

新年のご祝詞を申し上げます

(社) 日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は社団法人日本テレマーケティング協会の活動に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。



昨年は、世界的に大きな災害やテロに見舞われ、安心・安全な社会が問われる一年でしたが、当協会会員企業におきましても変革の波に見舞われた年でした。4月には「個人情報の保護に関する法律」が本格施行され、個人情報に触れる機会が多く、コンプライアンスの遵守を強く求められる当協会としては、率先して「テレマーケティングにおける個人情報保護に関するガイドライン」を見直し、新たなガイドラインとして制定いたしました。また「テレマーケティング倫理ガイドライン」につきましても見直しを行い、より簡潔でわかり易いよう改訂いたしました。

デフレ回復基調の日本経済の中にあって、テレマーケティング業界は14%近くの成長(日本流通産業新聞調査)を続けております。地方へのコンタクトセンターの進出も相次ぎ、テレマーケティングの裾野は広がり、世の中に幅広く認知されることはまことに喜ばしいかぎりですが、それに伴い当協会の果たすべき社会的責任もますます重くなってきております。

こうした要請に応え委員会体制も再編成いたしました。今後、委員会活動の主なミッションは、企画レベルから運営レベルへ力点を移すとともに、会員のみならず多くの関連業界の皆様との範となるべく取り組むにしたいと考えております。

以下、本年の重点的推進項目につきまして簡単にご説明いたします。

1. コンプライアンスの遵守

消費者保護の重要性と個人情報の漏洩が企業の存亡に関わる時代を迎えているということ強く認識し、当協会の会員は「個人情報の保護に関する法律」を厳格に遵守していること、したがって当協会の会員であれば安心してお付き合いいただけるメリットがあることを示したいと存じます。

2. 消費者団体との提携

ひきつづき消費者団体との関係強化を図り、テレマーケティングは悪質な電話勧誘販売とは全く異なる事をよりご理解していただき業界の地位向上を図ります。

3. 人材の育成

当業界の伸長に伴い不足している人材状況に対して、「JITAスクール」をより一層充実させ、全国各地の人材育成要請に応えるとともに、「テレコミュニケーター検定制度」の知名度の向上と受講者数を拡大させ、業界発展の礎に貢献する所存でございます。

4. 会員企業活動のグローバル化支援

優れたコンタクトセンター人材・組織を海外に紹介するなどして、業界活動範囲のグローバル化、業界の活性化を支援したいと存じます。

以上の認識のもとに、会員の皆様のご協力と委員会活動を通じまして、消費者満足度の向上・業界の発展・協会の拡充を図り、社会的責任を果たして参る所存でございます。会員各位におかれましては、ご協力の程何卒よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、皆様方のご健康とますますのご繁栄を祈念申し上げますとともに、今後とも協会活動に対しより一層のご支援・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

2006年「年頭所感」

昨年、当協会では、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行及びテレマーケティング環境の変化に対応するため、「テレマーケティングにおける個人情報保護ガイドライン」「テレマーケティング倫理ガイドライン」の改訂を行い、会員の皆様とともにコンプライアンスの遵守に努めてきました。同時にテレマーケティング業界は引き続き成長を遂げることができました。2006年もさらなる成長・発展を期待し、会員様より年頭の抱負をいただきました。

2006年「年頭所感」にご回答頂いた会員

(掲載は到着順)

| | |
|-----------------------|---------------------|
| c o mパートナーズ(株) | 富士ソフトABCサービスビューロ(株) |
| (株)ファンケル | (株)ツーウェイシステム |
| (株)ミリオンヘルス | (株)アイデア |
| ネクストコム(株) | (株)マックスコム |
| (株)経営管理センター | (株)K D D I エボルバ |
| (株)グッドウィル | (有)コミュニケーション・アカデミー |
| ビーウィズ(株) | (株)ランドスケイプ |
| (有)Cプロデュース | 三機工業(株) |
| アシスト(株) | (株)ジー・エフ |
| GNネットコム ジャパン(株) | (株)アイ・エム・プレス |
| (株)NTTソルコ | (株)長塚電話工業所 |
| オリックス・コールセンター(株) | (株)アイティ・コミュニケーションズ |
| (株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト | コーポレイトソフトウェア(株) |
| (株)阪急トラベルサポート | (株)JIMOS |
| (株)三愛 | (株)エグゼココミュニケーションズ |
| (株)安心ダイヤル | (株)ベルシステム24 |
| アルファコム(株) | (株)もしもしホットライン |
| (株)テレコメディア | 日本アバイア(株) |
| A N A ビジネスクリエイト(株) | (全38社) |
| 旭化成アミダス(株) | |

