

## 海外テレマーケティング事情視察 開催迫る

**実施日程: 2006年10月15日(日)~10月21日(土) <5泊7日>**  
**訪問都市: アメリカ合衆国 オーランド・フェニックス**

第19回JTAスタディツアー「海外テレマーケティング事情視察」では、アメリカ合衆国南部のオーランド(フロリダ州)と中部のフェニックス(アリゾナ州)を訪問地とし、金融系や話題性のある企業を中心に、CS経営やマネジメントに優れた様々な業種のコンタクトセンターを視察する予定です。

実務に役立つヒントが得られることはもちろん、企業の枠を超えた参加者同士の交流もツアーの魅力となっております。皆様のご参加をお待ちしております。

### 海外テレマーケティング事情視察ツアーの特徴

話題性のあるコンタクトセンターを視察します。  
 添乗員が全行程同行し、皆様の旅のサポートをします。  
 企業訪問では視察専門の通訳が同行しますので、言葉(英語)の心配なく視察・質疑応答ができます。

### 訪問候補先

Connexions社: アウトソーシングコールセンター  
 Hewitt Associates社: 大手人事アウトソーシング会社  
 Walt Disney Reservation Center: オーランドディズニー予約センター  
 SunTrust Banks: 米国で最も大きい銀行の一つ  
 e-Telecare Global Solutions社: アウトソーシングコールセンター  
 Southwest Airlines社: 航空会社  
 American Express社: 金融クレジット大手  
 DHL Worldwide社: 運輸会社

詳細は当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp/>)を参照ください。

### 第18回(2005年)海外視察ツアー参加者からの反響

顧客の期待以上のサービスを提供する方針を従業員一人ひとりが実践していくための具体的な指針と評価方法を紹介していただき参考になりました。

会社を離れ、通常ではあまり機会がない企業を訪問することができ、組織人としても個人としても貴重な体験となりました。

普段は交流機会の少ない他社の方々、モチベーションの高いメンバーと密度の濃い時間を過ごし、深いコミュニケーションが図れたことも視察の最大の成果の一つとなりました。

### 日程表(予定)

月 日(曜)	発着地/滞在地	発着	交通機関	主なスケジュール、訪問予定	食事
10月15日(日)	東京(成田) 米国内都市 米国内都市 オーランド	発着 発着 発着	午前 航空機 午後 航空機 午後 専用バス	空路、米国内乗継にてオーランドへ~日付変更線通過~ 着後、ホテルへ移動(オーランド泊)	× 機 夕
10月16日(月)	オーランド		専用バス	午前: 視察・調査 午後: 視察・調査 (オーランド泊)	朝 × ×
10月17日(火)	オーランド		専用バス	午前: 視察・調査 午後: 資料整理 (オーランド泊)	朝 × ×
10月18日(水)	オーランド 発着 フェニックス	午前 発着 午後	航空機 専用バス	空路、米国内乗継にてフェニックスへ 着後、市内へ 午後: 視察・調査 (フェニックス泊)	朝 × ×
10月19日(木)	フェニックス		専用バス	午前: 視察・調査 午後: 視察・調査 (フェニックス泊)	朝 × 夕
10月20日(金)	フェニックス 発着 米国内都市 米国内都市	朝 発着 午前 発着	航空機	一路、米国内都市経由にて帰国の途へ (機内泊)	朝 機 機
10月21日(土)	東京(成田) 着	午後		成田空港到着後、解散	機 機 ×

\*交通機関、スケジュール及び訪問先は、先方の都合などにより、変更となる場合がございます。予めご了承下さい。

### 募集要項

視察期間: 2006年10月15日(日)~10月21日(土) <5泊7日>

訪問都市: オーランド、フェニックス

旅行代金: ご参加者10~14名 JTA会員 大人お1人様 610,000円  
 一般(JTA非会員) 大人お1人様 710,000円

ご参加者15~19名 JTA会員 大人お1人様 498,000円  
 一般(JTA非会員) 大人お1人様 598,000円

最少催行人員: 10名(この人数に達しない場合、当視察団の催行を中止する場合がございます)  
 募集人員: 19名(定員に達した場合、申込を期限前に締切らせていただく場合がございます)

