

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(JTA)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、「景気は上向いた」という観測はある一方で、社会的には暗い出来事が続くすっきりとしない1年でしたが、本協会にとりましては新たな施策をスタートした記念すべき年でありました。

まずは、会員メリットに寄与する新施策についてその成果を報告させていただきます。



1. 研究会

初めての研究会として、コールセンター共通の課題である「離職率低下に効果的な施策」をとりあげました。第一線でご活躍の方が一同に会し、現場からのアンケート実施結果に基づいて、自由で闊達な意見交換を6回に渡って行いました。この結果、従業員の離職意思に対して直接影響を及ぼした施策には、シフトに対する自由度や、相対的な高報酬、選抜的な採用があること。加えて従業員が認知をすることにより、教育訓練が離職意思に対して大きく影響を与えていることが明らかになりました。さらに、コミュニケーションなどの人間関係に対する風土が重要な要素であることも確認されました。

2. JTAエージェンシー大会

本会の理事を務めておられるエージェンシー企業により、各社の特色あるコール/コンタクトセンター運営施策をご披露いただきました。各社の充実したご発表に、いずれの参会者からも「大変参考になった」「もっとやって欲しい」という声が多く聞かれました。プロ集団としてのエージェンシーの存在を大いにアピールでき、また今後のビジネスチャンスにもつながる大会であったと思います。

3. CRMソリューション大会

センター運営上の課題に対して、サポート企業の方から解決のための判断材料をご提供いただきました。今回は、多くのセンター運営企業の方々のご関心が高かった「コンタクトセンターのIP化」を共通テーマとし、6社のサポート企業から最新のソリューション事例をご発表頂きました。聴講されたセンター運営企業にとって課題解決のヒントを得られたことと思われまます。

4. グローバル化に対応する取り組み

わが国のコール/コンタクトセンター業界の様相を諸外国に知らしめ、かつ諸外国の優秀な取り組みをも学ぶため、今年度よりThe Contact Center World Awardsに協賛いたしました。グローバルかつ公共的な立場で、世界の優秀な業績を挙げたコンタクトセンターや個人などを顕彰するこの大会への参加を奨励しましたところ、トランスコスモス様がアジア大会に続き世界大会でも“Best Outbound Campaign”の部門で堂々最優秀賞を獲得されました。JTAにとりましても誠に名誉なことです。

以上の新たな4つの取り組みに限らず、事業、広報、情報調査、人材育成、倫理の各委員会の精力的な活動を通じて、あるいはJTAスクール、海外視察ツアーなどにより、会員の教育・研修や、消費者満足度の向上、ならびに業界の発展、協会の地位向上に努め、社会的責任を果たして参りました。会員各位のご協力に深くお礼申し上げます。

本年4月には、日本テレマーケティング協会の法人化丸10年の節目の年を迎えることとなります。事務局一同、関連業界の隆盛と期待されるJTAをめざして一層精進するつもりでございますので、今後ともより一層のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、皆様方のますますのご繁栄とご健康を祈念申し上げます。

新春特別企画

2007年「年頭所感」

昨年、当協会では、会員メリットの増大、消費者対応の充実、人材の育成、グローバル化に対応する取り組みなどを推進してまいりました。会員企業のみなさまのご発展に寄与できる活動を今年も推進してまいります。

2007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。

2007年「年頭所感」にご回答頂いた会員

ホワイトパジャマ・ジャパン(株)

(株)おりなす

(株)ベルシステム24

comパートナーズ(株)

(株)KDDIエボルバ

(株)グッドウィル

日本アバイア(株)

アシスト(株)

(株)もしもしホットライン

富士通コミュニケーションサービス(株)

(株)マックスコム

アルファコム(株)

(株)ファンケル

(株)ドクターシーラボ

(株)NTTソルコ

(株)TEPCOコールアドバンス

ビーウィズ(株)

旭化成アマダス(株)

(株)アイティ・コミュニケーションズ

(株)テレマーケティング ジャパン

NTTアドバンステクノロジー(株)

三機工業(株)

NTTソフトウェア(株)

(株)ランドスケイプ

(株)サイバード

(株)アイ・エム・プレス

(株)長塚電話工業所

(株)ジー・エフ

(計 28社)

