

JTA NEWS

社団法人 日本テレマーケティング協会報

発行所: 社団法人日本テレマーケティング協会 編集発行人: 広報委員長 山田 雅康
〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2
TEL.03-5289-8891 FAX.03-5289-8892 URL <http://jtasite.or.jp/>
定価: 315円(消費税込) 1年定期購読料: 3,780円(消費税込)

2006-11

VOL. 116

主な記事●連載企画 雇用の現況・人材確保の取り組み

JTAエージェンシー大会 開催決まる

2006年11月21日、当協会員7社のエージェンシー企業がプレゼンテーションを実施

当協会では、来る2006年11月21日(火)、「JTAエージェンシー大会」を開催します。

本大会は、JTA会員であるエージェンシーの取り組み内容を広くPRし、ビジネスチャンスの拡大を図るとともに、テレマーケティング事業の高揚に資するものです。大会では、7社のエージェンシーがそれぞれの立場、経験からプレゼンテーションします。

詳細につきましては本大会ホームページ(下記)を参照ください。

JTAエージェンシー大会 ご案内

コールセンター/コンタクトセンター業務を専門の企業に委託するアウトソーシングが増えています。自前でセンターを構築し、運用するよりも専門の企業(エージェンシー)に委託する方がメリットが多いというのがその理由です。

本当にメリットがあるのか、品質向上・生産性向上が図れるのか、委託企業の情報が漏れることはないか、委託企業に成り代わって心のこもった応対ができるのか、といった問題に対して、実績豊富なJTAのエージェンシー理事企業がご説明いたします。

7社のエージェンシーがそれぞれの立場、経験からプレゼンテーションしますので、答えもイロイロ。これからコールセンターを導入したい、既存センターの更改を計画している企業にとって、最高のヒントを見出すことができるでしょう。

なお、誠に僭越でございますが、会の性格上、同業他社様のご聴講はご遠慮申し上げます。

開催概要

会期: 2006年11月21日(火) 9:20~16:20
会場: 品川プリンスホテル新館12F「彦根」
(東京都港区高輪4-10-30)

主催: (社)日本テレマーケティング協会

受講料: 無料 定員: 200名
申込締切: 2006年11月14日(火)
申込方法: 右記URLからお申込みいただけます。

JTA エージェンシー大会 プログラム

9:20	ごあいさつ コール・コンタクトセンター業務をアウトソーシングする? それともインハウス?
9:30	(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明
9:35	豊富な経験・実績に基づきテレマーケティングを戦略的にバックアップ販売促進に特化し、信頼のパートナーシップを築く
10:15	第一アドシステム(株) 代表取締役社長 岩城久剛氏
10:25	知的資本経営実現のための人財の可視化に対する取組
11:05	(株)KDDIエボルバ 代表取締役社長 伊東博氏
11:15	Web2.0時代のカスタマーコミュニケーション戦略
11:55	トランスコスモス(株) サービス企画本部 本部長代理 生沢雄一氏
13:00	企業経営に貢献するコンタクトセンターの作り方 ~アウトソーシングからインソーシングへ~
13:40	(株)もしもしホットライン 営業推進統括部 プロジェクト&ソリューションディレクター 森一恵氏
13:50	コールセンターに蓄積された声をマーケティング施策へ活用 Win-Win-Winで成功した「利用促進キャンペーン」
14:30	(株)テレマーケティングジャパン 営業本部 本部長 丸山英毅氏
14:50	「より速く、より高く、より確かに」お客さま満足をもたらす コンタクトセンター運営をNTTソルコがしっかりサポート
15:30	(株)NTTソルコ プログラムマネジメント部 担当部長 久保田信彦氏
15:40	新たなアウトソースの可能性 ~テレマーケティング事業者としての当社の取組について~
16:20	ビーウィズ(株) 営業本部長 鈴木道一氏

※詳細につきましては本大会ホームページ(下記)を参照ください。

お問合せ・お申込み先

JTAエージェンシー大会ホームページ
<http://www.jtasite.or.jp/event/20061121.html>
(社)日本テレマーケティング協会 TEL:03-5289-8891