主な旅行条件: 添乗員全行程同行 国際線エコノミークラス利用  
 ホテル1人1部屋利用、日程表明記の専用バス費用  
 食事(朝食5回、夕食2回 但し機内食は除く)

申込み締切り: 2006年9月15日(金) お申込みはお早めをお願い致します。

企画協力: 社団法人日本テレマーケティング協会  
 旅行企画・実施: 株式会社JTB法人東京

お問合せ  
お申込み先

株式会社JTB法人東京 TEL: 03-3502-5201

## 雇用の現況・人材確保に向けた取り組み

## 連載(1) 統計にみる雇用の現況

ここ数年、日本の産業界において人材確保が大きな課題となっている。

厚生労働省の調査によると、「2002年7-9月期より有効求人(季節調整値)が増加傾向で推移する中、有効求職者(季節調整値)が減少したため、有効求人倍率が上昇傾向で推移してきている」とある。同省が2006年6月発表した「一般職業紹介状況」では、有効求人倍率(季節調整値)は1.07倍(新規学卒者を除きパートタイムを含む)となっており、2005年12月から有効求人倍率が1倍を上回った状況が続いている。

また、同省発表の「労働経済動向調査(2006年1-3月期)労働者の過不足状況」によれば、前期(2005年10-12月)よりも不足感・不足超過幅ともに縮小したものの、依然として不足超過幅が大きい状況にある(表1)。

表1a 常用労働者の過不足状況判断

	2005年11月調査		2006年2月調査		2006年5月調査	
	不足	過剰	不足	過剰	不足	過剰
調査産業計	28%	8%	30%	8%	29%	8%
情報通信業	42%	5%	48%	5%	47%	6%
サービス業	27%	6%	30%	7%	29%	7%

表1b パートタイム労働者の過不足状況判断

	2005年11月調査		2006年2月調査		2006年5月調査	
	不足	過剰	不足	過剰	不足	過剰
調査産業計	24%	3%	25%	3%	26%	3%
情報通信業	11%	-	11%	2%	11%	-
サービス業	30%	1%	29%	2%	33%	2%

このように求職者数が伸び悩んでいる背景には、人口減少による労働人口の減少、労働条件・職業能力等の求人と求職のミスマッチ、若年無職者の増加など、様々な要因があると考えられている。

「JTA・NEWS」では、こうした雇用問題に焦点を当て、雇用の現況、会員企業や関係機関の人材確保に向けた取り組みなどを適宜紹介していきたい。

第1回目の今稿では、職業能力等の求人と求職のミスマッチが起こっているといわれるなか、若い世代の求職者がどのような職業観をもち、どのような仕事を希望しているのか、現状認識として各種統計を紹介する。

## 1. 就労意欲に関する統計

求職者数が伸び悩んでいる要因の1つとして、求職意欲喪失者の問題があげられることがあるが、厚生労働省の「平成17年度労働経済白書」によれば、「就業希望の非労働力人口のうち『適当な仕事がありそうにない』ことを非求職理由とする者(求職意欲喪失者)の数は、2005年1~3月期で172万人(前年同期比33万人減)と減少している」とある。

毎日コミュニケーションズが実施している「2006年度大学生の就職意識調査(対象:2007年3月卒業見込みの全国大学3年生、大学院1年生/有効回答:9896名)では、「なにがなんでも就職したい」学生の割合は、理系・文系・男子・女子の全てのカテゴリーにおいて上昇している(表2)。

こうした傾向は数年続いており、2001年度と同調査と比較しても全体で10ポイント以上の伸びを示している。「企業の採用意欲が高まり、雇用環境が好転したために、就職希望度が向上しているのではないかと同調査では分析している。