顧客の「信頼」と「満足」 そして更なる飛躍を祈念して

c o mパートナーズ(株)
代表取締役社長

森川 建

新年明けましておめでとうございます。経済環境好転の中、顧客接点である「コールセンターの拡充」と「業務のアウトソーシング化」は確実に拡大しています。反面、個人情報保護法を中心とするコンプライアンス遵守の流れの中、我々アウトソーサーの業務品質、能力向上に対する顧客の要望は非常に厳しくなっています。我社はプライバシーマーク取得を機に従業員の意識、知識の向上を図り、ルールを確実に実行して顧客の「信頼」と「満足」を得ることにより、更なる飛躍を目指します。今年も宜しくお願い致します。

飛躍の年

(株)ファンケル
カスタマーサービス部 部長

小林 健二

新年明けましておめでとうございます。

今年はファンケルの3ヶ年計画であるC C (Change&Challenge)プランの最後の年となります。1年目(変革)→2年目(前進)と進めてきて3年目の今年は「飛躍」の年となります。

この「飛躍」の年に当たり、今まで以上に商品、販売、顧客対応が三

位一体となり、質の高い総合力を発揮することで顧客満足を向上させ、より一層ファンケルブランドの価値を高めて行きたいと強く決意しております。

今年もよろしくご指導のほどお願いいたします。

**「美と健康」の領域に
さらなる新しい価値を提供していきたい**

(株)ミリオンヘルス
代表取締役

小川 八壽子

「多くの方々の健やかな暮らしのお手伝いをしたい。」これが創立以来、変わらぬ私たちのテーマです。

高齢化社会が叫ばれる中、自分自身の健康管理の大切さが重要視されています。私たちへのお客様からの期待も、今以上に多種多様になっていくことでしょう。

このような時代だからこそ私たちのテーマである「美と健康」を通じ、健やかな社会づくりに貢献したいと念願しております。またソフト面ハード面の充実を確立し、さらなる飛躍の年としたいと考えます。本年もどうぞよろしくお願い致します。

更なる成長を目指して

ネクストコム(株)
執行役員 第一事業本部長

中谷 克久

合併後、新会社として1年が経ち、私達のご提供できるソリューションが具体的に実現出来てきつつあるのではないかと実感してきております。VoIP時代を迎え、益々高度化していくコンタクトセンターシステムをどのようにご提供していくのか、どのようにご活用いただくかということを中心に、単なるコンタクトセンターシステムの導入に止まら

ず、業務コンサルティングから運用保守までを一貫して提供できるソリューションプロバイダーとしてお客様と共に更なる成長を目指していく所存です。

本年もよろしく御願い申し上げます。

「フルフィルメント」元年

(株)経営管理センター
代表取締役社長

庄田 耕平

新年あけましておめでとうございます。当社が都内にコールセンターを開設して4年目を迎えましたが、おかげさまでインバウンドを中心に多くのお客様にご利用いただいております。本年は受注フェーズのみならず、物流や決済などを含めた「フルフィルメント・サービス」の提供を目指してまいります。そのためにも当社の持つシステム開発・人材・データエントリー・アウトソーシングの各サービスを融合してワンストップでお応えできる体制を更に強化してまいります。本年もよろしく御願い申し上げます。

いつでもお客様の即戦力でありたい

(株)グッドウィル
代表取締役社長

神野 彰史

新年おめでとうございます。グッドウィルは全国に900支店、登録スタッフ200万人を持っています。この業界NO.1の全国ネットワークと動員力を活かし、いつでもどこでも必要なスタッフを必要なだけお客様の業務内容に最適な登録スタッフを派遣します。専門的な業務については、各業務内容に特化した支店を全国に展開し