「ホワイトパジャマ」を皆様に

ホワイトパジャマ・ジャパン(株)
代表取締役 社長

竹原 教博

新年、明けましておめでとうございます。本年の皆様のご多幸、お祈り申し上げます。

設立から半年、「パジャマを着たままでも電話受付が出来るテクノロジーを皆様に」、をモットーに取り組んでまいりました。一風変わった社名も幸いし、お会いした皆様には、当社に興味を持っていただき、社名を覚えていただけるようになって参りました。本年はさらなる飛躍の年として、ホワイトパジャマブランドを皆様の元にお届けすることを目指します。

「顧客第一主義の徹底」

(株)おりなす
代表取締役

三好 達久

新年あけましておめでとうございます。

昨年10月、(株)ミリオンヘルスから(株)おりなすへと社名変更致しました。新社名はお客様と商品と私共会社が共に未来を**おりなす**て行くという意味から名称を取り、気持ちを一新し、新たなスタートを迎えました。

本年も当社の基本方針である「美と健康」をテーマに、マーケット・インの発想で、製造から販売に至る迄、徹底した顧客第一主義による顧客満足の向上を目指した商品の提供とサービスを推進してまいります。

特色あるマーケティング・エージェンシーとしての地位を確立

(株)ベルシステム24
代表取締役社長・CEO

園山 征夫

2007年、当社は「特色あるマーケティング・エージェンシー」としての地位を確立します。

これまで培ってきたデータ・音声のクオリティ・マネジメントを活かしたCRM関連領域、データ解析を含むマーケティング・ソリューション領域、コンテンツ開発や出版などのマーケティング・クリエイティブ領域、そしてプロモーションなど顧客の維持・開拓を推進する領域の4つの事業領域に注力し、それらを効果的に組み合わせたソリューションの提供を通じて、多様化するクライアントニーズの更なる充足に繋げる所存です。

期待されるアウトソーサーを目指して

comパートナーズ(株)
代表取締役社長

森川 建

明けましておめでとうございます。

昨年度は業界は好調に推移した一年であったと考えますが、有効求人倍率の上昇、若年就業者不足により、人材確保が日々困難になっており、個人情報保護、コンプライアンス等、対処すべき課題は多々あり、業務を遂行する上においてより一層気を引き締めて対応する必要性を覚えます。

今後アウトソーサーとして、単なるコスト削減だけではなく、対応す

る業務の幅を広げると共に、サービス品質の向上に努めクライアントのニーズと信頼に応えるよう、より一層精進に努めたいと考えます。

Challenge to Change

(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。

弊社は昨年プライバシーマークの取得を始め、10月には東北支店を開設し、業容の拡大と経営基盤の強化を図りました。

社名変更後2年が経過し、3年目となる本年は、コミュニケーション戦略において、質の高い総合サービスを提供して参ります。

そのためには、従来の枠にとどまることなく、常に変化を求め、チャレンジすることにより、さまざまなシーンで、ビジネスチャンスを創出していきます。

本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

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1,000支店、登録スタッフ230万人を持っています。

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ます。

本年もよろしくお願い致します。

**コンタクトセンターを核に
企業内のシステム統合にチャレンジ**

日本アパイア(株)
代表取締役社長

藤井 克美

昨年は2006FIFAワールドカップ™ドイツ大会のスポンサーやHonda Racing F1Teamの通信システム提供など、スポーツ分野でのスポンサー活動を通じて企業ブランディングに取り組みました。

今年も昨年に引き続きIPコンタクトセンターへの移行をサポートするアプリケーションの提供を強化してまいります。業務アプリケーションと融合するためのミドルウェアの提供も予定しており、コンタクトセンターを核に企業内のシステム統合にもチャレンジしていく所存です。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

2007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「人と情報」を有効に活用いただくよう「人材関連ビジネスの総合化」を目指し、多くのお客様のご要望にお応えしてまいりました。

昨年もお客さまからご愛顧を賜りました事心より御礼申し上げます。

アシストテレマーケティング事業はコミュニケーターの一層の充実をはかり安定したサポートでお客様から「信頼」されるパートナーとして努力を重ねております。

本年もスキルアップしたスタッフ

が高品質なサービスのご提供ができるよう取り組んでまいりますので宜しくご指導ご鞭撻の程お願い申し上げます。

更なる成長のために

(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。

近年、コールセンターの位置付けは従前の補完的存在から企業活動に欠かせない存在へと、その期待役割は急速に高まりをみせております。

その動きに並行して、顧客企業はアウトソーサーにも責任を持たねばならない時代に突入しております。特に法令遵守、そして企業倫理に対する要請は一段と強まっており、社会的責任に意識が薄い企業は成長できない時代といえましょう。