表2 就職希望度

	2001年度	2006年度
なにがなんでも就職したい	76.4%	87.4%
希望する就職先に決まらなければ、就職しなくともよい	23.6%	12.6%

出所: MYCOM「2006年度大学生の就職意識調査」

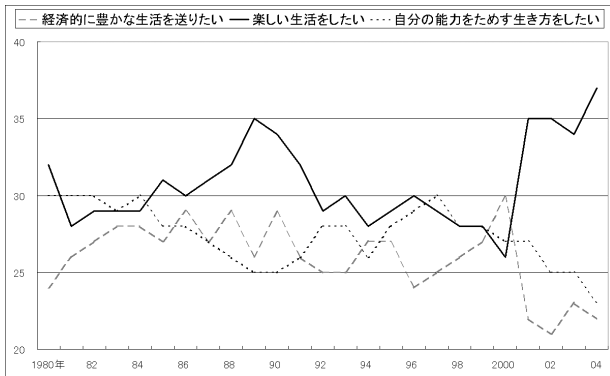
## 2. 若い世代の職業観について

このような若い世代の求職者や学生は「働くこと」について、どのような捉え方をしているのだろうか。

(財)社会経済生産性本部が実施している「働くことの意識調査」では、「若年者の働く目的」について「楽しい生活をしたい」「自分の能力をためず生き方をしたい」「経済的に豊かな生活を送りたい」が上位3項目となっているが、その推移をみると、「楽しい生活をしたい」という回答の割合が上昇傾向にある(グラフ1)。

内閣府「国民生活に関する世論調査」の「理想的な仕事」に対する質問についても、「収入が安定している」「自分にとって楽しい」とする割合が5割程の高水準となっている(表3)。

グラフ1 働く目的についてどう思うか(上位3項目の推移)



出所：(財)社会経済生産性本部 新入社員「働くことの意味」調査報告書

表3 どのような仕事が理想的だと思うか( % 2つまで回答)

	20代男性	30代男性	20代女性	30代女性
収入が安定している仕事	45.8	50.6	52.5	57.8
自分にとって楽しい仕事	49.2	44.8	60.2	55.9
専門知識や能力がいかせる仕事	40.5	34.7	38.8	33.5
失業の心配のない仕事	14.6	16.1	11.6	16.4
健康を損なう心配がない仕事	5.6	7.3	7.0	11.2
世の中のためになる仕事	11.8	12.4	8.5	7.9
高い収入が得られる仕事	19.6	18.3	9.6	7.9
その他	-	0.2	-	-
分からない	0.6	0.9	0.3	0.8

出所：内閣府「国民生活に関する世論調査」

前出の毎日コミュニケーションズ「2006年度大学生の就職意識調査」においても、「楽しく働きたい」「個人の生活と仕事を両立させたい」という回答が上位となっている(表4)。

表4 就職観

	全体	前年比
楽しく働きたい	36.2%	-0.6%
個人の生活と仕事を両立させたい	19.0%	-0.5%
自分の夢のために働きたい	13.5%	0.1%
プライドの持てる仕事をしたい	11.9%	0.4%
人のためになる仕事をしたい	11.4%	-0.1%
社会に貢献したい	4.8%	0.3%
収入さえあればよい	1.6%	0.1%
出世したい	1.6%	0.3%

出所：MYCOM「2006年度大学生の就職意識調査」

重複回答など調査の方法が異なるため数値自体の違いはあるものの、概ね同様の結果が出ているものと思われる。国民生活に関する世論調査では、「若年者の就労に対する意識として、自分なりの価値尺度を持って充実感及び満足感を得たいと考える傾向が見受けられる」と分析している。

一人ひとりの求職者が考える「楽しさ」や「自分らしさ」が具体的に何を指し示すのかは捉え難い面もあるが、仕事内容、将来展望、職場の人間関係、アメニティ、オンタイム・オフタイムのメリハリを求めていることは推測できる。

### 3. 就労先選択のポイント

それでは、実際に企業(就労先)を選択する際に、求職者はどのような点を重視しているのだろうか。

毎日コミュニケーションズ「2006年度大学生の就職意識調査」では、「自分のやりたい仕事(職種)ができる会社」が41.8%となっており、次いで、「働きがいのある会社」(24.0%)、「社風が良い会社」(19.5%)との結果が出ている(表5)。ここでも「自分のやりたい仕事」「自分らしさ」ということがキーワードになっている。