ています。

外食産業・流通・アミューズメント・医療・営業などグッドウィルの人材サービスはより充実し、社会のニーズに限りなき創造力で応えていきます。

本年もよろしく御願い致します。

第二創業期を迎えて

ビーウィズ(株)
代表取締役

堀 徹

新年あけましておめでとうございます。

昨年は関西、北海道、九州に新たな拠点を開設できましたこと皆様のご支援の賜物と感謝いたしております。

これまでの東京一極の運営から全国規模への展開を機に、今年を第二創業期として新たな気持ちで事業に取り組んで行きたいと考えております。

初心を忘れることなく、これらの新しいインフラを活用してより高度なサービスを提供してまいりますと共に業界の発展に少しでも寄与できればと存じます。

本年も皆様のご指導とご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

**各社のQC活動を
『営業利益アップ』のツールとする為に！**

(有)Cプロデュース
代表取締役

大木 伸之

Cプロデュースは「センター運営のプロフェッショナルな組織」と会社の枠を超えた「SV、センタMGRの方々とネットワーク化」を目的に、2004年に設立されました。

豊富なキャリアを背景にした人材が、インハウスなどコンタクトセンターを運用されている事業会社様向けに、「コンサルティングとマネジ

特集◎2006年「年頭所感」

メントの受託サービス」を行って
います。

自己満足に陥りがちな「センター
の品質改善」ではなく、お客さまビ
ジネスの売上及び利益増に品質改善
をどう結びつけられるか、具体的な
手法をお客様と一緒に探り、創造し
て参ります。

2006年 年頭にあたって

アシスト(株)
代表取締役社長

江黒 英勝

皆様、明けましておめでとうございます。弊社は自社センターと人材の両面でコールセンター業務への関りを深めて参りました。昨年は一方で公共事業の民営化等による市場拡大という良い面と、他方では要員の採用難という苦労も、共に多い一年であり、皆様方同様に人材確保とスキル向上に精力を注いで過ごしました。本年も状況に変わりはなく、寧ろ厳しさを増すのではと感じており、この状況の克服こそが規制緩和の時代に勝ち残る唯一の道と認識し、一層の努力を重ねて行くことを念じ、年頭の所感とさせて戴きます。

ハンズフリーに加えコードレスで業務の効率化を

GNネットコム ジャパン(株)
ジェネラルマネージャー

川津 潤

新年あけましておめでとうございます。昨年度は弊社コードレスヘッドセット第2弾となるBluetoothタイプ“GN 6210”を無事発売することができました。ヘッドセット市場も世界では無線化が進んでおり、弊社世界売上比率でも75%が無線タイプとなりました。ヘッドセットの無線化によりハンズフリーはもちろん自

由に動き回ることが出来るようになり業務の効率化が図れます。今後も革新的な商品により業界の発展に寄与できればと考えております。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

20周年を迎え、 新生「NTTソルコ」へ！

(株)NTTソルコ
代表取締役社長

川守 祐市

新年明けましておめでとうございます。弊社は今年創立20周年を迎えます。創業以来、たくさんのお客様にご愛顧いただいたことを、心より御礼申し上げます。

ソルコとは「Solution&Contact」の略称です。最適なソリューションを提供することと、最高の顧客コンタクトにより、クライアント様とそのおお客様の満足を実現することが、弊社のプレゼンスだと常々考えております。この節目の1年を、もう一度創業時の精神に立ち返り、企業理念の実現にチャレンジし、大きく未来へ飛翔するための大切な1年にしたいと考えております。

新たなステージを目指して・・・

オリックス・コールセンター(株)
代表取締役

福島 晃

新年あけましておめでとうございます。

当社は、これまでオリックスグループ各社の幅広い業務を受けて、「効率性」「品質」「サービス」の向上に取り組んで参りました。さらに今年からは、沖縄の社員が主体となり「自立(自律)した組織の形成」、「チームプレーと知の融合」そして「専門性の向上」に取り組んで参ります。

会員の皆様、今後ともご指導の程、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

コンタクトセンターから始まる IT時代のマーケティング戦略

(株)エヌ・ティ・ティマーケティングアクト
代表取締役社長

宮崎 元胤

明けましておめでとうございます。NTTマーケティングアクトグループでは企業の経営課題にお応えするため、お客様接点の重要拠点であるコンタクトセンターをコアに、ブロードバンド時代に対応したマルチチャネルコンタクトセンターシステム等の戦略により、企業の様々なニーズに合致した最適なソリューションを総力を挙げてご提供してまいりました。本年も、全社員一丸となり、高品質なサービスを提供していく所存ですので、よろしくお願ひ致します。

