

2006年「新年賀詞交歓会」開催

当協会では、2006年1月17日(火)に恒例の「新年賀詞交歓会」を開催しました。

交歓会には多くの来賓や当協会員が参加されました。菱沼会長挨拶・来賓祝辞をはじめ、会場では参加者による懇談などが盛大に行われました。

(社)日本テレマーケティング協会
菱沼千明 会長 挨拶



皆様、新年あけましておめでとうございます。

昨年は個人情報保護法が全面施行され、皆様にとりましてはたいへんな年ではなかったかと思えます。当協会では、「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」「テレマーケティング倫理ガイドライン」を見直し、わかりやすく使い勝手のよい形に改訂いたしました。当協会の会員におかれましては、「法令を遵守しているものである」「お客様にとっても安心しておつきあいたいだけのものである」ということを自負し、ご活用いただきたいと考えております。

新聞等によりますと、景気は上向き傾向にあり、テレマーケティング業界の伸びはこのところ高成長を続けております。私自身は、6年前に出版しました著書がまだ売れていることで、この業界の熱を体感しております。

当協会では、本年法人化10年目に入るに当たって、この業界がより発展するためにも、より多くの企業に協会にご入会いただき、個人情報保護法の遵守、消費者団体との協調等の取り組みにご参加いただきたいと思います。セミナー活動につきましては大いにご好評を得ているところでございますが、委員会活動の充実、グローバル化に対する取り組みについても検討を進めております。

ご参加方々の産・官・学組織が一体になって本協会を運営できればと考えておりますので、どうぞ、ご支援・ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

経済産業省 商務情報政策局
消費経済部 消費経済政策課
福田秀敬氏 祝辞



以前、私はシリコンバレーにてCRMやWebなどのテクノロジーに接する機会が多くあり、当時から、テレマーケティング業界は成長すると感じており、本日は皆様にお会いできることを楽しみにしておりました。

テレマーケティング業界は14%程の成長を遂げたというお話がありましたが、今後は、是非、皆様のお力で、もう少しビジネスプロセスアウトソーシング全体に踏み込んだサービスを創造していただきたいと期待しております。「特定商取引法」「個人情報保護法」など規制の面もごございますが、経済産業省は、皆様のビジネスをバックアップする立場にごございます。今後ともよろしく願っています。

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 消費者行政課
課長 古市裕久氏 祝辞



振り返ってみますと、2005年は、ネットワークを利用した多様なサービスが開いて、ユビキタスネットワーク社会の実現に向けて確かな胎動が感じられた1年だったと思っております。

他方、残念なことに、電話やインターネットを悪用した詐欺などの課題もあります。当省といたしましても、多様な施策を進めているところであり、本年も政府をあげて取り組んでいきます。こうした取り組みによって、ネットワーク社会に対する信頼感を取り戻すことこそが、これからのテレマーケティング業界の発展につながっていくと信じております。今後も皆様方と密接に連携を図りながら施策を進めていきたいと思っております。ご協力をお願いいたします。

個人情報保護法施行 8ヶ月を迎えて

—倫理委員会でのディスカッション及び国民生活センターのレポートを参考に—

個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」)が全面施行されて8ヶ月ほど経った昨年11月7日、独立行政法人国民生活センターより「最近の個人情報相談事例に見る動向と問題点—法へのいわゆる「過剰反応」を含めて—」と題する発表があった。発表資料によると、事業者側の「過剰対応」だけではなく、消費者側の「誤解」などによる反応も少なからずあることが分かり、両者共にとまどっているのではないかと思われる。

法の全面施行に向けて、2004年には各省庁からガイドラインが発表され、当協会でも主務官庁等のガイドラインを参考に、倫理委員会が中心となり「テレマーケティングにおける個人情報の保護に関するガイドライン」の策定を行ったが、その検討段階においても想定される様々なケースへの対応が議論された。

議論を重ねていくうちには、どうしても「重箱の隅をつつく」ような事例なども出てくるが、法律(の条文)に反しないようにと、法の目的である「個人情報の有用性に配慮しつつ」よりは「個人の権利利益を保護する」に重点が置かれた議論になっていった感否めない。