当社ではお客様企業からより深い信頼と支持を得るべく、上記体制の強化を図ってまいります。

**サービスプロフェッショナル企業として
お客さまのベストパートナーへ**

富士通コミュニケーションサービス(株)
代表取締役社長

南 昌宏

新年明けましておめでとうございます。

当社は、2006年8月、今まで以上に富士通株式会社との連携強化を推進するため、コーポレートソフトウェア(株)から社名を変更いたしました。今後とも、従来より蓄積してまいりましたサービスノウハウを活かし、お客様のパートナー企業としてお客様のビジネスの成功に貢献できますよう、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

**BPO戦略を核に
Integrated Service Providerを目指す**

(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。

企業の構造変革が益々必要とされる時代のニーズに期待される新たなアウトソーシング・サービス事業領域の付加価値創造型ビジネスに更なる挑戦を続け、Business Process OutsourcingとShared Service Outsourcing分野をサービス強化提供し、企業競争力を高めていくと共に、成長と進化を続ける為、「コンプライアンス強化・品質強化・信頼性向上」を役職員一同、確実に実践し、お客様企業に支持頂ける組織創りを目指していく所存でございます。

本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

**コストパフォーマンスの高い
センターへの転換を支援します。**

アルファコム(株)
代表取締役

中尾 修

システム、オペレーション、ファシリティ、人材、等のコンタクトセンター・リソースの見直しで、コストパフォーマンスの高いセンターへの転換を図る動きが始まっています。

システムのオープンソースソフト化、システム監視/性能検査による運用の最適化、センター・マネジメントのアウトソーシング化、お客様との真実の瞬間を実現する人材の育成と価値の最大活用、等リソースの見直し・改善が急務になっています。

弊社はこのような観点から、各社のコンタクトセンター・トランスフォーメーションの推進を支援いたします。

**「日本一のコンタクトセンターを
目指して」**

(株)ファンケル
カスタマーサービス部 部長

小林 健二

あけましておめでとうございます。

多くの企業がコンタクトセンター運営に力を入れてきており、それに伴いお客様の応対に対する見方も厳しくなっています。

今年は、さらなるお客様満足向上を目指すために、現在の弊社コンタクトセンター(以降センター)の応対品質を大きく超えるセンター構築のスタート年と位置づけております。

今までの弊社の電話応対に関する良いDNAはしっかりと継承しつつも、あらゆる視点から見直しを行い、応対品質日本一のセンターを構築し、お客様のロイヤリティ向上に貢献することを目指します。

本年もよろしくお願ひいたします。

**複雑化する顧客ニーズに
応えるために**

(株)ドクターシーラボ
代表取締役

石原 智美

新年明けましておめでとうございます。

2007年は複雑化する顧客の要望にお応え出来るよう、全社をあげて人材育成に取り組んでいく3カ年計画の初年度にあたります。

コールセンターにおいてはカウンセリング力の強化に尽力し、お客様に満足していただけるサービスを目指します。

本年も美と健康を一人でも多くのお客様にご提供していく事がお客様への日頃の感謝に変えさせていただく事として、日々邁進して参ります。

「2007年 わが社の抱負」

(株)NTTソルコ
代表取締役社長

川守 祐市

昨年は、創業20周年の節目の年であり、創業の原点に立って、新たな「成長への変革」のスタートの年として、新営業体制の確立、IPプラットフォームの導入、人材戦略の強化等、次なるターゲットへの“STEP”となる施策に取り組んできました。

今年はその目標に向けて確かな前進を遂げられるよう“STEP II”施策を推進していきたいと念じています。

人材のスキルアップ、提案力の向上などの強化に努めると共に、IT技術の高度化に対応した商品・サービスの高付加価値化に取組み、多様なクライアント様のニーズに応え、その満足に寄与していく所存です。

**成長の第2ステージへ
キーワードは「ホスピタリティ」**

(株)TEPCOコールアドバンス
代表取締役社長

下川 洋司

あけましておめでとうございます。

お蔭さまで当社は今年7月で5年目を迎え、いよいよ成長の第2ステージへ駆け上がる年だと考えております。これまで培ってきた質にこだわるマネジメントノウハウを活かし、お客さまへの「おもてなし」の気持ち、「ホスピタリティ」あふれるヒューマンコミュニケーションを実現することによって、お客さま企業の経営に貢献できるサービスを提供していくことに、誇りを持ってチャレンジしていきます。