より良い環境で気持ちも爽やかに

(株)阪急トラベルサポート
取締役社長

中村 勝躬

新年のお慶びを申し上げます。

私どものコールセンターでは旅行商品を取り扱っておりますが、昨年は協会の研修に参加させて戴き、多くの収穫がありました。本年も従業員の資質向上に努めたいと思います。

一方、景気回復の趨勢の中で優れた人材確保が難しくなると予想され、職場環境の改善にも取り組みます。ネット販売と違って、明るい声で気分よく対応すればお客様の信頼も厚くなるに相違ありません。明けて、トリ(酉)インフルエンザは往ぬ(戌)めり、が正夢となり、平穏な一年になりますように。

2006年わが社の抱負

(株)三愛
代表取締役

石川 房江

お陰さまで〇〇年のシールを名刺に貼るようになってから3年目、創立20周年の機を記念して社歴の重みを大切にしながら社員と共に育ち社員の為の会社経営を目指すことと、すべてがシステム化、機械化される中、私共は暖かい心の声が響き、お客様の心が聞ける、コミュニケーターの育成、エージェンシーとしてお客様にご満足と感動をしていただく結果の商品作りが、社員の満足と幸せであると実感しております。

2005年10月29・30日と雨の中、三河湾100キロウォーキングに社員と共に参加、私は63キロ・17時間歩き続け断念したもの、100キロ完歩の社員2名を含む9名での自分挑戦に、皆が感動・感謝・感激を味わいこの体験からの学びでお客様に感動していただく一年を又、社員と共に目指します。

**“選択と集中”により、
最優の品質を確立へ**

(株)安心ダイヤル
代表取締役社長

石井 義久

新年あけましておめでとうございます。

当社は昨年10月に新所沢に国内4番目のコールセンターを開設し、本部機能を集約しました。上下二重層で1,300坪にわたる広々とした空間と最新システム（音声のIP化等）を導入し、バリアフリー、企業内託児所等CSR視点も踏まえ、高度なインフラ品質を実現しました。

今後は、ロード、ハウスアシスタンス系業務に特化し、全役職員一丸

となって最優の品質を確立していきます。会員の皆様、今年もどうぞよろしく願い申し上げます。

**山椒は小粒で・・・
システムのプロ集団を目指す**

アルファコム(株)
代表取締役

中尾 修

弊社は20名の小さな組織ですが、コンタクトセンターシステムのマーケティング・販売から運営・保守まで、中身の濃い一貫したシステムコンサルティングサービスを提供しています。ベンダー側の製品企画、販売、構築、保守。ユーザー側の仕様設計、導入、運用。双方の立場を見据えた支援業務ができる我が国唯一のサポート集団と自負しています。

今後は、IP化に伴うネットワーク障害、マルチチャネル化による応対品質低下などの新しい「負の要因」に先回り対応できる体制を逸早く確立し、各社の支援をしていきます。

**安心・安全・高品質の
オンリーワン・コールセンターへ**

(株)テレコメディア
代表取締役

関田 勝次

あけましておめでとうございます。

おかげさまで2006年弊社は創業25周年を迎えます。昨年は徳島コールセンターの500席規模拡大・プライバシーマーク認証取得を果たし、お客様の信頼向上に努めて参りました。

今年は更に「安心・安全・高品質」をキーワードに、お客様になくはないビジネスパートナーとなる「オンリーワン・コールセンター」を目指し、創業の精神に立ち返って心のこもったサービスを充実していく所存です。本年もどうぞよろしく願い申し上げます。

お客様のサポートに情熱を注ぐ

ANAビジネススクリエイト(株)
代表取締役社長

栗原 武

新年あけましておめでとうございます。ビジネスサポートを担う企業としてお客様が抱える課題を的確に把握し、付加価値を創造することが大変重要になっていると感じています。そのためにお客様に近い立場に立ち、「正確に」「誠実に」対応すること、また、業務改善により「効率性」「高品質」を目指し、皆様のご期待に沿えますよう全従業員が一丸となって取り組んでまいります。

本年も何卒お引き立ての程宜しくお願い申し上げます。

**顧客感動をめざした、クオリティの
高いコンサルタントを展開**

旭化成アマダス(株)
常務取締役 新事業推進室長

三崎 雅明

昨年4月に新事業推進室を立ち上げ、CRMビジネスに取り組むを始めた。

組織の目標はCS（顧客満足）を更に進めてCD（顧客感動）を目指し、クオリティの高いコンサルタントを展開しています。

既に、外資系金融会社のコールセンターオペレーション教育・コンサルタント業務を受託、グループ内のヘーベルハウス、サランラップ等でのCRM展開の指導等コンサルタントレベルの高さが評価されています。