その一つとして、実際には杞憂に過ぎなかったのだが、個人情報保護法の施行日である4月1日には、多くの消費者から当該個人情報の開示請求や削除依頼の電話等が殺到するのではないかとこの予想がなされ、対応窓口を強化するといった事態が起こった。冷静に法律を見れば、保有個人データの利用停止・消去は、目的外利用の場合または、不正の手段によって取得された場合に限定されているが、企業サイドにおいても過剰な対応をしてしまったのではないか。もちろん、正しい企業活動を行っている事業者は、個人情報保護法施行以前から消費者の申し出に対し、消費者が不利益を被らない範囲での利用停止や消去に応じていたであろうことは、企業イメージの維持・向上の点から見ても容易に想像はつく。

このことに関しては、企業側の過剰反応だけではなく、個人情報保護法が消費者に正しく理解されていなかったという面もある。実際、当協会のテレマーケティング電話相談室にも「A社から電話がかかってくるが、私の個人情報を削除してもらいたい」などの相談

が複数寄せられた。これは、A社が目的外利用や不正の手段で相談者の個人情報を取得したのであれば、直接A社に申し出るべきことであるし、A社にそれらの問題がないのであれば、個人情報保護法上は削除(利用停止)を申し出ることはできない。

以下に、当協会テレマーケティング電話相談室で受け付けた事例と、先に挙げた国民生活センターの報道資料のうち、個人情報取扱事業者の過剰反応、消費者側の誤解に関する事例をいくつか紹介する。

個人情報取扱事業者の過剰反応

1. 金融機関で定期預金の申込をしようとしたら、個人情報の利用目的に同意をしなければ契約できないと言われた。利用目的には、DMの発送等の営業活動への利用や、提携会社等の商品やサービスの案内も挙げられていたが、定期預金の契約をするためには、これらすべての利用目的に同意しなければならないとのことだった。一度同意してしまうと、それを根拠に、金融機関に自由に利用されてしまうのか。(国民生活センター)

2. 数年前に契約し、満期が到来した生命保険の据置金を請求したところ、個人情報の取扱いに同意することを前提とした請求書となっていた。記載されている個人情報の利用目的には、「関連会社や提携会社を含む各種商品・サービスのご案内や提供」等も挙げられており同意したくないが、同意をしなければ満期一時金の払戻しはできないと言われた。このような同意の取り方には納得できない。(国民生活センター)

これらに対し、国民生活センターでは、「定款等にある事業すべての利用目的を列挙したり、将来行うかもしれない事業まで広く掲げて利用目的を公表したり、それへの同意を求めることなどは、消費者に対する誠実な対応とは言い難い。個人情報の利用は本来の利用目的を踏まえた最小限のものに特定すべきであり、もしそうでなければ消費者の理解を得るのは困難であろう(抜粋・要約)」とコメントしている。

消費者の誤解や期待と法との乖離

1. ある企業より、母親宛に何度も勧誘の電話がかかってくる。個人情報保護法が施行され、許可をしていない人に対する勧誘電話が禁止になったのではないか。(当協会)

2. 保険会社から電話がかかってくる。保険商品の勧誘を受けた。その際に「どこで私の情報を知ったのか?」と尋ねたところ、電話帳に掲載されていたとの回答だった。個人情報保護法上、このような行為は違法にはならないのか。(当協会)

3. 小学生の子供用の学習教材の勧誘電話が、いくら断っても数社からかかってくる。個人情報保護法施行により、個人情報の利用停止が可能であると聞いた。個人情報保護法を使って止めさせたい。(国民生活センター)

4. マンション購入の勧誘電話が自宅にしつこくかかってくる。何度も断っているが、断ると嫌がらせをされる。出回っている名簿を基に電話をかけているようだが、個人情報保護法で何とかならないのか。(国民生活センター)

これらのような不招請勧誘の電話はとにかく受けたくないとの消費者の気持ちは十分に理解できるが、現状においては個人情報保護法ではなく、特定商取引に関する法律の電話勧誘販売に規定されている「再勧誘の禁止」「威迫・困惑行為の禁止」や、宅地建物取引業法に規定されている「再勧誘の禁止」「威迫・困惑行為の禁止」などで対応せざるを得ないのが現状である。

