

2006年度 JTAスクール始まる

岩城久剛事業委員長 談話

当協会では、コールセンタースタッフのための養成講座「JTAテレマーケティング・スクール(以下、JTAスクール)」を開催しています。2006年度は、東京・大阪・沖縄の3会場で42講座開催する予定です。2006年度のスクールの開始にあたり、当協会事業委員長・岩城久剛氏から、本スクールの特長、反響や成果、今年度の方針などを伺いました。

1. JTAスクールの役割

テレマーケティング業界を支える人材を育成していくことは当協会の重要な役割であり、中立な立場で、コールセンタースタッフの人材教育・育成にお役立ていただけるJTAスクールを実施しています。

JTAスクールは、1990年からスタートし、現場のニーズに応える形で講座を実施してきました。現在では、①テレコミュニケーター養成講座、②スーパーバイザー養成講座(2講座)、③トレーナー養成講座、④クレーム対応講座、⑤スクリプト作成講座、⑥センターマネージャー講座の7講座を実施しています。

おかげさまで受講生や受講企業から好評をいただいております。これまで、延べ375回・7769名が受講されています。最近では男性の受講者も増えています。

2. 2005年度JTAスクールの実施状況・反響

2005年には上記の7講座を年間38講座開催しました。開催スケジュールについては、遠方から参加される方も比較的参加しやすいと思われる木・金曜を中心としました。また、沖縄のコールセンター企業からの要請を受け、沖縄において、スーパーバイザー養成講座、トレーナー養成講座の2講座を実施しました。

●受講者・受講企業からの反響

受講者に対して行ったアンケート調査などでも様々な反響が寄せられています。

JTAスクールでは、長年テレマーケティングに携わってきた専門家が講師を担当し、スタッフに求められている知識やスキルを踏まえたカリキュラムを実施していま

す。受講者からは「企業内におけるコールセンターの重要性が理解できた」「センター内における自分の立場、自分が果たすべき役割が理解できた」「持ち帰ってすぐに自社内で活かせる内容だった」といった声が寄せられています。

また、JTAスクールは座学によるセミナーだけでなく、グループワークなどを取り入れていることも大きな特長となっています。「ディスカッションを通して、自己の課題がわかった」「課題を解決するヒントを見いだすことができた」という反響もありました。同時に、受講生の幅広い悩みやニーズに対してベテランの講師が応えています。こうした奥行きがあることもJTAスクールの大きな特長といえます。

最近では、問題意識をもって意欲的に参加している方が増えてきていると実感しています。

そして、JTAスクールは受講生同士の意見交換・情報交換の場でもあります。同じ仕事をしている人、同じ目的をもった人と交流することで、仕事に対する意欲や励みにつながっていくでしょうし、自己評価や振り返りなどの機会にもなっているようです。

また、スタッフが様々な悩みを抱えたまま誰にも相談できないでいる状況もあるのではないかと思います。JTAスクールでの出会いのなかで、「同じ目標に向かってる人がこれだけいる」「私だけが悩んでいるのではない」と勇気づけられ、モチベーションの向上につながっているケースもあるようです。勉強仲間、同期の桜というような交流やコミュニケーションが受講生にとって貴重な財産となっていると思います。

受講企業からも「JTAスクールに参加することで、スタッフの意識向上につながった」「知識やスキルを学習できたという手ごたえにより、スタッフが自信をもって業務にあたっている」という反響を聞いています。

3. 2006年度 JTAスクールの方針

2006年度のJTAスクールについては、東京・大阪・沖縄の3会場で42講座開催する予定です。

基本の6講座については継続して行っていくことが重要と考えています。それと同時に、受講者のニーズやタイムリーなテーマなども適宜盛り込みながら実施していきます。

沖縄開催についてもスポット的な開催ではなく、受講企業の研修計画をサポートするため、当初から年間計画にスーパーバイザー養成講座2回、トレーナー養成講座1回、クレーム対応講座1回の総計4講座を盛り込みました。