表5 会社選択のポイント

	全体	前年比
自分のやりたい仕事(職種)ができる会社	41.8%	-1.1%
働きがいのある会社	24.0%	-1.9%
社風が良い会社	19.5%	0.6%
安定している会社	18.4%	0.6%
自分の能力、専門を活かせる会社	11.4%	-0.8%
勤務制度、住宅など福利厚生の良い会社	10.9%	2.4%
給料のよい会社	9.7%	2.1%
これから伸びそうな会社	9.2%	-1.2%
一生続けられる会社	7.4%	0.6%
志望業種の会社	6.6%	-0.4%
海外で活躍できそうな会社	6.5%	-1.0%
親しみのある会社	6.2%	0.0%
大学、男女差別のない会社	4.8%	-0.9%
研修制度のしっかりしている会社	4.7%	0.2%
有名な会社	4.3%	0.4%
転職のない会社	4.0%	0.4%
休日、休暇の多い会社	3.6%	0.4%
いろいろな職種を経験できる会社	3.1%	-0.4%
若手が活躍できる会社	2.9%	0.1%
事業を多角化している会社	0.9%	-0.1%

出所：MYCOM「2006年度大学生の就職意識調査」

また、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門が実施している「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」(対象：一般事務585、営業事務131、経理事務62、貿易事務50、金融事務35、その他10)では、「今の派遣先の仕事を引き受けた理由」について、「働く

## 統計にみる雇用の現況

時間や場所が希望に合うから（69.6%）、「仕事内容が希望に合うから」（52.1%）という結果が出ている（表6）。派遣スタッフの場合においても「仕事内容」が重要視されていることがわかる。

表6 今の派遣先の仕事を引き受けた理由（重複回答）

仕事内容が希望に合うから	52.1%
働く会社が希望に合うから	22.3%
働く時間や場所が希望に合うから	69.6%
同じ派遣先で長く働けるから	22.0%
スキルや資格を活かせるから	14.1%
スキルアップにつながるから	15.9%
賃金水準が高かったから	16.0%
前の派遣先で契約更新されなかったから	4.2%
今の仕事以外に紹介されなかったから	5.6%
その他	7.0%
特別な理由はない	3.2%
無回答	0.1%

出所：東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄附研究部門のホームページに掲載の「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」単純集計結果

### 4. 職業紹介・就労支援の重要性

その一方で、「自分がなにをしたいのか」「自分のやりたい仕事は何なのか」わからないケースもあることも予想される。

厚生労働省「職業安定行政のレガシーシステム等に係る刷新可能性調査報告書」における調査（平成16年度・株式会社三菱総合研究所実施 / 対象者1942名）によると、「希望するハローワークの求職サービス」については、「多数の求人情報」（44.1%）、「自分にあう職業紹介」（35.3%）という結果が出ている。また、同調査のなかの学生支援センター・ユースハローワーク（対象者457名）に絞ってしてみると、「就職活動の相談」が28%という結果が出ている。

また、厚生労働省が2002年に実施した「高卒者の職業生活の移行に関する研究」では、「仕事内容や職場の実態がわからない」という回答が「とても感じた」「少し感じた」を合わせると53.4%となっている。これは就職活動を行った人に対する調査であるため、こうした「仕事内容や職場の実態がわからない」「自分の適職がわからない」という悩みは高くなるものと思われる。

文部科学省が2001年に実施した「高校生の就労問題に関する検討会報告」のなかでも、「就職者・未就職者卒業者が高校時代にもっとやっておけばよかったと思う事柄」においても、「自分がやりたい仕事、自分に向いている職業を見つけること」が50%近くある（表7）。

表7 高校時代にもっとやっておけばよかったと思う事柄

	就職者	未就職者
社会人としての言葉づかいやマナーを身につけること	33.3%	21.0%
自分がやりたい仕事、自分に向いている職業を見つけること	39.0%	48.6%
就職先や職業をもっとまじめに選択すること	9.6%	11.0%
就業体験などによる職業や勤労についての実際的な理解をすること	15.8%	10.8%
社会に様々な職業があることや、その仕事の内容について知ること	27.9%	20.0%
普通教科・科目や一般教養の勉強をすること	13.6%	16.4%
職業に関する教科・科目の勉強や職業資格を取得すること	40.9%	35.4%