国民生活センターにおいても利用停止を求めることができるのは目的外利用の場合または、不正の手段によって取得された場合に限定されているとコメントしている。

従業員への対応

一方、当協会倫理委員会において、個人情報保護法施行後の各社の状況についてフリーディスカッションを行ったところ、個人情報の取扱いに関する事以外で、事業者から従業員に求められる安全管理措置が、

以前にも増して厳しくなっている現状が浮かんできた。以下にいくつか実例を挙げる。

●入出管理が厳しくなっており、オフィスに入るときだけでなく、出るときにも認証を求められるようになった。

●各フロアに警備員が配置されており、今までは複数の人が入室する時には誰か一人の認証で全員入室していたが、一人ひとり認証するよう警備員がチェックしている。

●パソコンは、業務ごとにIDやパスワードが設定されており、場合によると10以上になるケースもあり、一台のパソコンを立ち上げるのに15分以上かかることもある。

読売新聞社が行った個人情報保護法に関する全国世論調査(2005年12月27日付)では、国民の6割が個人情報の漏えいを懸念するが、一方、個人情報の過剰保護によって、暮らしにくく不便な社会になると不安を感じる人も6割近くに達している。この結果からも、個人情報の漏えいに関しては厳しく対応すべきだが、正しい活用まで規制されるのは如何なものかと、情報主体である消費者も考えているのではないかということが見て取れる。

おそらく最も重要なポイントは、個人情報保護、というよりは個人情報の漏えい防止や適正な取得がなされているかという点であると思うが、いずれにしても各個人情報取扱事業者あるいは従業員のモラルによることも多いのではないかと。個人情報の漏えいに関しては、内閣府国民生活局から発表されている「個人情報保護法の施行状況について」の中の「事業者からの個人情報漏えい事案」894件のうち、意図的か不注意にかかわらず、860件がヒューマンエラーと思われる事案であり、これに対して事業者が講じた改善措置のうち815件が組織的安全管理措置であったことや、個人情報が適切に取得された場合と、本人の意志に反して取得された場合とでは、消費者の対応が大きく違うことから想像できる(4ページ・別表1、2参照)。

内閣府国民生活局では、2005年11月30日、「第20次国民生活審議会 個人情報保護部会 第1回」を開催し、個人情報保護法の施行状況の評価を行い、個人情報保

◎個人情報保護法施行 8ヶ月を迎えて

護制度の見直しに向けた検討を行うとした議事概要を公表した。特に個人情報保護法の全面施行後3年を目途として検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるとしているが、消費者にとっても個人情報取扱事業者にとっても使い勝手の良い、「個人情報の有用性に配慮しつつ」「個人の権利利益を保護する」と

いう個人情報保護法の目的に立ち返った検討が加えられることを期待したい。

なお、いくつかの官庁では事業分野ごとのガイドライン見直しについて意見募集を行っている。会員の皆様にも是非積極的に意見を提言していただきたい。

■表1 漏えい元・漏えいした者 (注) 9府省：金融庁・総務省・法務省・財務省・文部科学省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省

9府省の合計件数 (重複分除く)	事業者											不明
	事業者 総件数	従業員				第三者				その他	不明	
		件数	意図的	不注意	不明	件数	意図的	不注意	不明			
	696 (77.9%)	555 (62.1%)	5 (0.6%)	532 (59.5%)	18 (2.0%)	122 (13.6%)	122 (13.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	18 (2.0%)	
委託先												
委託先 総件数	従業員				第三者				その他	不明		
	件数	意図的	不注意	不明	件数	意図的	不注意	不明				
894 (100.0%)	191 (21.4%)	146 (16.3%)	1 (0.1%)	145 (16.2%)	0 (0.0%)	37 (4.1%)	37 (4.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (0.9%)	7 (0.8%)

(注) 合計欄の()内は、全体の件数に対する割合を示す。

■表2 事業者による改善措置 (注) 9府省：金融庁・総務省・法務省・財務省・文部科学省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省

9府省の合計件数 (重複分除く)	事業者による改善措置						改善措置 実施せず	不明	所管省庁等による対応	
	総件数	安全管理対策			その他の 対策	個人情報 保護法に 基づく対応			その他の 対応	
		件数	組織的	技術的						
894 (100.0%)	885 (99.0%)	843 (94.3%)	815 (91.2%)	100 (11.2%)	862 (96.4%)	2 (0.2%)	7 (0.8%)	2 (0.2%)	9 (1.0%)	