センターマネージャー講座も引き続き開催する予定です。2日間という限られた時間のなかで中身の濃い講座を実施できるよう、内容や時期について事業委員会において検討を進めています。

また、当協会では、「新人のためのテレマーケティング講座」を毎年1回開催してきました。2006年度は基礎知識を習得・確認できる「入門講座」という位置づけとし、新人をはじめ教育担当者にもご活用いただける内容で実施することとなりました。

4. 受講生に対する期待

コールセンターでは人材の異動が多く、入社時期が異なるスタッフの教育を行うためには、スタッフの教育・研修を継続して行っていく必要があります。

ぜひ、中立な立場の当協会のJTAスクールを活用していただき、スタッフの教育に役立てていただきたいと思います。

受講生に対しては、学習の機会としてJTAスクールを活用していただくとともに、スタッフ教育の姿勢を持ち帰っていただきたいと考えています。講師がどのような形でレクチャーしているのか感じ取って、自社に帰って自分が教育する側に立ったときに役立てていただきたいと思います。

テレマーケティングは企業の最前線でお客さんと1対1で向き合う仕事です。「お客様がなにを求めて電話をくださったのか」「その要望を受け止め、どのように応えていくべきか」。こうしたお客様満足度を向上していくことがコールセンターにおける重要なテーマだと思います。そのためにはスキルをもったスタッフの教育が必要です。受講生には「参加したからには何かつかんでいく」というガッツをもって受講してもらいたいですね。

皆様のこれからの活躍に期待しています。

2006年度 JTAテレマーケティング・スクール 講座概要

テレコミュニケーター養成講座

講師：角脇 さつき 氏

お客様と直接対応する「テレコミュニケーター」は、テレマーケティングの成功の鍵を握るだけでなく、企業のイメージを左右する要因ともなります。業務の成果と顧客満足度を向上させるために、電話をツールとした対人関係スキルを徹底して身につけることがテレコミュニケーターには不可欠です。この講座では、お客様に感じ良くサービスを提供するための対応方法を知り、演習やロールプレイングを通じて実践的に修得していただきます。

講座内容（抜粋）

テレマーケティング概論

テレフォンスキルの理解と演習1～3

- ・電話での第一印象形成のポイント
- ・聞き取りやすい話し方
- ・発音のコントロール、音声による表現方法
- ・正しい言葉づかい
- ・敬語の基本、接遇用語とビジネス用語
- ・言葉の選択のポイント
- ・話すスキルと聞くスキル
- ・会話構築のポイント、あいづちの基本
- ・情報収集の仕方、話の組み立て方

電話の基本的な流れ

- ・インバウンドコールの基本
- ・アウトバウンドコールの基本
- 電話応対実習1～4
- ・基本応対のロールプレイング（ペア実習）
- ・自己のテレフォンスキルの確認
- ・改善ポイントと方法の理解
- ・状況設定にあわせたスクリプト作成（グループワーク）
- ・スクリプトによるロールプレイング
- ・他者コメント
- ・講師総評

スーパーバイザー養成講座

講師：濱 富美子 氏

スーパーバイザーには、テレコミュニケーターの指導育成をはじめ様々な役割があり、求められる能力も多岐にわたります。

この講座では、スーパーバイザーに求められる能力のうち「指導」に焦点を絞り、「モニタリング」と「コーチング」の基本について学んでいただきます。この研修を通じて、テレコミュニケーター指導育成のエキスパートを目指してください。