地方自治体における人材育成の取り組み

コールセンターの地方展開が進むなか、優秀な人材を育成するとともに、安定雇用・人材の安定確保を進めていくことは、求職者・企業・自治体に共通する課題となっている。

このようななか、自治体が関連企業・団体などと連携して、コールセンター向けの人材育成や、求職者と企業を結びつける取り組みが進められている。今稿では、秋田県・宮城県・沖縄県・札幌市の取り組みを紹介する。

1. コールセンターを支える人材育成の取り組み

●札幌市の人材育成の取り組み

札幌市では、コールセンターへの就職志望者を対象に「コールセンター専門研修」(厚生労働省委託—地域提案型雇用創造促進事業—)を実施している(主催:さっぽろ雇用創造事業推進協議会、共催:北海道労働局、北海道、札幌市)。同専門研修はコールセンターへの就職を希望していれば誰でも受講することができ、受講料・教材費は無料。①オペレータ基礎研修、②ITスキル研修、③証券スキル研修、④保険スキル研修の4コースが用意されている。

●オペレータ基礎研修・ITスキル研修

オペレータ基礎研修は5日間(終日)の日程で実施しており、募集定員は24名。2006年度は全10回開催される予定となっている。講座内容は電話対応マナーなど基礎的なものを中心となっている(表1)。

表1 オペレータ基礎研修 概要

1日目	コールセンターとは、話し方・聴き方の技術 電話対応トラブル実例 など
2日目	電話対応マナー基本、グループコミュニケーション実践事例 パターン演習(受付業務、受発注業務、修理・サポート業務)
3日目	ライティングコミュニケーション 報告・連絡・相談(ホウレンソウ)の重要性
4日目	Eメール対応について Eレスポンスとコールレスポンス
5日目	1~4日目までの復習 コールセンター企業見学、求人案内 など

ITスキル研修は、IT関連のコールセンターで仕事をしたいと考えている求職者向けに行っており、「オリエンテーション」でインターネット検定「.com Mate」によるスキル判定を行い、その結果を基に初級(IT基礎研修)・上級(IT資格取得研修)に分かれ研修を実施している。

●秋田県の人材育成の取り組み

秋田県では、県立秋田技術専門校において「コールセンター対応講習」を実施している。同校は、高校卒業者を対象とした職業能力開発(2年課程)とともに、在職者・離職者・求職者を対象とした職業能力開発等も随時実施している。コールセンター対応講習では、①コールセンター実践科、②コールセンターパソコンスキル科の2科が用意されている。

●コールセンター実践科

コールセンター実践科は約2か月間(終日)の日程で実施されており、自治体が行うコールセンター求職者向け研修としては比較的長期であることが特長となっている。募集定員は両科とも16名。2006年度は全4回実施される予定となっている。

受講対象者は、コールビジネスや窓口業務等の職種に就職を希望する離職者及び一般求職者、高校新卒者の未就職者・早期離職者。2か月の全日程を受講できることが条件となっている。受講料は無料(テキスト代5500円の自己負担)。講習内容はコミュニケーショントレーニングからパソコンスキル習得など、幅広いものとなっている(表2)。

表2 コールセンター実践科 講座内容

<p>■コールセンター知識/コールセンター即戦力</p> <p>コールセンターとは(種類、役割、仕組み) コミュニケーターとは(役割、使命) 県内コールセンター状況、電話応対マナー コールセンター見学会 求める人財(コールセンター人事担当者講話) コールセンター実践(電話応対実践、PC同時入力、情報検索、対応履歴作成)</p>
<p>■コミュニケーション能力</p> <p>自分棚卸(雰囲気、表情、目線、姿勢・態度、声・滑舌、話し方・言葉、話の内容) コミュニケーション能力トレーニング プレゼンテーション能力、コーチング能力トレーニング</p>
<p>■パソコンスキル</p> <p>基本操作、入力練習 ビジネス文書・表計算作成、インターネット、ヒアリング入力</p>
<p>■ビジネスマナー ■就職スキル</p>