(注) 1. 表中の「組織的」安全管理対策とは、安全管理責任者の設置、社内規定の整備、教育・研修の実施、監査の実施等を指す。「技術的」安全管理対策とは、ファイアウォールの構築、情報漏洩防止ソフトウェアの導入、個人データへのアクセス状況の監視等を指す。「その他の対応」とは、詫言状の送付、専用窓口の設置、カードの差し替え等を指す。
(注) 2. 「安全管理対策」と「その他の対応」は複数回答。(注) 3. 合計欄の()内は、全体の件数に対する割合を示す。

参考：個人情報の適正な取扱いにおける留意点 ルールづくりのポイント

「JTA・NEWS」Vol.101(2005年8月)号では、個人情報の適正な取扱いを進めていくために、ルール作成のご参考を列挙しました。その一部を抜粋して紹介します。是非これらをご参考にルールを作成し、そのルールをスタッフ一人ひとりに周知し、そのルールをスタッフが遵守するようお願いいたします。

<抜粋>

- センタースタッフに対する、個人情報保護の教育計画はありますか。
- 管理責任者は、テレコミュニケーターの個人情報の取扱いに注意していますか。
- 個人情報を含んだ書類やデータの識別、運用・管理のルールはできていますか。その資料やデータが個人情報であるという周知は徹底されていますか。
- 机上や画面上に個人情報を残したまま離席していませんか。
- 電話対応のメモなどが無造作に捨てられていませんか。メモの処理のルールはできていますか。
- 個人情報が記載された用紙の裏をメモ用紙にしていますか。
- 研修に使用した電話対応のテープなどが無造作に放置され

- ていませんか。保管場所や消去のルールはできていますか。
- 社外(移動の電車中や公共の場など)で顧客情報を含んだ業務の話をしていませんか。
- 個人情報の記載がある資料やパソコンなどが持ち出されていませんか。持ち出しにあたってのルールはできていますか。
- メール送信先のアドレスは間違っていないですか。「CC:」 「BCC:」の区別はできていますか。
- FAXの送信先は合っていますか。FAX送信のルールはありますか。
- 従業員の個人情報等の安全管理を忘れていませんか。
- 入退館(室)ルールはできていますか。
- (カメラ付き)携帯電話をセンターに持ち込んでいませんか。私物持ち込みのルールはありますか。
- パソコン上の顧客情報に、目的外でアクセスしていませんか。
- パソコン機器等の外部記憶装置(FDD、USB)がフリーになっていませんか。
- コピー機器が誰でも使用できるような仕組みになっていませんか。等

JTAメールニュース好評配信中

情報委員会・広報委員会では、当協会員により多くの情報を提供することを目的に「JTAメールニュース」の配信を行っています(配信日：不定期)。「JTAメールニュース」では、業界の関連情報をはじめ、海外の業界最新事情や、より多くの方にお知らせしたい協会の情報等を配信しています。Vol.44・Vol.45のなかから記事を抜粋して紹介します。

「下請取引の適正化等に係る『通達』」発出(経済産業省)

経済産業省より「下請取引の適正化等に係る『通達』」が発出されました。会員の皆様におかれましても、社内への周知徹底をお願い致します。

○下請取引の適正化について：親事業者及び関係事業者団体に対し、下請代金支払遅延等防止法の遵守等に関し要請。

○下請事業者への配慮等について：関係事業者団体に対し、下請中小企業振興法に基づく振興基準の遵守に関し要請。

<http://www.meti.go.jp/press/20051208002/tsuutatsu-set.pdf>
(本文、PDFファイル：31ページ)

平成17年10月「通信産業動態調査」結果(確報)公表(総務省)

2005年12月13日、総務省より「平成17年10月「通信産業動態調査」の結果(確報)」が公表されました。

<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/statistics/data/SDS20051213.pdf> (PDFファイル：6ページ)

平成16年サービス業基本調査 確報結果(要約) 公表(統計局)

2005年12月13日、統計局より「平成16年サービス業基本調査 確報結果(要約)」が公表されています。

<http://www.stat.go.jp/data/service/2004/kakuhou/gaiyou/youyaku.htm>

「平成17年上半年雇用動向調査結果」概況 発表(厚生労働省)