人材派遣・人材紹介ビジネス実績を背景に人材サービスとの連携をとりトータルソリューションビジネスを実現しています。

トータル・アウトソーシング・サービスのご提供

富士ソフトABCサービスビューロ(株)
代表取締役社長 貝塚 隆

新年明けましておめでとうございます。年頭にあたり皆様のご多幸をお祈り申し上げます。

当社は、最先端のITをバックボーンに「品質・納期・機密保持」を基本として、365日・24時間サポート体制により、あらゆる企業の多種・多様なニーズにお応すべく、コンタクトセンター事業を中核に5つのサービスパッケージをご提供しております。本年も、お客様に「信頼」されるベストパートナーとして邁進してゆく所存でございますので、どうぞよろしくお祈り申し上げます。

「ベストパートナーだ」と言って頂けるサービスの提供

(株)ツーウェイシステム
代表取締役社長 千田 敏雄

2004年に今後の飛躍に向けての環境を手に入れ、昨年はサービスコンテンツの見直しに注力致しました。クライアント企業様から「TWSはベストパートナーだ」と言って頂ける為に何が必要なのかを考えて参りました。インフラが整い、効率や品質の向上が実現出来ていますが、次のステージとして付加価値サービスの充実を本年の目標設定の中心に据えます。新しい分野へのチャレンジを控え、中長期計画の柱として、マーケティングの重要機能としてのコンタクトセンターパフォーマンス発揮を目指します。

2006年わが社の抱負

(株)イデア
副社長 木元 幹子

新年明けましておめでとうございます。当社は、基礎化粧品通販の会社として、当社オリジナルの商品を通じ、洗う事の大切さ、素肌の美しさを再発見していただく商品の販売及び開発に取り組んでおります。

本年も、当社独自のスタンスで、素肌を洗うメーカーとして、日々のお客様へのアフターフォローはもろんの事、2006年心が通じ合う通販会社を目指してまいります。

本年もよろしくお祈り致します。

企業変革からの市場創出と挑戦

(株)マックスコム
代表取締役社長 岡本 英一

新年あけましておめでとうございます。

今年は、コーポレート・トランスフォーメーション・アウトソーシングサービスをKeywordに、アウトソーシング新事業領域の市場創出と“BPOマーケティング”への更なる挑戦をスタートさせたいと考えております。

デフレ環境下も沈静化しつつありますが、まだまだ厳しい経済環境下における企業内では更なる構造変革と経営効率化を図るべく、ビジネスプロセスの改革は必須であり、様々なシーンでのビジネス・チャンスでもあります。全社員一丸となり果敢に挑戦を続け「付加価値創造型企業」を目指していく所存です。

2006年 更なる飛躍

(株)KDDI エボルバ
代表取締役社長 伊東 博

新年明けましておめでとうございます。

昨年はCTCクリエイイト社との合併を行ない、業容の拡大を図りました。

2006年は高度化するお客様のご要望にお応えするため、「人財育成」に尽力し、より安心してご利用いただけるサービスをパートナー企業の皆様に提供して参ります。

本年も宜しくお祈り申し上げます。

ハイパーフォーマー（EQを発揮出来る人材）の育成

(有)コミュニケーション・アカデミー
代表取締役 黒田 真紀子

コンタクトセンターがますます発展する中で、パフォーマンスやコスト管理の環境は急速に整備されつつあります。

しかし、センターで働く人たちのストレスやモチベーションの低下は看過できない状況になっており、「こころ」の問題がパフォーマンスに影響すると言っても過言ではありません。

モチベーションの高いコンタクトセンターを構築するためには、原動力であるスーパーバイザーがハイパーフォーマーとして輝くことが重要です。そのために、今年もEQを活用したトレーニング、カウンセリング、コーチングを提供してまいります。