講座内容（抜粋）

スーパーバイザーの役割と心構え

- ・センターに求められること
- ・スーパーバイザーの役割
- ・スーパーバイザーの心構え

テレコミュニケーターの指導育成-1

- ・企業内研修を考える
- ・研修内容の検討
- ・モニタリングのあり方

テレコミュニケーション技術の指導

- ・「話す」を指導する
- ・「聴く」を指導する

- ・「音声表現」を指導する
- ・「サービスと顧客満足」の考え方の指導

テレコミュニケーターの指導育成-2

- ・コーチングの基本
- ・コーチングの技術
- ・モチベーションの技術
- ・対人コミュニケーションの要素

コーチングの実践

- ・エクササイズ
- ストレスマネジメント（ストレスコントロール）とは
- ・ストレスマネジメントとは
- ・センターでできるコントロールのヒント

スーパーバイザー養成講座

講師：黒田 眞紀子 氏

スーパーバイザーは「上司とうまくコラボレーションができない」「モニタリングやコーチングの手法は学んだがうまく伝わらない、成果が上がらない」など様々な人間関係でのストレスを感じている現状があります。この講座では、指導育成をスムーズに進めるためのベースであるセンター内の「信頼関係の構築」に焦点を絞り、「良好なコミュニケーション」「ストレスマネジメント」について学んでいただきます。

トレーナー養成講座

講師：後藤 啓子 氏

テレマーケティングの品質の向上を考える上で、テレコミュニケーターのレベルの向上を図ることは必要不可欠なことです。電話対応の質を向上させるには、テレコミュニケーターを正當に評価すること、的確に指導することが重要なポイントとなります。このセミナーでは、「人材の評価」、「OJT手法」、「電話対応の質の向上」を中心に学んでいただきます。特に人材評価の部分では、評価基準の作成方法やモニタリングなどの評価手法についても詳しく学ぶことができます。

クレーム対応講座

講師：玉本 美砂子 氏

お客様からのクレームに苦慮している企業は少なくないにもかかわらず、処理方法を現場に落とし込んで教育することは大変困難であり、なかなか実践するのが難しいのが現状です。本セミナーでは、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力としてご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

スクリプト作成講座

講師：鈴木 誠 氏

テレマーケティング業務を効果的かつ効率的に進めるためには「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットが重要です。特に顧客との会話をスムーズに進めるためのトーク台本ともいえる「スクリプト」の存在は、テレコミュニケーターの会話の流れをスムーズにするだけでなく、企業のイメージアップのためにも必要不可欠なものです。この講座ではスクリプトを中心に「3点セット」の作成・修正・検証・活用方法についての徹底指導をいたします。

講座内容（抜粋）

ストレスマネジメント

- ・ストレスとは？
- ・ストレスの原因を考える
- ・なぜストレスマネジメントにEQか
- ・EQ簡易検査による自己チェック
- ・EQ検査結果の理解・EQ検査の留意点
- ・ストレスをパワーに変える3つの「C」
- テレコミュニケーターのストレスマネジメント
 - ・求められるEQ
 - ・採用の考え方
 - ・環境の整備
 - ・カウンセリングマインドの発揮

良好なコミュニケーション

- ・コミュニケーションとは
- ・コミュニケーションギャップを知る
- テレコミュニケーターへの指導
 - ・年齢や経験差をふまえた接し方
 - ・タイプ別指導法
- 上司とのコラボレーション
 - ・相手の立場を理解する
 - ・現場のデータによる上司のサポート
- お客様とのコミュニケーションモチベーションの向上
 - ・評価の考え方・インセンティブ
 - ・目標意識の持たせ方
 - ・「心の健康診断」の必要性

講座内容（抜粋）

人材育成の概要

電話対応の品質とは何か

テレフォンスキルの評価方法

人材育成1（OJT）

- ・OJTにおけるトレーニングの組み立て
- ・効果的なOJTとは何か
- ・コーチング、モニタリング、テープチェック
 - デモテープを使った評価エクササイズ
 - テープチェックフィードバックの実践

人材育成2（集合研修）

- ・人材育成の基本方針の組み立て

- ・研修の基本（規模、環境、ツール、テキストなど）
- ・研修講師としての基本的条件と能力
- 人材育成3（指導手法）
 - ・トレーニングと動機づけ
 - ・指導と注意の違い
 - ・OJTの課題とアドバイス
 - 研修用トークシートを使った指導のためのロールプレイング
 - 指導項目及び評価項目のフィードバックの実践
- 人材育成の実践
 - ・OJTにおける品質チェックの実践
 - ・改善テーマの指導の実践
- まとめと質疑応答