コールセンターパソコンスキル科は7日間の日程(終日)で実施されており、パソコンスキルに特化した内容となっている。

●**沖縄県の人材育成の取り組み**

沖縄県では、コールセンターで活躍する人材育成のために「コールセンター入門講座」「テクニカルサポート入門講座」を実施している(運営：財団法人雇用開発推進機構)。

●**コールセンター入門講座**

コールセンター入門講座は11日間(終日)の日程で実施されており、中央研修ではなく、県内の主要都市で実施されている点が大きな特長である。2006年度は県内の8市町村において全10回開催する予定。受講対象者はコールセンターに就職を希望する県内在住の45歳位までの求職者。定員は14名。受講料は無料となっている。講座内容は基礎知識や導入研修などが中心となっている(表3)。

表3 コールセンター入門講座 概要

<ul style="list-style-type: none"> ●プレゼンテーション ●正確にきく 正確に伝える ●一般ビジネス電話対応の基本 ●コールセンターの基礎知識 ●コールセンター概論 ●ロールプレイング(コミュニケーター実践) ●パソコン研修(3日間) <p>※電話対応、発声練習、パソコン(タッチタイピング等)</p>

●**テクニカルサポート入門講座**

テクニカルサポート入門講座は20日間(終日)の日程で実施されており、2006年度は県内2市において3回開催する予定となっている。受講対象者は、IT系コールセンターへ就職を希望し、県内在住の35歳位までの求職者。PC基本操作ができる人が条件となっている。定員は20名。受講料は無料(テキスト代3000円程度自己負担)となっている。

同講座では、IT系コールセンター(テクニカルサポート)業務に必要な基礎知識の習得として、OSやネットワークの知識及びコミュニケーションスキルを習得できるようカリキュラムを組んでいる。

●**言葉遣いの練習用教材を用意**

沖縄県のコールセンター入門講座では、副教材として「言葉遣い練習」のテキスト・音声教材の用意をしている。この教材は、実際に音声聞きながら基本的なアクセント・敬語の使い方などを学習しようというものであ

り、同講座受講者に対してダウンロードサービスを行っている。

●**宮城県の人材育成の取り組み**

宮城県では、コールセンターサポート事業の一環として、「オペレータ養成セミナー」を実施している。

●**オペレータ養成セミナー**

オペレータ養成セミナーは5日間(終日)の日程で、年8回程度実施されている。定員は26名程度。受講料は1500円となっている。受講対象者は、申込時の電話対応、事前説明会において適性や就業意欲等を総合的に勘案し選考。就職・雇用につながるよう、意欲のある人が優先される仕組みを設けている。講座内容は電話対応の基本など基礎的なものを中心となっている(表4)。

表4 オペレータ養成セミナー 講座内容

コールセンターの基本概念 機密保持 電話対応の基本 パソコン端末操作 苦情対応の基礎 ロールプレイング コールセンター見学、など
--

同セミナーは開始から3年目の2006年度に養成人数が1000人を超える見込みとなっている。

2. 求職者と企業のマッチングに向けた取り組み

多くの自治体では、コールセンターで働きたいと考えている求職者と、意欲のある人材を必要としている企業を結びつける取り組みをしている。

●**研修時にコールセンター見学会などを実施**

札幌市と宮城県では、基礎研修や養成セミナーにおいて、コールセンター企業見学などを行っている。秋田県では、コールセンター実践科において、コールセンター見学会を行い、テレマーケティング企業人事担当者から「企業が求めている人財」についてのレクチャーが行われている。

●**コールセンター合同企業説明会の実施**

また、各自治体では、コールセンターに特化した合同企業説明会なども実施している。

札幌市では、「コールセンター合同企業説明会」「説

明・面接会」を併せて年に6回程実施している。2006年10月に実施された説明・面接会には当協会員をはじめ12社が参加している。宮城県では、オペレータ養成セミナー修了生等を対象とした「コールセンター企業合同説明会」を年に8回程実施する。沖縄県では、コールセンター入門講座の受講生等を対象にコールセンターを中心とする情報関連企業の「会社説明会」「見学会」を実施している。