**業界の枠にとらわれない
トータル・ソリューションの提供**

(株)ランドスケイプ
代表取締役社長

高岡 亮

あけましておめでとうございます。

昨年度は、当社コールセンター内におけるノウハウを結集し独自開発を行ったCTI「LACS」が更なる飛躍を見せました。

おかげさまで「LACS」は、テレマーケティングエージェンシーをはじめ、47拠点/2500席で採用されています。

当社では、今年度も引き続きテレマーケティング代行業務とCTIのご提供の枠に留まらず、データベースを中核としたトータル・ソリューションサービスの展開を目指します。

本年も宜しくお願い致します。

**現実化するIPソリューションへ
向けて**

三機工業(株)
情報通信事業部長

亀井 洋

コールセンターもいよいよIP化を意識し始め、弊社の培った技術とノウハウを、そのソリューションへと展開しております。

本年もお客様の視点に立ったよりよいご提案と、頼りにされるサポート体制をご提供できればと考えます。

皆様のご活躍をお祈りすると同時に、本年も何卒お引き立てをお願いして、年頭のご挨拶とさせていただきます。

**「オートコンタクト」のIP化
による1日200万コール体制**

(株)ジー・エフ
代表取締役社長

仲吉 昭治

弊社は独自開発の全自動テレマーケティングシステム「オートコンタクト」を活用し、アウトバウンドを中心に「低コストテレマーケティング」を約150業種で実現して参りました。昨年は、1日に200万件のコールが可能なインフラも整備いたしました。

インバウンドにおいても“低コスト”のコンセプトを崩すことなく、ASPサービスを提供。UFJ銀行をはじめ有力企業における実績を積み重ねてきております。

本年も得意先と生活者の皆様のご期待に応え、満足・感動していただける活動を展開して参ります。

皆さまの実務に役立つ確かな情報をお届けします。

(株)アイ・エム・プレス
代表取締役

西村 道子

明けましておめでとうございます。

弊社が発行する月刊「アイ・エム・プレス」は、昨年、創刊10周年を迎えることができました。創刊の1995年は、Windows95が発売された年であり、隔世の感があります。

しかし、今年は戌年。いわばドッグイヤーです。犬の1年は人間の7年に相当するそうで、「アイ・エム・プレス」も犬に例えれば、まだ1.5歳。これから、本格的に成長する時期にあるといえるでしょう。今年も初心を忘れず、皆さまの実務に役立つ確かな情報をお届けするこ

とに全力を傾けていきたいと思えます。

進 化

(株)長塚電話工業所
代表取締役

長塚 将

市場の変化のスピードが増し、IPコンタクトセンター化に拍車がかかっております。

当社は創業70年の歴史の中で、独自の創意工夫を重ねたノウハウを生かし、それまでのコンタクトセンター用ヘッドセット及びその周辺機器を提供させていただいてまいりましたが、本年よりCTI関係のソリューションの提案も行ってまいります。技術の研鑽、蓄積を重ねてきた当社の一歩進化したところをご披露させていただきたいと存じます。

本年も宜しくお願い致します。

CS、ES、品質向上を目指して

(株)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

2006年の年頭にあたりご挨拶申し上げます。

昨年は個人情報保護法が施行され、その関心の高さ、重要性により、世の中全体の意識が高まりを見せた年でありました。本年はコンプライアンスの更なる強化を目指し、個人情報の保護の徹底と、当社の企業理念である“オンリーワンコールセンター”の追求、CS、ES、品質向上を基盤とした人材育成に取り組んでゆく所存です。

本年もご支援ご鞭撻の程、宜しくお願い申し上げます。

クライアント企業の
「Only One Partner」へ

コーポレートソフトウェア(株) (略称: CSL)
代表取締役社長 南昌宏

2006年はユビキタス社会元年として、顧客と企業とを結ぶネットワークインフラ基盤が本格的に確立する年です。このような中、弊社は設立11周年を迎えて、新たなチャレンジを推進してまいります。

その柱としてVOCの活用、センター運用の可視化、センターのプロフィット化に向け、Fact(事実)とMetrics(数値)に基づいた「サポートの科学化」を進め、高品質・ローコストオペレーションに取り組み、クライアント企業の「Only One Partner」を目指します。

新しい流通の創造を目指して！

(株)JIMOS
取締役 DMS事業部
GM (ジェネラルマネージャー) 竹田 智弥

新年あけましておめでとうございます。

2005年10月1日より、商号を株式会社JIMOSへと英表記に変更し、“jmos one to only one”というビジョンをより具現化し、《顧客維持率No.1企業》目指して邁進しております。

日本全国のメーカー様が、流通チャンネルに支払うリベート及び販売促進費は、年間13兆円に及ぶと言われています。現在、この金額を軽減する動きが活発化し、通信販売を含む直販への大きな潮流が生まれ出てきています。当社は、その大きな潮流