2005年12月15日、厚生労働省より「平成17年上半年雇用動向調査結果」の概況が発表されています。

<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/05-1/index.html>

「ユニバーサル・コミュニケーション技術に関する調査研究会」最終報告 公表(総務省)

2005年12月15日、総務省より「ユニバーサル・コミュニケーション技術に関する調査研究会」の最終報告が公表されています。総務省では、2005年4月から「ユニバーサル・コミュニケーション技術に関する調査研究会」を開催し、ユニバーサル・コミュニケーションの概念を整理し、ユビキタスネットワーク社会の実現に不可欠なユニバーサル・コミュニケーション技術に関して、将来イメージ、実現に向けた研究開発課題及び推進方策等について検討してきました。今回公表されたのは、同調査研究会における「最終報告書」です。

http://www.soumu.go.jp/s-news/2005/051215_3.html

「CIO(情報統括役員)の機能と実践に関するベストプラクティス懇談会」報告書 公表(経済産業省)

2005年12月21日、経済産業省より「CIO(情報統括役員)の機能と実践に関するベストプラクティス懇談会」の報告書が公表されています。

経済産業省商務情報政策局では「CIOの機能と実践に関するベストプラクティス懇談会」を開催し、先進的なITマネジメントを実践している企業のCIO(Chief Information Officer)18人からヒアリングを実施しました。その結果を取りまとめた報告書です。

<http://www.meti.go.jp/press/20051221001/1-cio-set.pdf>
(報告書概要、PDFファイル：7ページ)

「第20次 国民生活審議会 個人情報保護部会 第1回 議事録 公表(内閣府)」

2005年12月26日、内閣府より「第20次 国民生活審議会 個人情報保護部会 第1回(2005年11月30日開催)」の議事録が公表されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/20051130gijiroku1.pdf> (PDFファイル：29ページ)

「JTAメールニュース」は当協会員のうち希望者に配信いたします(登録・購読無料)。ご希望の方は、「JTA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@jtasite.or.jp)までお申込みください。

テレマーケティング電話相談室

2005年度・第Ⅲ／四半期集計結果 相談概要

「テレマーケティング電話相談室」(03-5289-0404)に寄せられた消費者の苦情・相談の2005年度第Ⅲ四半期の集計結果を報告する。

相談件数は8件で、前年同期と比較すると件数にして3件、率にして27.3%の減少となった。主な相談事例は下記の通りである。

■消費者相談件数

	2003年度計	2004年度					2005年度		
		I／四	II／四	III／四	IV／四	年度計	I／四	II／四	III／四
総件数(前年比・%)	212(△12.0)	18(△81.1)	15(△68.8)	11(△71.8)	10(△66.7)	54(△74.5)	13(△27.8)	12(△20.0)	8(△27.3)
会員社分(前年比・%)	2(△50.0)	1(0.0)	0	0	2(100.0)	3(50.0)	2(100.0)	2	0
非会員社分(前年比・%)	210(5.0)	17(△81.9)	15(△68.8)	11(△71.8)	8(△72.4)	51(△75.5)	11(△35.3)	10(△33.3)	8(△27.3)
苦情・相談(前年比・%)	208(△9.6)	18(△80.2)	15(△68.8)	11(△71.8)	10(△66.7)	54(△74.0)	13(△27.8)	11(△26.7)	8(△27.3)
問合せ等(前年比・%)	4(△63.6)	0(△100.0)	0	0	0	0(△100.0)	0	1	0

【相談事例1】

被害地域：福岡 年齢/性別：40代/男性
協会会員：非会員 相談受付日：2005年11月2日

1. 件名:しつこい勧誘電話
2. 相談内容

洗剤の勧誘電話がしつこくかかってくる。最初の頃は番号非通知でかけてきていたが、相談者がナンバーディスプレイおよびナンバーリクエストを設定したところ、最近では番号を通知してかけてくるようになった。しかし、その番号が発信専用の電話番号であるらしく、こちらからかけることができない。

「どこで電話番号を知ったのか」と尋ねると、「電話帳に基づき50音順にかけている」と言うが、相談者は電話帳非掲載であるため、相手は偽っていることが明白である。また、相手の電話番号や会社名などを尋ねると電話を切られてしまう。このようなことがしばらく続いている。