講座内容（抜粋）

コールセンターにおけるクレームの原因を考える

- ・クレームを大きくする3つの問題点
- ・クレームを生む「ギャップ」
- ・クレーム処理のプロセスを考える
- お客様の心理を読み取る（爆発→納得→満足の裏側）
 - ・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす
- クレーム対応の基本
 - ・クレームでのテレコミュニケーターの会話の分量を考える
 - ・言葉が台詞化しているという落とし穴

言葉と表現力を磨く（対応は言葉と声の表現が命）

- ・相づちを疎かにしない
- ・こんな言葉にお客様が反応する
- ・依頼や質問の仕方ひとつで怒りが倍増
- ・テレコミュニケーターの思いは声の表情となって伝わる
- ワークシート作成
 - ・対応トークの問題点を改善
- スクリプト作成
- ロールプレイング（グループワーク）
 - ・作成スクリプトによるロールプレイング
- ロールプレイング（全体）
- クレームの今後の考え方

講座内容（抜粋）

テレマーケティングにおけるスクリプトの役割と重要性

- スクリプト作成の手順
 - ・スクリプトの基本構成
 - ・効果的なスクリプト作成手順
 - ・基本的な留意点
- スクリプト事例紹介
- スクリプト作成テクニック
 - ・スクリプトレイアウト・詳細の微調整
- スクリプトの検証
 - ・スクリプトの評価、分析
 - ・ロールプレイングによる検証

- ・テストオペレーションによる検証
- スクリプトと顧客満足
 - ・顧客満足を得るスクリプト
- スクリプト作成実習提示
- スクリプト作成実習1～2
 - ・グループ別スクリプト作成実習
 - ・作成、修正指導
 - ・作成スクリプトの発表・修正指導
- スクリプトの効果的活用方法
 - ・データシート、Q&Aとの連携
- スクリプトの活用とオペレーション指導
 - ・スクリプトとオペレーター教育
 - ・スーパーバイザーの役割
 - ・スクリプトと法規制との関連

講座名	定員	会員	一般
テレコミュニケーター養成講座	25名（最少催行人員12名）	26,250円（うち消費税1,250円）	42,000円（うち消費税2,000円）
スーパーバイザー養成講座	25名（最少催行人員12名）	26,250円（うち消費税1,250円）	42,000円（うち消費税2,000円）
トレーナー養成講座	20名（最少催行人員10名）	36,750円（うち消費税1,750円）	52,500円（うち消費税2,500円）
クレーム対応講座	25名（最少催行人員12名）	26,250円（うち消費税1,250円）	42,000円（うち消費税2,000円）
スクリプト作成講座	25名（最少催行人員12名）	26,250円（うち消費税1,250円）	42,000円（うち消費税2,000円）

お問い合わせ・申込み先 (社) 日本テレマーケティング協会
 電話：03-5289-8891 ホームページ（<http://jtasite.or.jp/>）

2005年度 協会事業活動 報告

当協会では、2005年度協会事業活動計画に基づき、1)テレマーケティングに関する倫理の確立と綱領の普及・啓発、2)テレマーケティングに関する調査・研究、情報の収集・提供、3)テレマーケティングに関する人材の育成、4)テレマーケティングに関する苦情の解決についての相談・調査、5)テレマーケティングに関する関連機関との交流・協力、6)本会の目的を達成するために必要な活動、等の取り組みを進め、とくに「コンプライアンスの遵守」「消費者団体との提携強化」「人材の育成」を積極的に推進しました。

2005年度協会事業活動の概要を報告します。

個人情報保護ガイドライン 倫理ガイドライン 全面改定

当協会では、2005年4月1日の「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」の全面改訂を行い、新たなガイドラインを策定しました。