出所：文部科学省「高校生の就労問題に関する検討会報告」（2001年）

このようななか、教育現場や企業ではインターンシップなど、求職者が適職を見つけるサポートの取り組みを進めている。テレマーケティング業界においても、業界をPRするとともに、業界の概要、仕事のやりがい、仕事を続けたらどういう将来像を描けるのか、わかりやすく伝えていくことが求められている。

### 5. 派遣スタッフの意向

前出の「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」では、派遣スタッフの意向やESに関するアンケート調査を行っている。

まず、派遣スタッフという働き方を選択した理由については次のような結果が出ている（表8）。

表8 派遣社員として働くようになった理由（重複回答）

仕事内容や会社を選べるから	60.4%
働く時間や場所を選べるから	66.1%
仕事の責任や範囲が明確だから	27.3%
賃金水準が高いから	18.7%
家事や育児、介護と両立しやすいから	15.0%
趣味や勉強と両立しやすいから	23.1%
色々な仕事や会社を経験できるから	41.9%
スキルや資格を活かせるから	11.6%
スキルアップにつながるから	19.1%
正社員としての就職先が見つからなかったから	29.4%
責任の重い仕事をしなくてすむから	14.4%
会社の人間関係にわずらわされないから	19.6%
その他	6.6%
特別な理由はない	1.4%

出所：東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄附研究部門のホームページに掲載の「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」単純集計結果

次に、今の派遣会社に希望するものについては以下のような結果が出ている(表9)。

「現在の派遣先で不満や不安を感じたか」という質問には、多くの人が何らかの「不安・不満」を感じたことがあるという結果が出ている(表10)。

とくに、仕事内容・待遇・人間関係・アメニティに関する部分はいずれも高くなっている。

表9 今の派遣会社に希望するもの(重複回答)

派遣先が変わっても仕事が続けられること	46.2%
長く働ける派遣先を紹介してくれること	48.1%
スキルアップできる仕事を紹介してくれること	38.5%
賃金水準が高い仕事を紹介してくれること	51.1%
就業期間に応じて賃金が上がる仕組み	49.3%
スキルに応じて賃金が上がる仕組み	44.0%
働きぶりに応じて賃金が上がる仕組み	62.5%
通勤費や諸手当の支給	74.3%
教育研修の充実	29.3%
要望や悩みを聞いてもらえる機会	27.3%
健康管理やメンタルヘルスのサポートの充実	24.5%
他の派遣先の派遣社員と交流する機会	6.0%

表10 以下の事柄に不満や不安を感じましたか(重複回答)

	不安や不満を感じた	不安や不満を相談した
仕事内容	63.0%	87.3%
勤務時間や勤務日	16.2%	78.0%
時給額	44.4%	78.1%
日常の仕事の指示	40.0%	81.9%
派遣先のオフィス環境	22.3%	69.7%
派遣先の社員との人間関係	35.1%	80.1%
派遣先の派遣社員との人間関係	19.2%	79.2%
スキルアップの機会	16.8%	42.2%
評価・処遇の仕組み	18.4%	54.0%
今の派遣先で契約更新できる見込み	16.6%	81.4%
次の就業先が見つかる見込み	24.7%	54.6%
今後のキャリア	30.4%	43.0%

出所:東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門のホームページに掲載の「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」単純集計結果

さらに、同調査では「不安や不満を相談したか」「誰に相談したか」という質問を実施している(表11)。不安や不満を派遣先の社員・スタッフ、派遣会社などに相談しているケースが多いことがわかる。

今後の働き方については「正社員として働きたいと思うか(表12)」「派遣社員として働くことについて、どのように感じているか(表13)」という質問をしており、以下のような結果が出ている。

「これからも派遣社員として働きたいと思うか」という質問に対しては、「はい(66.9%)」「いいえ(9.4%)」

表11 不満や不安を誰に相談しましたか(% 重複回答)