消費生活センターや警察にも相談をしたが、相手は特定できない限り良い対策はないと言われ、電話会社からは相手先を教えることはできないと言われた。九州経済産業局からも「相手が特定できれば特定商取引法で対応できるが……」と言われた。

3. 処理内容

当協会でも他の相談機関と同様、相手が特定できる場合の対応方法はアドバイスできるが、特定できない場合は根本的な対応方法がないことを伝えた。

ただし、(金銭的な負担はあるが)ナンバーディスプレイと「迷惑電話お断りサービス」を併用することで、場合によっては防げる可能性があると言った。

【相談事例2】

被害地域：福島県 年齢/性別：30代/女性
協会会員：非会員 相談受付日：2005年12月15日

1. 件名:二次被害(通信教育の受講履歴を悪用)
2. 相談内容

以前、A社から通信教育の教材を購入したことがあるが、途中で止めてしまった(教材費は全額支払い済み)。

ところが、突然B社から電話がかかってくる。「あなたが申し込んだ教材は、受講が完了すれば仕事を斡旋するものである。途中で止めたことにより、最初の契約先であるA社は被害を被って倒産した。ついでには〇〇日までにお金を振り込むように」と言われた。また、「お金を払わないと、今後いろいろなところから電話がかかってくるようになる」とも言われた。

実際にこのようなことはあるのだろうか。以前もA社以外のところから二次勧誘の電話が数回かかってきたが断った。ところが今回、電話をかけてきたB社は公的機関のような名称なので不安になった。

3. 処理内容

最初の教材費を全額支払い済みであれば、その後費用が発生することはまずあり得ない。また、最初の契約先A社と違う会社からの請求であることも不自然である。

今後、電話がかかってくるなら「消費生活センターに相談する」、または「一切契約する意思はない」など、毅然とした態度で断って欲しいとアドバイスした。

協会日誌

12/15 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー
出演者および各講演、セッションのタイトル・概要文は12月21日までに正式決定し、内容等が確定次第、年明け早々にパンフレットを発送することとした（1月12日発送、詳細は本号8ページ参照）。

②JTAスクール
・2006年度の年間スケジュールが確定した（JTA・NEWS次号に掲載）。
・センターマネージャー講座に関しては、2006年度も開催することが決定したが、時期・講師等については今後検討することとした。

12/20 理事会

①「The Contact Center World Awards Conference 2006」への出席について
再度主催団体等について調査し、その上で出席するか否かを決定することとした（その後、詳細を理事に報告し、出席することが決定した）。

②テレコミュニケーター検定ターゲット等の見直しに関する提案について
理事社等にモニターを募り、検定の内容等について再度検証することとなった。

③入退会について
前回理事会以降の入退会者について報告し、承認された。

12/21 人材育成委員会

①テレコミュニケーターの退職原因と想定される事柄について
採用についての解決策、評価育成方法についての解決策について、フリーディスカッションを行った。

1/10 情報調査委員会

①センター見学会
次回の見学会は、東京近郊以外での開催を計画することとした。
②会員向けセミナーの開催
「コールセンターで収集した各種情報をどのように活かすか？」をテ-

マにセミナーを計画することとした。

③会員実態調査

会員に対する調査とするか、もう少し幅を広げての調査とするか、また、調査項目についても今後さらに検討することとした。

④JTAメールニュース

VOL.45の発行を承認した。

1/11 広報委員会

①JTAニュースの発行

・2月号：賀詞交歓会の報告、倫理委員会でのディスカッションおよび国民生活センター発表のレポートを基にした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相談報告等を掲載することとした。

・3月号：2月21日、22日に開催する「JTAコンタクトセンター・セミナー」の開催報告、2006年度「JTAスクール」年間スケジュール等を掲載することとした。

②今後の記事等

人材の集め方、コールセンターにおける高齢人材の活用等についての記事を掲載することを検討した。

③JTAメールニュース

VOL.45を発行することを報告した。

新入会員のご紹介（2005年12月入会）

2006年1月現在・正会員数 197社

株式会社インターネット・サービスパートナーズ INNHOUSE

代表者：代表取締役社長 村瀬 敏彦

本社所在地：東京都渋谷区渋谷3-9-9 東京建物渋谷ビル6F ホームページURL：www.ispc.jp

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

株式会社インターネット・サービスパートナーズは、サポートサービスベンダーの横河キューアンドエー株式会社の子会社として、独自ノウハウをベースにしたインターネット系サービスの加入手続きのASP、インターネット関連サービスの企画・開発・提供、PC設定等エンドユーザー向けITサポートサービス及び人材派遣事業を行っています。