このような研修と連動した取り組みにより、求職者が円滑に就労移行できるようサポートしている。

●専門Webサイトの開設

札幌市・宮城県では、コールセンター求職者向けのWebサイトを開設し、市内テレマーケティング企業の求人情報、講座や企業説明会などの情報を掲載している（URLは文末に掲載）。こうしたメディアの浸透が求職者と企業のマッチング促進にもつながっている。

●「はたらコール」による人材育成の取り組み

沖縄県では、全国求職者支援コールセンター「はたらコール」による人材育成・就労支援の取り組みを展開している。「はたらコール」とは、全国の求職者からの問い合わせに対応するコールセンターであるが、求職者を雇用するのではなく、一定期間の研修・実務訓練（サービス提供）を経たうえで、コールセンター企業への就職を目指すという取り組みを進めている（実施主体：（財）雇用開発推進機構／厚生労働省・沖縄県委託事業）。毎月30名程の訓練生を募集し、年間360名程の訓練を実施している。

「はたらコール」では、応募者の選考（書類選考・面接）を行い、約3か月間の日程で訓練プログラムを実施している。①基礎研修（10日間）、②導入研修（10日間）、③実務研修（約2か月／全国の求職者からの問い合わせに対応）。2004年度には年間7万2971件の問い合わせに対応。サービス提供が実務訓練の役割を果たしており、訓練終了後、訓練生は即戦力として民間コールセンターへの就職を目指すこととなる。

●オペレータコンテストの開催

2006年3月、宮城県では、「みやぎコールセンターオペレータコンテスト（MCOC：エムコック）」を開催している（協賛：（社）日本テレマーケティング協会）。

コンテストはカスタマーサービス部門（インバウンド部門）、セールス部門（アウトバウンド部門）の2部門で行われ、参加企業11社から選抜・推薦された41名が参加。優秀賞6名（うち1名が最優秀賞）、特別賞1名が選ばれている。2006年度と同コンテストは2006年11月25日開催予

定となっている。

こうした取り組みが、スタッフのモチベーション維持・向上、テレマーケティング産業の社会的知名度の向上につながるのではないかと期待が高まっている。

3. 求職者・受講者の反響

秋田技術専門学校・コールセンター実践科受講生からは、「コールセンターへの就職を志望している人に勧めたい」「コールセンター業務に加えて、ビジネスマナーを多く学ぶことができた」という声が寄せられている。コールセンターの教育に加え、職業訓練の機会創出のニーズが高いことがうかがえる。

また、宮城県のコールセンター企業合同説明・面接会の参加者からは、「自分の年齢が気になったが、企業から『やる気があれば』という心強い言葉で安心できた」「コールセンターで働いたことがないが、企業の熱い言葉を聞き、コールセンターで働きたいと決意した」という反響があがっている。

「どのような仕事が自分に適しているのかわからない」「意図した人材が確保できない」「採用し教育したスタッフが退社する」。こうした求職者と求人とのミスマッチが大きな問題となっているなか、自治体と企業が連携しながら就職志望者に対して教育・就労支援を行うとともに、求職者と企業が出会う場を創出していくことは重要な取り組みといえる。テレマーケティング業界の発展のためには、さらなる環境整備が必要であり、今後も各地の人材育成・雇用確保の取り組みに注目していきたい。

<参考>

札幌市 セミナーイベントのご案内

http://www.city.sapporo.jp/keizai/biz_info/call/seminar.html

札幌市内のコールセンター求人サイト - Call center in Sapporo

<http://call-sapporo.jp/>

秋田県 秋田技術専門学校

<http://www.pref.akita.lg.jp/>

topページ→組織別案内→産業経済労働部・秋田技術専門学校

宮城県 コールセンター業務求職者向けのページ

http://www.pref.miyagi.jp/jyoho-i/ccjob/job_index.htm

沖縄県（財）雇用開発推進機構

http://www.empact.or.jp/empact_home.nsf

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)。2006年8～9月に配信したVol.59・60のなかから記事を抜粋して紹介します。