	派遣先の社員	派遣先の派遣社員	派遣会社の担当
仕事内容	55.8	33.1	57.7
勤務時間や勤務日	51.8	31.8	59.1
時給額	20.8	15.8	81.5
日常の仕事の指示	65.4	32.2	38.8
派遣先のオフィス環境	56.6	31.6	44.9
派遣先の社員との人間関係	48.2	39.6	45.7
派遣先の派遣社員との人間関係	45.9	37.6	44.4
スキルアップの機会	41.9	16.1	53.2
評価・処遇の仕組み	23.0	26.4	57.5
今の派遣先で契約更新できる見込み	29.7	19.5	73.7
次の就業先が見つかる見込み	5.9	17.8	79.7
今後のキャリア	14.9	28.1	43.9

表12 正社員として働きたいと思うか(1つに 印)

今の派遣先で正社員として働きたい	11.1%
今の派遣先以外の会社で正社員として働きたい	17.6%
会社を問わず正社員として働きたい	24.6%
正社員として働きたいとは思わない	22.9%
わからない	23.3%

表13 派遣社員として働くことについて(重複回答)

派遣社員として働くことに満足している	26.9%
派遣社員として働くことは自分に向いている	36.1%
派遣で働くことは今後のキャリアにプラスになる	17.5%
派遣社員として働くことへの社会的な評価は低い	48.7%
派遣社員として働いていると将来の見通しを立てにくい	52.9%
上記の中にあてはまるものはない	5.2%

出所:東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門のホームページに掲載の「派遣スタッフの働き方と意識に関するアンケート」単純集計結果

「わからない(23.4%)」という結果が出ており、表12・表13の結果をみても、多様な考えがあるとともに、不安や迷いがあることがみてとれる。正社員として働きたいと望む人材に対しては、キャリアパス制度などの仕組みを充実していくことが求められている。

若い世代の求職者の意向・就労観については「自分らしさ」を重用視する一方で、「何が適職なのかわからない」という悩みもみてとれる。業界として、こうした状況に対応していくことが求められている。

JTA・NEWSでは、今後も、雇用問題に関する記事、人材確保に向けた企業や関係団体の取り組みなどを紹介していきます。

# JTA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、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。

2006年7月・8月に配信したVol.56・Vol.57のなかから記事を抜粋して紹介します。

## 「平成18年情報通信白書」公表

2006年7月4日、総務省より「平成18年『情報通信に関する現状報告』(情報通信白書)」が公表されています。今回の白書では、「ユビキタスエコノミー」を特集テーマとし、「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」簡単にネットワークにつながり、情報の自在なやりとりを行うことができるユビキタスネットワークの進展が我が国の社会経済システムに与える影響等について、調査、分析を行っています。

[http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060704\\_1.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060704_1.html)

## 「個人情報の保護に関する法律 施行状況の概要」

2006年7月5日、内閣府より「平成17年度 個人情報の保護に関する法律 施行状況の概要」が公表されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/17-sekou.pdf>

## 「改正 男女雇用機会均等法」平成19年4月1日施行

2006年6月21日に公布された「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律及び労働基準法の一部を改正する法律(改正 男女雇用機会均等法)」が、平成19年4月1日から施行されます。

<http://www.mhlw.go.jp/general/seido/koyou/kaiseidanjo/index.html>

## 個人情報保護部会 議事録・議事要旨 公表

内閣府より、国民生活審議会 個人情報保護部会の「第7回」の議事録と「第8回」の議事要旨が公表されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/20060526gijiroku7.pdf>

## 個人情報保護の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点

2006年7月10日、(財)日本情報処理開発協会では、「平成17年度の個人情報保護の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点」を発表しています。

<http://privacymark.jp/ref/H17JikoHoukoku.pdf>

## 電気通信サービスモニターに対するアンケート調査

2006年6月30日、総務省より「平成17年度 電気通信サービスモニターに対する第2回アンケート調査」の結果が公表されています。今回は、1)携帯電話不正利用防止法について、2)電話サービス全般について、3)フィルタリングについて、調査を実施しています。

[http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060630\\_2.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060630_2.html)

## 「情報通信産業の経済動向報告(2006年第1四半期)」

2006年7月20日、総務省より「情報通信産業の経済動向報告(2006年第1四半期)」が公表されています。

[http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060720\\_8.html](http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060720_8.html)

