考えております。本年も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。

コールセンターにかかわる方々の成長と発展を

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
山本 享史

昨年は新型コロナウイルスの感染症拡大により未曾有の社会的事変に見舞われる年となりました。一方で、この困難な社会情勢の中において、コールセンターにかかわる事業は社会基盤を支える重要な役割を果していることが、より明らかになった年だと感じております。
 大きな社会変化の時を迎える中、2021年の年初にあたり当社は、CCAJ会員の皆さまとともに、コールセンターにかかわる方々の働きがいと働きやすさを追求し、さらに多様な働き方を推進することで、業界と各社のご発展、および個人の成長に資することを目指して行きたいと考えております。
 本年もどうぞよろしくお願ひいたします。

均一化時代の価値創造

株式会社リンク
取締役 BIZTEL 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。2020年は多くの企業がコロナ禍という社会的困難の中で力強く耐えぬく1年だったと思います。在宅勤務や働き方改革がコロナという外的要因により進行し、企業の中でDXが大きく進んだ中で、業務・商品・サービスがクラウドの利用等により更に均一化され、特に同一業態では差別化・価値創造が課題としてフォーカスされているのではないのでしょうか。答えの一つは商品力ですが、より大きな枠組みでは顧客接点力と言えます。営業・購買・商品・サポート・ブランド、ビジネス全体としての顧客との接点をどうマネージ・満足度をあげていくか、大きく差別化・価値創造ができるポイントとなります。BIZTELは企業の顧客接点活動を支えるコミュニケーションツールとして2021年も皆さまの発展に貢献してまいります。

2021年に変革するカスタマー・エクスペリエンス(CX)戦略を支援

ナイスジャパン株式会社
日本法人社長
安藤 竜一

新年、明けましておめでとうございます。昨年12月にNICEの日本法人社長に就任いたしました。よろしく願いいたします。

2020年は全世界的に不測の変化の年であり、ビジネスにおいてその影響は多岐・多様におよびました。2021年もさまざまな変化が起こりうる可能性があり、このような時代だからこそ各企業様において最も重要な顧客接点としてコンタクトセンターがますますフォーカスされています。NICEは、この変化の時代の「Perfect Customer Experience」を実現するべく、新ソリューションと新体制で、これまで以上にお客様からの需要やご要望に応え、社員一同、一丸となってみなさまのビジネス支援に邁進してまいります。

なにとぞ倍旧のご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

次世代コンタクトセンターの構築による業界発展へ向けて

株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員 CEO
野田 俊介

謹んで年頭のご挨拶を申し上げます。

我々の生活に大きな影響を及ぼした新型コロナウイルス感染症の発生および拡大は、当業界においても大きな転換点になったと感じています。非常時だからこそ、コンタクトセンター業務が社会インフラを支える「必要不可欠な機能」であり、エッセンシャルワークに準ずる仕事であると再認識できました。

社会が急速に、非接触化、効率化、デジタル化に向けて変革する中、BCPをはじめとした新たなコンタクトセンターの実現が喫緊の課題となります。

当社は在宅コンタクトセンターやデータ活用によるDXを推進し、次世代コンタクトセンターの在り方を示すことで、業界の発展に寄与していく所存です。

本年も宜しく願いいたします。

CCAJ News TOPICS

正会員数：225社

(2020年12月10日現在)

オンラインコールセンター基礎講座 開催迫る！

コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学べる「コールセンター基礎講座」を開催します。

マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用ください。

〈開催概要〉 日 程：2021年1月29日(金) 13:10～17:20

開催形式：オンライン (Zoom ウェビナーを使用します)

申込期限：2021年1月18日(月)

受講料 (オンライン開催特別価格)：CCAJ 会員 3,000円(1名) + 消費税 / 一般 6,000円(1名) + 消費税

カリキュラムの詳細、お申し込み、オンラインでの受講のご注意などは、右記 URL をご覧ください。 <https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

◆事務局だより◆

新年おめでとうございます。昨年は在宅勤務やオンラインツールの浸透により、当協会の研修事業や委員会活動の一部が「リアルな場所」から「オンライン空間」へ移行し、新たな生活・ビジネス様式に適應してきました。

コロナ禍により、コールセンター業界への注目と期待を強く感じる今こそ、会員の皆様の声を聴き、新たな活動にチャレンジすることで、業界の更なる成長に尽力して参ります。2021年も変わらぬご支援とご協力をお願い申し上げます。

◎これまで本誌に掲載していた理事会・委員会報告は、協会の Web サイトで順次公開しています。

◎ CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。(無料) <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

CCAJ News Vol.286

(2021年1月発行)

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山下町35 アキヤマビルディング2 TEL: 03-5289-8891 URL: <https://ccaj.or.jp>