新人のためのテレマーケティング講座 開催

2005年6月1日、「新人のためのテレマーケティング講座」を開催しました。本講座では、新人の方、新たにテレマーケティング関係の部署に配属された方、基礎知識を確認されたい方、教育担当の方などを対象に以下の3講座を実施。本講座には、75名の方が参加されました。

「テレマーケティングの有用性と活用事例」
(株)LCAコミュニケーションズ 取締役CCM事業部長 鈴木誠氏

「テレマーケティングの基礎データ&各業界別最新事情」
(株)アイ・エム・プレス 代表取締役社長 西村道子氏

「テレマーケティング関連規制」
(社)日本テレマーケティング協会事務局 課長 森田豊



第6回コールセンター/CRM デモ&コンファ レンスを後援

当協会では、2005年11月17日、18日に開催された「第6回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」を後援しました。会場内に協会ブースを設け、「協会プロフィール」「JTA・NEWS」「テレマーケティングガイドブック」等を配付し、当協会のPRを行いました。



第18回JTAスタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察 開催

2005年10月16日～10月22日(5泊7日)の日程で第18回JTAスタディーツアー「海外テレマーケティング事情視察」を開催しました。

本ツアーではアメリカのワシントンDCとニューヨークを訪問。米国最大の生花通販センター、米国内で大きな影響力を持つ非営利組織AARP(旧称全米退職者協会)など話題性のあるセンターを視察し、レクチャーを受けました。また、視察レポートを「JTA・NEWS」105号に掲載しています。



新春賀詞交歓会 開催

2006年1月17日に恒例の「新春賀詞交歓会」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、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。



JTAコンタクトセンター・セミナー 開催

2006年2月21日・22日、「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催しました(会場：中央大学駿河台記念館)。

本セミナーでは、「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」をテーマに全8セッションを開催。基調講演「コンタクトセンターにおける個人情報保護について」、特別講演「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」をはじめ、JTAセッション(①モチベーション・マネジメント、②コンタクトセンター要員の教育、③システム化による業務改善、④コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用、⑤クレーム対応、⑥アウトバウンド・テレマーケティング、計6セッション)を実施しました。

本セミナーには約550名の受講者が参加し、各セッションにおいて質疑応答なども活発に行われました。



JTAテレマーケティング・スクールの開催

2005年度には38回のJTAテレマーケティング・スクールを開催しました(①テレコミュニケーター養成講座、②スーパーバイザー養成講座(2講座)、③トレーナー養成講座、④スクリプト作成講座、⑤クレーム対応講座、⑥センターマネージャー講座)。また、本年度は沖縄県内のコールセンターからの要請により、2講座を沖縄県で開催しました。

センターマネージャー講座は、2006年1月24日～25日の日程で開催(講師：三上綾子氏)。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く講義を実施しました。

JTAテレコミュニケーター検定の実施・推進

当協会ではテレマーケティング業界の人材育成を目的に、インターネットを利用したJTAテレコミュニケーター検定を実施しています。

JTA・NEWS発行 JTAメールニュース配信 当協会PR広告掲載

JTA・NEWSを毎月1回発行。協会活動報告をはじめ、「JTA座談会」「各自治体のコールセンター支援制度」などの特集記事を掲載しました。

JTAメールニュースでは関係法規や業界の情報を配信しました(Vol.48配信済み)。

日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に協会PR広告を出稿しました(2005年9月29日付)。本協会広告では、会員が「テレマーケティング倫理ガイドライン」「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」を遵守し、信頼されるテレマーケティング活動を行っていることをPRしました。

テレマーケティング・ガイドブック 発行

2005年11月に「テレマーケティング・ガイドブック」VOL.15を発行。「人材育成・ES・効率化 センター共通の課題と解決策を探る」「コンタクトセンターのeメール対応術に学ぶ」「業務効率化を実現するナレッジ・マネジメント・システム活用法」「個人情報保護法全面施行・その後」「JTA座談会・テレマーケティングのプロに聞く・QAの効用」などの特集記事をはじめ、当協会の活動報告やPRを行いました。