の真中に立ち、流通の仕組みを変革するという目標に向けて、新たな流通の創造にチャレンジしていきたいと考えております。

2006年
ネクストステージへ

(株)エグゼココミュニケーションズ
取締役営業本部長 太田 智

2006年の年頭にあたりご挨拶申し上げます。

昨年は当社にとって、今後の事業拡大という点で非常に重要な1年間となりました。

その結果を受け、今年は次のステージへのステップアップと更なる業績拡大を視野に、全社一丸となって業務に邁進する所存でございます。

会員の皆様、今年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

「新生ベル」はマーケティング・ソリューション企業へ

(株)ベルシステム24
代表取締役社長・CEO 関山 征夫

当社は「変革期」を終え、本年は「新生ベル」として全社員一丸で躍進します。現在は従来強みとしていた電話によるサポートに加え、マーケティング・ソリューション分野を強化していく途上です。インターネットやブログサービスの強化を図り、直接生活者に提供する様々なサービスも含め、一社でワンストップのソリューションを提供できる企業を目指すとともに、業界のリーディング企業として引き続き様々な新機軸を打ち出していく所存です。

顧客価値を損なわない対策を

(株)もしもしホットライン
代表取締役社長 高木 尚二

新年おめでとうございます。昨年は国内雇用情勢の回復から人材需給は逼迫し、当業界にとって大変な1年間であったと思います。

今年も厳しい状況が続くとみられますが、当業界はサービス品質や安全性など“価値”の低下に繋がる選択によって、その苦境に対することがあってはなりません。

当社と致しましては、お客様に人材市場の現状を理解して戴く努力を続ける共に、本質的な価値の低下を回避する為の有効な選択肢を考え、提示していく所存です。

IPコンタクトセンターの
アプリケーション強化の年に

日本アバイア(株)
代表取締役社長 藤井 克美

日本でも多くのコンタクトセンターで稼動している弊社の従来型PBX「DEFINITY」と同等の信頼性、機能性を持ったIPコンタクトセンターへの移行を今年も強力にサポートいたします。プレディクティブ・ダイヤリングと音声認識の組み合わせなど、一歩進んだアプリケーション活用をご紹介しますとともに、アプリケーション提供を強化してまいります。アバイアは自らハードウェア・ベンダーからソフトウェア・ベンダーへの変革に努めており、強力なアプリケーションをご提供できる体制を整えていく所存です。

JTA コンタクトセンター・セミナー

—2006年2月21日、22日 開催決定—

JTA コンタクトセンター・セミナー

～顧客接点として重要度を増す
コンタクトセンター最新事情～

従来、顧客満足度の向上に寄与するコストセンターとして位置づけられることが多かったコールセンター／コンタクトセンターは、最近では、重要な顧客接点として認識され、プロフィットセンターとして機能することも求められつつあります。その実現のためには、スタッフ一人ひとりのコミュニケーション力の向上はもちろん、顧客の声を吸い上げ、分析し、フィードバックする組織作りも重要と言えるでしょう。

このような中、(社)日本テレマーケティング協会では、センター運営やスタッフマネジメントのノウハウを、現場の声や導入事例などから解き明かす「コンタクトセンター・セミナー」を毎年開催しています。

今年度のテーマは、「顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情」です。

「コールセンター／コンタクトセンターの業務改善ヒントが得られる」と、毎年、多くの方々にご好評をいただいています。

この機会に奮ってご参加ください。

会期：2006年2月21日(火) 10:30～18:00
2006年2月22日(水) 10:30～18:00

会場：中央大学駿河台記念館 285号室
(東京都千代田区神田駿河台3-11-5)

主催：(社)日本テレマーケティング協会
後援(予定)：(社)日本マーケティング協会
(社)日本通信販売協会、(社)消費者関連専門家会議
(社)日本ダイレクト・メール協会、(社)企業情報化協会
(財)日本電信電話ユーザ協会

●構成(予定)

■基調講演(1セッション)

『コンタクトセンターにおける個人情報保護』

一橋大学
大学院法学研究科 教授 松本 恒雄 氏

■特別講演(1セッション)

『コンタクトセンター活用成功企業の事例(仮)』

あいおい損害保険(株)
カスタマーサービスセンター長 加藤 章雄 氏

■JTAセッション(6セッション)