「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会最終報告書」公表(総務省)

2006年8月25日、総務省より「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会最終報告書」が公表されています。

総務省では、2005年8月1日から「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会」を開催し、インターネット上の違法・有害情報へのプロバイダ等による自主的対策及びこれを効果的に支援する制度・方策について検討してきました。

今般、同研究会の最終報告書が取りまとめられましたので、報告書案に対する意見募集の結果及びそれに対する研究会の考え方を併せて公表します。

http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060825_6.html

「Statistical Handbook of Japan 2006」公表

2006年9月1日、統計局より「Statistical Handbook of Japan 2006 (SHJ)」が公表されています。

同ハンドブックは、統計を通じて、我が国の今日の姿を分かりやすく紹介した英文の刊行物です。可能な限り最新の、政府その他の主要な統計に基づき、人口、経済、社会、文化などの各分野に関する我が国の現状を統計表、グラフ、地図、写真を用いて解説しています。SHJは毎年8月～9月に更新されます。

<http://www.stat.go.jp/data/handbook/index.htm>

「u-JAPAN 2006」公表(総務省)

2006年9月8日、総務省より「u-JAPAN 2006」が公表されています。

総務省では平成2004年12月に「u-Japan政策」を策定・実施に努めていますが、新たに顕在化してきた動向を踏まえ、ICT政策を個別施策レベルまで掘り下げ、u-Japan政策の総合的な推進を担保しつつ、状況に応じ重点的な取組を行う分野を定めるため「u-Japan推進計画2006」を策定しました。

http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060908_3.html

平成18年度高校・中学新卒者の求人・求職状況(厚生労働省)

2006年9月13日、厚生労働省より「平成18年度高校・中学新卒者の求人・求職状況(平成18年7月末現在)」が公表されています。

これによると高校新卒者に関しては、求人数は23万8千件(前年同期比26.6%増)、求職者数は20万9千人(前年同期比0.4%増)などとなっています。

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/09/h0913-1.html>

「国民生活審議会第9回個人情報保護部会」議事録公表(内閣府)

2006年9月13日、内閣府より「国民生活審議会第9回個人情報保護部会」の議事録が公表されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/20060728gijiroku9.pdf>

「JISQ15001：2006をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン」公表

2006年9月1日、(財)日本情報処理開発協会より「JISQ15001：2006をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン -第1版-」が公表されています。

<http://privacymark.jp/ref/20060901.html>

「平成18年事業所・企業統計調査」ご協力をお願い(総務省統計局)

統計局では、2006年10月1日現在によって「平成18年事業所・企業統計調査」を実施いたします。

この調査は、統計法(昭和22年法律第18条)第3条第1項に基づく指定統計調査で、我が国における事業所および企業の基本構造を明らかにし、各種行政施策の計画・立案のための基礎資料を得ることを目的とし、我が国に所在する国、地方公共団体および民営のすべての事業所を対象に行うものです。

<http://www.stat.go.jp/data/jigyou/2006/hanashi/index.htm>

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。

犯罪収益流通防止法案(仮称)の義務対象事業に 電話受付(電話秘書)代行業が追加

2006年6月5日、首相官邸より「犯罪収益流通防止法案(仮称)」の概要および考え方が公表された。同法案によると、法の目的は、テロ資金その他の犯罪収益の流通防止に関する施策の基本を定めること、義務対象事業者の義務を規定すること等により、テロ資金供与防止条約等を的確に実施し、及び正当な社会経済活動が犯罪収益の流通に利用されることを防止することとなっている。

この概要発表時には、公認会計士、弁護士、クレジットカード業など12の事業が対象となっていたが、2006年8月30日、新たに電話受付(電話秘書)代行業(以下、電話受付代行業)と郵便受取代行業が追加されることが、警察庁、総務省、経済産業省より発表された。