委員会活動の実施・推進

当協会は事業計画を実行する機関として、広報委員会、事業委員会、倫理委員会、情報調査委員会、品質委員会、人材育成委員会の6つの委員会を設けて、当協会事務局との緊密な連携を取りながら活動を展開しています。

テレマーケティング電話相談室の開設・実施

「テレマーケティング電話相談室」(03-5289-0404)を開設し、消費者から寄せられる苦情・相談に対応しています。

当協会では、その他にも、会員増強諸施策の立案・実施、迷惑セールス電話拒否サービスの実施、各種イベントへの参加、各種イベント協賛・後援、関係機関との情報交換、等の各種取り組みを積極的に進めています。

協会日誌

2/15 事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー
・準備状況、申込状況について報告した。
- ②JTAスクール
・センターマネージャー講座の開催報告を行った。
・2006年度もセンターマネージャー講座を開催することとした(講師、日程等は今後討議する)。
- ③2006年度新人のためのテレマーケティング講座
・受講者が新入社員に限られていないため「コールセンター入門講座」と改称し、2006年6月に開催することとした。
- ④海外視察ツアー
・実施時期・訪問地等を含め、会員

にアンケートを取り、結果を委員会に報告し、再度検討することとした。

3/2 人材育成委員会

- ①2006年度の活動について
・2005年度の活動実績を報告した。
・2006年度は、スーパーバイザー層に焦点を当てた活動を行うこととしたが、具体的な運用法統については次回の委員会で再度検討することとした。

3/7 広報委員会

- ①JTAニュースの発行について
・4月号：岩城事業委員長に、JTAスクールに関してインタビューを行い、掲載することとなった。

- ・最終ページのレイアウトを変更し、協会からのインフォメーションのページとすることとなった。
- ・5月号：自治体のコールセンター支援制度の特集号とすることとなった。

3/8 情報調査委員会

- ①センター見学会の開催について
・年間最低2回は開催し、1回は東京近郊、もう1回は東京以外での開催とすることとなった。
- ②情報セミナーの開催について
・年1回の開催とし、2006年度は「コールセンターで収集した情報の活用(仮)」のテーマで開催することとした。
- ③JTAメールニュースの発行について
・今後も継続的に発行し、国内の情報に加え、中国の情報も年4回(予定)配信することとなった。

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.48のなかから記事を抜粋して紹介します。

●2006年2月20日、経済産業省より、「個人情報保護法に基づく個人データの安全管理措置の徹底に係る注意喚起」が発表されています。http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/kanki.htm

●内閣府のホームページに、2006年2月28日に開催された「個人情報保護関係省庁連絡会議」の配付資料が公開されています。議題は、1)いわゆる「過剰反応」への対応の概要、2)これまでの対応事例、3)申合せの3点です。
<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/renraku.html>

●2006年3月3日、国民生活センターより「電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて」が報道発表されています。
http://www.kokusen.go.jp/cgi-bin/byteserver.pl/pdf/n-20060303_3.pdf

●2006年3月3日、総務省より「電気通信事業における情報セキュリティマネジメント指針(案)に対する意見募集の結果」が公表されています。http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060303_10.html (報道資料)

●2006年3月3日、内閣府より国会に「消費者契約法の一部を改正する法律案」が提出されました。
<http://www.cao.go.jp/houan/164/164-2gaiyo.pdf> (概要、PDFファイル：7ページ)

「JTAメールニュース」は当協会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。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.109

Contents

2006年度 JTAスクール始まる
事業委員長インタビュー 1-2

2006年度 JTAスクール
講座概要 2-3

2005年度 協会事業活動
開催報告 4-5

広 告 6

協会日誌
JTAメールニュース 7

TOPICS 8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.110では、特集記事・各自治体のコールセンター支援制度(一覧)、2005年度JTAスクール受講者アンケート、2005年度テレマーケティング電話相談室報告などを掲載する予定です。