会員の皆様、本年も宜しくお願い申し上げます。

**消費者主導型社会における
顧客企業と当社の発展**

ビーウィズ(株)
代表取締役社長

山野 正樹

わが国の経済が人口減少・高齢化社会の到来と共に、消費者主導型へと移行する中、通信業界におけるナンバーポータビリティ制度、金融業界の制度改革、「官から民へ」を旗印としたパブリックビジネスの顕在化など、社会環境に大きな変化が起きています。当社にとってもこのような社会の変化に柔軟に対応していくことは不可欠でありますし、本年以降につきましても、顧客企業のビジネスを消費者主導型社会において持続的発展へと導くことを目指して参ります。本年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

**現場に強いスペシャリストが
がちりサポート！！**

旭化成アマダス(株)
取締役副社長 新事業推進室長

三崎 雅明

新年あけましておめでとうございます。

現在、「テレマーケティング(CRM)事業」と「企業様のCS向上コンサルティング」の2本柱で積極的な事業展開を行っております。

ES < CS < LTV の法則に基づき、業務従事者の満足度を意識したコンサルティングや、人材供給を心がけ、現場において強みを活かすスペシャリストにより、密度の濃いサービス提供に努めて参りたいと思っております。

まだまだ小さい組織ではありますが、メンバー全員【サービスマインド全開！】で着実に皆様の期待に応

えるべく日々精進して参りますので、どうぞ宜しくお願ひ致します。

※LTV (ライフタイムバリュー)：お客様一人当たりから生涯を通じて得られる受注金額

**信頼、最善を尽くす
CS向上のために**

(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

新年明けましておめでとうございます。

弊社にとりまして設立八年目となり満十年に向けた三日三月三年の始まりとなる本年と捉えています。

原点を見失わず信念に基く姿勢と行動、変えてはならないものは不変とすることを信頼へ、品質、育成という改善、この改善が最善に向かうこと、これらを私達のCS向上に向けたポリシーとして参ります。

オンリー・ワンを機軸とした弊社のテレマーケティングサービスを本年も宜しくお願ひ申し上げます。

**『顧客の声』を活かして
進化するCRMパートナーへ**

(株)テレマーケティングジャパン
代表取締役社長兼CEO

宮澤 孝夫

あけましておめでとうございます。

昨年より当社では、永年にわたって顧客に最も近い企業として培ってきたコールセンター運営の経験や、コールセンターに集まる“顧客の声”を活かしたCRM戦略の企画立案・実践力、さらには、WEBやモバイルを活用したプロモーションなどの提案・構築力を有機的に組み合わせ、新たにクロスメディアマーケティングとして提唱しています。

今年も、こうした様々なソリュー

ション提供に一層注力し、クライアント企業のビジネスゴール達成のために進化しつづけて参ります。

お客様とともに次のステージへ！

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

新年あけましておめでとうございます。昨年もプロダクトベンダーの立場で多くのコンタクトセンターシステム構築や拡張のお手伝いをさせて頂きましたが、本年もお客様の視点にたち、よりよいご提案と頼りにされるサポートをご提供していきたいと考えております。

昨年末、弊社プロダクトである「MatchContactSolution」に、電話応対履歴管理「MatchPhone」が、あらたに加わりました。お客様とともによいシステムにしていきたいと考えておりますので引き続きご支援の程よろしくお願ひ申し上げます。

コンタクトセンタIP化に向けて

三機工業(株)
情報通信事業部 情報通信事業部長

亀井 洋

事務所向けIP化もようやく周知され、徐々にお客様もコンタクトセンタのIP化を意識され始めております。

今年も弊社が培った技術とお客のニーズを先取りしたソリューションで、お役に立てますよう努力して参ります。

本年も皆様のご活躍をお祈りするとともに、昨年同様のお引き立てを願ひして、年頭のご挨拶とさせていただきます。

「JTAテレマーケティングスクール」 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。講座詳細・日程等につきましては当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)をご覧ください。

**10年以上の豊富な実績と
それを支える高度な技術と品質**

NTTソフトウェア(株)
取締役 エンタープライズ
ソリューション事業グループ長

梅本 栄治

あけましておめでとうございます。NTTソフトウェアは、NTT研究所をはじめとする国内外の高度な技術を用いた様々な製品や、業界最高水準の音声認識・合成技術を保有しており、10年以上のCTIアプリケーション開発、コンタクトセンター構築経験があります。これらの経験・ノウハウを基にコンサルティングからシステム設計・構築運用・サポートまでワンストップで提供します。本年も何卒お引き立ての程宜しくお願い申し上げます。