主な取引先は、通信事業者、大手量販店、通信機器メーカー等になります。

今後も情報の発展とともにお客様のIT生活をサポートすべく事業展開してまいります。

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）

■「JTAゴルフコンペ」のお知らせ

2006年4月2日（日）に、「第23回JTAゴルフコンペ」を開催します（会場：栃木県小山市・神鳥谷カントリー倶楽部）。参加ご希望の方は当協会事務局（電話：03-5289-8891）までお問い合わせください。新入会員のご参加もお待ちしております。

JTA コンタクトセンター・セミナー 開催迫る

当協会では、来る2006年2月21日(火)・22日(水)の日程で「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～」を開催します(全8セッション)。ぜひこの機会に奮ってご参加ください。

2006年2月21日(火)

2006年2月22日(水)

2006年2月21日(火)		2006年2月22日(水)	
10:30	<p>A1 ●特別講演 定員100名 多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップ ～あいおい損害保険におけるコンタクトセンター活用の取り組み～</p> <p>●講演者 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</p>	10:30	<p>B1 ●基調講演 定員100名 コンタクトセンターにおける個人情報保護について</p> <p>●講演者 一橋大学大学院 法学研究科 教授 松本恒雄氏</p>
12:00	<p>あいおい損保のコンタクトセンターは、業界屈指の先進センターとして代理店の保険販売支援と顧客へのサービス提供の拠点として同社の経営戦略上で重要な役割を果たしています。多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップするこのインハウスセンターを構築したカスタマーサービスセンター長・加藤章雄氏に、運営体制構築の視点も含め語っていただきます。</p>	12:00	<p>2005年4月の個人情報保護法全面施行から間もなく1年。数多くの個人情報を取り扱うコンタクトセンターにおいても、法の内容を理解した上で、的確な個人情報保護が行われなくてはなりません。消費者問題や企業コンプライアンス問題に造詣の深い一橋大学大学院 法学研究科 松本恒雄教授に、コンタクトセンターの日常的な運営における個人情報保護のあり方、ポイントなどについて語っていただきます。</p>
13:00	<p>A2 ●JTAセッション① 定員100名 モチベーション・マネジメント ～モチベーション維持・向上のための「ヒト・モノ・カネ」のあり方～</p> <p>●モデレーター (株)もしもしホットライン 沖縄支社長 大河内敬三氏</p> <p>●スピーカー ネクストコム(株) コミュニケーションシステム部 CRMコンサルティング事業課 課長 斉藤勝氏</p> <p>(株)グッドウィル コールセンター センター長 黒川幸詞氏</p>	13:00	<p>B2 ●JTAセッション④ 定員100名 コンタクトセンターで収集した情報の全社共有・活用</p> <p>●モデレーター (株)NTTデータ3C 営業部 部長 大越多賀夫氏</p> <p>●スピーカー (株)NTTドコモ お客様サービス部 第一フロント担当課長 西沢和伸氏</p> <p>ログジット(株) 取締役営業部長 鷲見徹氏</p>
14:30	<p>山のような業務研修、罵倒されるようなクレーム。コンタクトセンターの日常の中では、たくさんの苦しいことが容赦なくスタッフにのしかかってきます。そんなスタッフのモチベーション維持向上に不可欠なものは、目標・環境・報酬。いわゆる「ヒト・モノ・カネ」についてディスカッションし、そのあり方のヒントを探すと同時に、地方拠点におけるモチベーション・マネジメントも考察します。</p>	14:30	<p>コンタクトセンターが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る昨今、その実現のためにはコンタクトセンターで収集した情報を吸い上げ、分析し、フィードバックするなど、全社的に共有・活用する仕組みづくりが欠かせません。その実現手法やポイントについて、モデレーター、スピーカーがさまざまな立場から検証していきます。</p>