## IT統計ポータルサイト 公開

(財)日本情報処理開発協会では、「IT統計ポータルサイト(IT'S site)」を公開しています。

同サイトは、経済産業省における「我が国のIT活用に関する調査研究(IT統計ポータルサイトの構築に関する調査研究)」において構築されたサイトであり、IT統計データを効率的に検索・利用できるように、利用者の視点に立ち構築してあります。

<https://www2.jipdec.jp/>

## 国語に関する世論調査 結果発表

2006年7月26日、文化庁より「平成17年度 国語に関する世論調査」の結果が発表されています。

今回は、敬語に関する意識を中心に調査しています。また、例年取り上げている、慣用語等の言葉の言い方についての調査も実施しています。

[http://www.bunka.go.jp/new\\_fr4.html](http://www.bunka.go.jp/new_fr4.html)

## 個人情報保護法制の改正に関する意見書

2006年7月20日、日本弁護士連合会は、「個人情報保護法制の改正に関する意見書」を取りまとめ、7月26日に内閣府国民生活審議会へ執行しました。

<http://www.nichibenren.or.jp/ja/opinion/report/060720.html>

配信ご希望の方は、「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。

当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からもお申込みいただけます。

# 協会日誌

## 7/18 理事会

理事選任について  
理事の退任および新理事の就任について承認した。  
JTA研究会の開催について  
研究会を発足し、テーマ等の決定しているものから開催することを承認した(2006年9月6日に第1回研究会開催予定)。  
入退会について  
前理事会以降の入退会社について承認した。

## 7/27 倫理委員会

関連法規について  
・コンタクトセンターを運営する際に必要と思われる法規等について、

「(センター)全体」「労務系」「オペレーション」「ファシリティ」「営業」「その他」に分類する作業を行った。  
・次回以降は、各法規等の概要を作成する作業を行っていくこととなった。

## 8/1 広報委員会

JTA・NEWSの発行について  
9月号以降:「雇用」の問題についてのレポートを連載していくこととなった。9月号では、いくつかの団体が発表しているレポートを中心に、現状認識としてスタートすることとなった。  
JTAメールニュースの発行について  
VOL.57を発行することを報告した。

## 8/13 事業委員会

テレマーケティング・ガイドブック VOL.16の取材先に関しては、会員企業に限定せず、テーマに相応しい企業を取材先とすることとなった。  
JTAコンタクトセンター・セミナー 基調講演、特別講演、JTAセッションで構成することが決定した。また企画等の業務委託や運営についても討議された。  
海外視察ツアー  
数社より、参加希望があることを報告した。  
センターマネージャー講座  
定員を大幅に超える申込があったため、2006年10月5~6日の日程で追加開催する予定であることを報告した。

## テレマーケティング・ガイドブック VOL.16』広告ご出稿のご案内

当協会では、「テレマーケティング・ガイドブック」毎年1回発行し、「当協会および協会のPR・認知度向上」の役割を果たすとともに、コールセンターにおける各企業の取り組み事例や最新事情を紹介することで、「テレマーケティング/コールセンターの情報誌」としての役割も果たして参りました。

2006年度も引き続き、「テレマーケティング・ガイドブック VOL.16」を発行し、関連イベントや当協会が主催する各種セミナーなどで積極的に配布いたします。是非、広告のご出稿をご検討くださいますようお願い申し上げます。

発行日:2006年11月予定

体裁:A4版 約80頁

発行部数:10,000部

配布先:当協会が後援/協賛する各種イベント・フェアなど

- ・第7回コールセンター/CRMデモ&コンファレンス
- ・ポスタルフォーラム2007
- ・ダイレクト・マーケティング・フェア 等

当協会 会員、関係団体 他

JTAスクール(年間40回開催)など協会主催のセミナー受講者、等

配布期間:2006年11月より1年間

### 特集・内容(予定)

CRMの中核へと変貌するコールセンター  
営業活動を支援するテレマーケティング最前線  
働きやすいセンターを目指してCSの源となるES向上を考える  
コールセンターにおけるコンプライアンスに関する調査結果  
テレコミュニケーター教育:お客様との“対話”による信頼の醸成 座談会

広告料(消費税込)

	1ページ	2ページ	記事広告 2ページ
JTA会員	157,500円	294,000円	367,500円
一般	210,000円	399,000円	472,500円