- ①クレーム対応
- ②アウトバウンド・テレマーケティング
- ③コンタクトセンター要員の教育
- ④モチベーション・マネジメント
- ⑤コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用
- ⑥システム化による業務改善

●受講料

| | 1日券 4セッションセット | 1セッション |
|-------------|------------------|--------|
| JTA会員(事前申込) | 15,000円 | 5,000円 |
| 一般(事前申込) | 20,000円 | 6,000円 |
| 当日券 | | 7,000円 |

※後援団体会員企業は一般料金から10%割引になります



2004年3月に開催された「JTA コンタクトセンター・セミナー」には、大勢の聴講者が参加しました

お問い合わせ・申込み先

セッションの詳細につきましては、当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)、JTAメールニュース、「JTA・NEWS」107号などでお知らせします。奮ってご参加ください。

(社)日本テレマーケティング協会 電話：03-5289-8891

11/16 情報調査委員会

①センター見学会

29名のエントリーがあり、見学受入れ先であるソニー(株)様の意向を最優先し、メンバーを決定することとした(見学会は2005年12月7日実施)。

②JTAメールニュース

広告掲載に関して、今まで会員が主催する「無料」の「セミナー」に限定していたが、今後は、有料・無料にかかわらず、会員が主催する「セミナーやイベント」の広告も有料にて掲載できることとした。

・JTAメールニュースVOL.42の内容を承認した。

・英語原文の記事は、要旨を掲載することとした。

③会員実態調査

次回の委員会までに質問項目骨子を作成し、議論を進めることとした。

④情報セミナー

コール内容の履歴の活用に興味が

あるとの意見が出されたが、これを含め、次回以降再度検討することとなった。

11/21 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー・基調講演として一橋大学 松本教授による「コールセンターにおける個人情報保護(仮)」が決定した。

・特別講演として、あいおい損害保険(株)カスタマーサービスセンター長 加藤章雄氏による「コンタクトセンター活用成功企業の事例(仮)」が決定した。

・JTAセッションのモデレーター・スピーカーについては次回の事業委員会までに決定することとした。

②JTAスクール新講座

センターマネージャー講座(2006年1月24日～25日開催)の案内を2005年12月初旬に発送することとした。

①JTAニュースの発行

・1月号：会員企業からの年頭所感の出稿状況について報告した。

・2月号：賀詞交歓会の報告、個人情報保護法関連の記事、テレマーケティング電話相談室の相談報告等を掲載することとした。

②JTAメールニュース

VOL.43を発行することを報告した。

12/9 倫理委員会

①個人情報保護法についての情報交換

国民生活センターの「最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点ー法へのいわゆる過剰反応を含めてー」、内閣府の「国民生活審議会個人情報保護部会資料」をもとに意見交換を行った。

②消費者向けパンフレットの作成

ホームページの消費者向けの情報を充実させ、そこにアクセスしてもらうような仕組みを作ってはどうかとの意見が出され、再度検討することとなった。

「センターマネージャー講座」のご案内

当協会では、2006年1月24日(火)～25日(水)の日程で「センターマネージャー講座」を開催します。

本講座ではエクササイズを中心に、日常業務の中で直面する課題に対し他の受講者と意見交換をしながら、課題解決の基礎知識やヒントを習得していただきます。

日々の問題解決に役立てたい方、そしてこれからマネージャーとして活躍される方のご参加をお待ちしております。

日時：2006年1月24日(火)～25日(水) 講師：(有)プロシジョン 代表取締役 三上 綾子氏

会場：NTT麻布セミナーハウス

「JTAスクール」沖縄開催のご案内

当協会では、沖縄県内のコールセンターからの要請により、2006年2月2日(木)～3日(金)の日程で「トレーナー養成講座」を開催します。

日時：2006年2月2日(木)～3日(金) 講師：後藤 啓子氏

会場：沖縄産業支援センター

各講座の詳細は、(社)日本テレマーケティング協会事務局までお問い合わせください。

電話：03-5289-8891 e-mail：office@jtasite.or.jp ※各講座は定員になり次第締め切らせていただきます。予めご了承ください。

「センターマネージャー講座」「JTAスクール」の概要は当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)に掲載しています。

お答えします。テレマーケティングのあらゆる「？」

テレマーケティング電話相談室

(03) - 5289 - 0404

受付時間 10：00～16：00(土曜・日曜・祝日を除く)