※掲載内容は変更する可能性があります

協会ロゴマークを ご活用ください

当協会の正会員は「協会ロゴマーク」を名刺、パンフレット、広告等にご自由にお使いいただけます。
ぜひ、ご活用ください。



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)

コールセンター入門講座 開催決まる

顧客満足の追求、企業ブランドの構築・向上、個人情報・プライバシー保護への関心が高まる中で、様々な情報が集積する「コールセンター」は実社会に浸透し、企業経営に欠くことのできない存在となり、その役割や重要性は益々増しております。

当協会では、2006年6月27日(火)に「コールセンター入門講座」を開催します。本講座では、コールセンター／テレマーケティングの機能・役割、基本用語、CS、コミュニケーションなどの概論に加え、調査に基づく「コールセンターの実態・トレンド・成功事例」、個人情報保護法など「コールセンターに関連する法律」について、分かりやすく解説します。新たにコールセンター業務に携わる方はもちろん、基礎の再確認、新人教育の参考、業界の現状を学びたい方のご参加をお待ちしております。

テーマ・講師 2006年6月27日(火) 13:00~17:20 (予定)

講座1	「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」 講師：LCAコミュニケーションズ 取締役CCM事業部長 鈴木誠氏 コールセンター&テレマーケティングの機能・役割、基本用語などの概論に加え、CSやコミュニケーションの重要性を体系的に解説します。
講座2	「テレマーケティング&コールセンターの最新トレンドと成功事例」 講師：(株)アイ・エム・プレス 代表取締役社長 西村道子氏 最新の調査結果を交えてテレマーケティング&コールセンターの実態・トレンドを解説。更に様々な業種・業態の興味深い成功事例も紹介します。
講座3	「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」 講師：(社)日本テレマーケティング協会 課長 森田豊 商品などの販売・勧誘やお客様情報の取扱(個人情報保護法)などテレマーケティングを実施する上で知っておきたいルール・法律を解説します。

詳細が決まり次第、次号「JTA・NEWS」や当協会ホームページ (<http://jtasite.or.jp>) などでお知らせします。奮ってご参加ください。

●お問い合わせ先：(社)日本テレマーケティング協会 TEL：03-5289-8891

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 後援

日本国内最大のコールセンターの専門展として毎年、秋に開催されている「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」(当協会：後援)の次回開催が決定し、出展社募集が開始されました。

会期：2006年11月16日(木)~17日(金)
会場：東京・池袋サンシャインシティ・文化会館
主催：リックテレコム「月刊 コンピューターテレフォニー」・CMPジャパン
後援：(社)日本テレマーケティング協会、他

オフィシャルWEBサイト：<http://www.callcenter-japan.com/>

お問い合わせ先：コールセンターデモ運営事務局 TEL：03-5296-1020

JTAスクール 開催中

当協会では、コンタクトセンタースタッフのための養成講座「JTAスクール」を開催しています。2006年3月には、東京会場において、スーパーバイザー養成講座(黒田真紀子講師)、トレーナー養成講座(後藤啓子講師)、スーパーバイザー養成講座(濱富美子講師)の3講座を開催。各講座には大勢の受講者が参加しました。

JTAスクール2006年5~6月開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
5/11(木)~5/12(金)	テレコミュニケーション養成講座	角脇さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/18(木)~5/19(金)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/25(木)~5/26(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/8(木)~6/9(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子氏	大阪 YMCA国際文化センター
6/8(木)~6/9(金)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	大阪 YMCA国際文化センター
6/15(木)~6/16(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田真紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/21(水)~6/22(木)	スーパーバイザー養成講座	黒田真紀子氏	沖縄産業支援センター
6/22(木)~6/23(金)	クレーム対応講座	玉本美砂子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス

お問い合わせ先 (社)日本テレマーケティング協会 TEL：03-5289-8891
詳細は当協会ホームページでご覧いただけます (<http://jtasite.or.jp>)