全てモノクロ、サイズ:1ページ=180mm(横)×267mm(縦)

広告の掲載順は原則、企業名の50音順になります。  
記事広告は編集担当(アイ・エム・プレス)より日程等のご連絡をいたします。

入稿方法:完全版下またはデータによる入稿。広告作成・修正をご依頼の場合は実費がかかります。

申込締切

2006年9月8日(金)《1ページまたは2ページ 広告の場合》

2006年8月22日(火)《記事広告(2ページ)の場合》

お問合せ先

(社)日本テレマーケティング協会 事務局

TEL:03-5289-8891 mail:office@jtasite.or.jp

# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.114 Contents

海外テレマーケティング事情視察 開催決まる オランダ・フェニックス訪問	1
連載企画：雇用の現況・人材確保に 向けた取り組み 統計にみる雇用の現況	2-5
JTAメールニュース	6
協会日誌 広告出稿のご案内	7
TOPICS	8

### 次号予告

「JTA・NEWS」Vol.115では、連載企画  
「人材確保の取り組み」(仮題)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。  
是非ご活用ください。  
清刷やデータをご希望の方は協会事務局  
までご連絡ください。



社団法人日本テレマーケティング協会 正会員



社団法人日本テレマーケティング協会 正会員

**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)

## センターマネージャー講座 開催

当協会では、2006年8月3日~4日の日程で「セン  
ターマネージャー講座」を開催しました(会場：  
NTT麻布セミナーハウス)。

本講座では、谷口修氏(イー・パートナーズ(有)  
代表取締役)が講師を務め、コンタクトセンターの  
運営技術や方法論を講義や討議を通じて、体系的  
かつ実践的に学んでいただきました。



## 追加開催のお知らせ

本講座には定員を超える応募があったため、2006年10月5日(木)~6日(金)の日程  
で追加開催をいたします。奮ってご参加ください。

日時：2006年10月5日(木)~6日(金) 両日 10:00~17:00

会場：NTT麻布セミナーハウス

講師：イー・パートナーズ(有) 代表取締役 谷口修氏

受講料：会員 36,750円(税込) / 一般 52,500円(税込)

定員：25名(最少催行人員10名)

講座概要については、当協会ホームページ(下記)をご覧ください

## ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会 開催迫る

2006年9月27日(水)・28日(木)の日程で、「第9回ヘルプデスク&コンタクトセンター  
総合大会」が開催されます(主催：(社)企業情報化協会/会場：虎ノ門パストラル)。  
当協会では、同大会に協力することになりました。

同大会では、統一テーマ「企業価値向上に貢献する顧客指向経営」のもと、これを  
実現するためにセンターが果たすべき役割について、先進事例の講演と、関係ソリュ  
ーションベンダー各社の最新情報を紹介します。

プログラム詳細ならびに参加要領については、(社)企業情報化協会大会事務局まで  
お問い合わせください(電話：03-3434-6677 同協会ホームページ：http://www.jiit.or.jp)

## JTAスクール 好評開催中

事業委員会では、コンタクトセンタースタッフ  
のための養成講座「JTAテレマーケティングスク  
ール」を開催しています。

2006年8月には、東京会場において「テレコミュ  
ニケーター養成講座(角脇講師)」「スーパーバイ  
ザー養成講座(黒田講師)」を開催しました。

今年度は、9月以降東京会場以外では、大阪にて  
「スーパーバイザー養成講座(3回)」「トレーナー  
養成講座(1回) 沖縄にて「スーパーバイザー養  
成講座(1回)」「トレーナー養成講座(1回)」「クレーム対応講座(1回)を予定してい  
ます。日程等につきましては協会ホームページ(下記)をご覧ください。



## 2006年10月・11月スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
10/ 5(木)~10/ 6(金)	センターマネージャー講座	谷口修氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
10/12(木)~10/13(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
10/19(木)~10/20(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
11/ 1(水)~11/ 2(木)	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
11/ 9(木)~11/10(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
11/16(木)~11/17(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

**お問合せ先** (社)日本テレマーケティング協会 TEL:03-5289-8891  
当協会ホームページからお申し込みができます http://jtasite.or.jp