14:45	<p>A3 ●JTAセッション② 定員100名 コンタクトセンター要員の教育 ～テレコミュニケーション、SV育成のあり方～</p> <p>●モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンリソース部 トレーニングマネージャー 柿沼百合子氏</p> <p>●スピーカー (株)三愛 東京コールセンター トレーナー 高越悦子氏</p> <p>第一アドシステム(株) 取締役センター長 堀内ちづ子氏</p>	14:45	<p>B3 ●JTAセッション⑤ 定員100名 クレーム対応 ～ピンチをチャンスに変える対応のポイント～</p> <p>●モデレーター (有)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長 黒田眞紀子氏</p> <p>●スピーカー (株)ファンケル お客様センター長 紅田美恵子氏</p> <p>(株)ツウウェイシステム 取締役 業務推進部 部長 渡具知直也氏</p>
16:15	<p>「コンタクトセンター運営上、最大の課題」として重要視されている、「テレコミュニケーション(エージェント)の育成」「SVの育成」について、現場で求められる「あるべき姿」と、その姿に到達するための効果的な教育、また、テレコミュニケーションがSVとして成長するまでのキャリアパス等について、現場の事例を基に、スタッフ教育に長年携わるモデレーター、スピーカーがディスカッションします。</p>	16:15	<p>「クレーム」は、お客様が企業に対して高い期待をしていることの裏返しとも言えます。したがって、お客様の立場に立った、十分かつ的確な対応をすれば、そのお客様の企業に対するロイヤルティを高める結果につながることも可能です。ピンチをチャンスに変えるクレーム対応のポイントや留意点について、経験の中で培われたノウハウや事例を交えて検証していただきます。</p>
16:30	<p>A4 ●JTAセッション③ 定員100名 システム化による業務改善 ～高いコスト・パフォーマンスにつながるシステム導入のポイント～</p> <p>●モデレーター アルファコム(株) 代表取締役社長 中尾修氏</p> <p>●スピーカー NTTアドバンステクノロジー(株) システムソリューション事業本部 CRM事業ユニット長 松島英之氏</p> <p>(株)クレディセゾン クレジット計画部 課長 井上裕氏</p>	16:30	<p>B4 ●JTAセッション⑥ 定員100名 アウトバウンド・テレマーケティング ～科学的なアウトバウンドのために～</p> <p>●モデレーター (有)Cプロデュース 代表取締役 大木伸之氏</p> <p>●スピーカー (株)LCAコミュニケーションズ クオリティ・マネジメント事業部 副事業部長 廣田由章氏</p> <p>(株)テレマーケティングジャパン 変革推進部 TMJユニバーシティ シニアコンサルタント 河合晴代氏</p>
18:00	<p>コンタクトセンター分野の技術は日進月歩。IPネットワーク技術を利用した「IPコンタクトセンター」も本格化しつつあるなど、その進化はとどまることを知りません。しかし、同時に技術の専門化、細分化も進行しており、より自社に適したシステムを選択、導入していかなくては、高いコスト・パフォーマンスは望めません。そこで、高コスト・パフォーマンスにつながるシステム導入のポイントなどを、ソリューション・ベンダーとユーザー企業の立場から検証していきます。</p>	18:00	<p>景気の回復がささやかれつつある昨今、企業がマーケットに積極的にアプローチする手法として、アウトバウンド・テレマーケティングに再び注目が集まっています。しかし、アウトバウンドにおいて効率と効果を上げていくことは容易ではなく、その実現のためには科学的なアプローチが欠かせません。業務構築、オペレーター育成、品質管理、分析など、科学的なアウトバウンドを行うためのさまざまな要素について、ディスカッションしていきます。</p>

■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)
 ■受講料金 JTA会員(事前申込) 1日券(4セッションセット)：15,000円/1セッション：5,000円 ※事前申込期限2006年2月15日(水)
 一般(事前申込) 1日券(4セッションセット)：20,000円/1セッション：6,000円 ※事前申込期限2006年2月15日(水)
 当日券 1セッション：7,000円 ※後援団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります。※定員になり次第、締め切らせて頂きます。

■お申込先 (社)日本テレマーケティング協会 TEL:03-5289-8891 <http://www.jtasite.or.jp>

※次号「JTA・NEWS」Vol.108は「JTAコンタクトセンター・セミナー」の開催概要を掲載するため、若干遅れての発行となります。ご了承ください。