法の義務対象事業者として電話受付代行業と郵便受取代行業が加えられた理由は、

- ・マネーロンダリングにも該当し得る手口による経済犯罪
 - ・会社(事業)実態の仮装、本人情報の隠匿
- に2つの事業が利用されている実態が把握されたため。

電話受付代行業として、同法案が想定しているのは次の業務。

- ・実際に人がクライアントの従業員、秘書等を名乗って電話に出て、電話回線を一度切った上で、電話を受信した旨をクライアントに対して伝える業務
- ・クライアント宛のFAXを実際に受信して受け渡す業務

また対象外となる業務として次の2つを挙げている。

- ・(携帯)電話会社の留守番電話サービス
- ・受信代行業務に加えて当該業務に付加価値を追加するサービス(例：パソコン機器等のメンテナンスの方法

等を教示するコールセンターや企業の消費者相談センターなど)

対象となる事業者には次のような義務が課せられる。

- 1.クライアントの本人確認義務及び本人確認記録の保存(クライアントが法人の場合には会社の登記簿謄本及び契約に当たった者の身分を証明できるものの写し)
- 2.取引記録の保存
- 3.疑わしい取引の届出

同法案は、2007年の通常国会で提出される予定であり、可決成立後、所管行政庁(電話受付代行業は経済産業省と総務省)よりガイドラインが示される予定。当協会会員のテレマーケティングエージェンシーが行うインバウンド業務のうち、どこまでが対象となるのか、また「疑わしい取引」とは具体的にどのようなものを想定しているのかは現段階では未確定である。

関係省庁から示されるガイドラインに対しては意見募集が行われるので、当協会では倫理委員会を中心に討議し、意見を提出する予定である。

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sosikihanzai/kettei/051117kettei.html>
(2005年11月17日発表、FATF勧告実施のための法律の整備について)

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sosikihanzai/kettei/060605kettei.pdf>
(2006年、6月5日発表、犯罪収益流通防止法案(仮称)の考え方)

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sosikihanzai/kettei/060605gaiyou.pdf>
(2006年、6月5日発表、犯罪収益流通防止法案(仮称)の概要)

<http://www.npa.go.jp/comment/kibun1/20060830.pdf>
(2006年8月30日発表、犯罪収益流通防止法案(仮称)の義務対象事業者として郵便受取代行業及び電話受付(電話秘書)代行業を追加することについて)

JTA・NEWS 広告出稿のご案内

当協会では、的確な業界の動向をお届けすべく「JTA・NEWS」を発行しています。

「JTA・NEWS」は通常頒布の他に、各種フェア等でも頒布しています。

「JTA・NEWS」では、皆様からの広告出稿をお待ちしております。

ぜひ、ご活用ください。

広告料金表

	会員価格(消費税別途)			一般価格(消費税別途)		
	6回	3回	1回	6回	3回	1回
1ページ(A4)モノクロ	¥480,000 (¥80,000)	¥270,000 (¥90,000)	¥100,000	¥660,000 (¥110,000)	¥390,000 (¥130,000)	¥150,000
1/3ページモノクロ	¥168,000 (¥28,000)	¥94,500 (¥31,500)	¥35,000	¥240,000 (¥40,000)	¥135,000 (¥45,000)	¥50,000

※かつこの金額は1回あたりの広告料
複数回をご希望の場合、原則として連続でのご出稿とさせていただきます

お問合せ先

(社)日本テレマーケティング協会 TEL :03-5289-8891

10/3 広報委員会

①JTA・NEWSの発行について

・2006年11月号：連載企画「雇用の現況・人材確保の取り組み」の3回目として「地方自治体の人材育成・人材確保の実践例」を取り上げることとなった。また、「犯罪収益流通防止法案」の概要を掲載することとなった。

・2006年12月号：2006年10月15日～21日に開催するテレマーケティング海外事情視察のレポートを掲載することとなった。

②今後の記事等

・2007年1月号は、会員による年頭所感特集号とすることとなった。

・2007年2月号以降で「雇用の現況・人材確保の取り組み」の連載を再開することとなった。テーマとして「中高年の雇用」「立地による雇用への影響」が挙げられたが、次回の委員会で再度検討することとなった。

・スコットランド国際開発庁より、スコットランドのコールセンターに関する情報を提供していただけることとなり、随時掲載していくこととなった。

①関連法規について

コールセンター運営に当たっての関連法規には、どのようなものがあるのかをチェックするための一覧及びポイント集として作成し、JTA・NEWS及び協会ホームページにて、2月を目途に公開することとなった。

②犯罪収益流通防止法案について

2007年の通常国会に提出される予定の「犯罪収益流通防止法案」の対象企業として電話秘書代行業が加えられることとなり、法案の成立後、所管行政庁よりガイドラインが出されることとなるが、ガイドラインに対する協会としての意見の調整を行い、所管行政庁に提出することとなった。

新入会員のご紹介（2006年8月入会）

2006年10月現在・正会員数 191社

ホワイトパジャマ・ジャパン株式会社 SUPPORT

代表者：代表取締役 社長 竹原 教博

本社所在地：東京都千代田区神田駿河台3-11 三井住友海上駿河台別館

ホームページURL：<http://www.whitepajama-japan.com>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

当社は、米国コンタクチュアルとインフォコム株式会社の合併により設立致しました。わたくしたちが提供するテクノロジーは、多額の設備投資を必要とせず、必要に応じて規模の拡大縮小を可能とする「オンデマンド型コンタクトセンター」です。私共は、今日から始められるコンタクトセンターとして、パートナー企業を通じて、広く皆様にご利用頂くべく、邁進して参ります。

「第9回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会」開催

2006年9月27日・28日に、「第9回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会」が開催されました(会場：虎ノ門パストラル)。

主催：(社)企業情報化協会 協力：(社)日本テレマーケティング協会

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の紹介などが行われました。

「JTAゴルフコンペ」のお知らせ

2006年11月26日(日)に、「JTAゴルフコンペ」を開催します(会場：栃木県小山市・ひととのヤカントリー倶楽部)。

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います。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.116 Contents

JTAエージェンシー大会 開催決まる	1
連載企画：雇用の現況 地方自治体における 人材育成の取り組み	2-4
JTAメールニュース	5
TOPICS	6
協会日誌	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.117では、「海外テレマーケティング事情視察・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。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。



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/CRM デモ&コンファレンス開催のご案内

日本国内最大のコールセンターの専門展として毎年開催されている「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」が2006年11月16日(木)・17日(金)の会期で開催されます。

開催概要

日時：2006年11月16日(木)・17日(金) 10:00-17:30

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ビジネスメディア

後援：(社)日本テレマーケティング協会

今回は、過去最大の約150社の出展となっています。

入場のご案内、特別コンファレンス(事前登録制、有料)、実践研修講座、プライベートセミナー、ワークショップの詳細については、下記までお問い合わせください。

お問合せ先

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

コールセンターデモ運営事務局 電話：03-5296-1020

センターマネージャー講座 追加講座を開催

当協会では、2006年8月3日~4日に開催した「センターマネージャー講座」に定員を超える応募があったため、2006年10月5日~6日の日程で本講座を追加開催しました(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。

JTAスクール 大阪・沖縄 開催

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9月には、大阪会場にて「スーパーバイザー養成講座」(黒田講師)、沖縄会場にて「クレーム対応講座」(玉本講師)を開催しました。

2006年12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」(2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)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。



クレーム対応講座(沖縄会場)には熱心な受講者が参加しました

2006年12月・2007年1月スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
12/ 7(木) ~ 12/ 8(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
12/ 7(木) ~ 12/ 8(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子氏	沖縄産業支援センター
12/14(木) ~ 12/15(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
12/14(木) ~ 12/15(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子氏	新大阪丸ビル新館
12/21(木) ~ 12/22(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
2007年			
1/18(木) ~ 1/19(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
1/25(木) ~ 1/26(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

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>