**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業務で培ったノウハウを元に自社開発したCRMシステム「DISH」の販売を開始しました。また、テレマーケティングエージェンシー各社様との業務提携を進め、お客様へより効率的・効果的な法人営業支援のためのアウトバウンド提供に取り組んでおります。今年度も引き続き、テレマーケティング代行業務とシステムのご提供の枠にとどまらず、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。

**ダイレクトマーケティングにおける
最高のクロスメディアとは...?**

(株)サイバード
執行役員

竹田 智弥

弊社では、従来のモバイルメディアを活用したソリューションに加え、通信販売機能を強化。「モバイル」「広告」「ソリューション」を柱とし、販売の「仕組み、仕掛け」と、広告企画における課題解決の「具体的方法」をご提案しております。商環境の変化の中では、最適なメディア選定と、それに耐えうる広告アイデアが必要です。それが「モバイル」なのか「折込チラシ」なのか「ラジオ広告」なのか。今年も、高い機動力をもって対応できる専門集団であることを続けて行きたいと考えております。

**マーケティングの観点から
コールセンターにフォーカス**

(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」も、おかげさまで創刊12年目を迎えることができました。弊社では毎年、数多くのコールセンターを取材させていただいていますが、昨今のセンター界では、「プロフィットセンター化」「VOC(お客様の声)の活用」が大きなテーマとしてクローズアップされています。弊社では今年も、こうしたマーケティング---顧客情報の収集・活用といった観点からコールセンターにフォーカスし、皆様に確かな情報をお届けしていく意向です。

「変化に対応して」

(株)長塚電話工業所
代表取締役

長塚 将

IPコンタクトセンター化の中で、創業70年目の今年、従来の高次元で融合された「エンタープライズ」ヘッドセットシリーズの他に、長時間使用でも疲れない骨伝導ヘッドセットの発売を開始しました。さらに通話録音はもとより、送受話を別々に分けての録音が可能であり、再生録音ファイルを通話相手にも聞かせる事のできる究極の通話録音アダプタ「MX-1」の発売も開始しました。節目の今年はよりグレードアップした商品群を豊富に提供していきたいと思っております。

**「GFオートコール」に
楽しみな一年**

(株)ジー・エフ
代表取締役社長

仲吉 昭治

お蔭様で弊社が全自動テレマーケティングシステム「GFオートコール」の開発・販売事業を始めてから、本年4月で16年になります。昨今、米国ではIVRのアウトバウンド利用が増加しているとのことで、本年は日本における動向が楽しみな一年となります。景気回復に伴い、テレコミュニケーターへの増員にかかるコストの高騰も懸念される環境の中、アウトバウンド業務の効率化やコミュニケーターのモチベーション向上に「GFオートコール」をお役立ていただければ、と希っております。

2007年 新春賀詞交歓会 開催のお知らせ

来る2007年1月16日(火)に「2007年新春賀詞交歓会」を開催します。お申込は、当協会事務局(電話:03-5289-8891)までお問い合わせください。皆様のご参加をお待ちしております。
日時:2007年1月16日(火) 16:00~18:00 会場:ホテルグランドパレス(東京都千代田区飯田橋1-1-1)
参加費:1名様につき10,000円(内消費税476円)

協会日誌

11/14 情報調査委員会

- ①情報セミナーについて
・2006年11月7日に開催した「VOCセミナー」について開催報告およびアンケートの結果報告を行った。
- ②センター見学会について
・次回のセンター見学会を2007年2月頃、東京で開催することとした。
- ③JTAメールニュースの発行
・VOL.62の内容について討議し、了承された。

12/1 広報委員会

- ①日本流通産業新聞への広告出稿について
・2006年11月23日発行の日本流通産業新聞に、全8段の広告を出稿したことを報告した。
- ②JTA・NEWSの発行について
2007年1月号：会員からの年頭所感

について、再度会員宛に出稿依頼をすることとなった。

2007年2月号：賀詞交歓会の開催報告および、倫理委員会を取りまとめている関連法規を掲載することとなった。

- ③JTAメールニュースの発行
・VOL.63の内容について報告した。

12/11 事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー2007の開催について
・JTAセッションにおける出演者については、会員企業だけでなく広く公募することとなった。
・JTAコンタクトセンター・セミナーの開催案内については、1月中旬までにDM、HP、メルマガ等で告知をすることとなった。
・本セミナーの最終セッション終了後に研究会報告を実施することが承

認された。

- ②JTAテレマーケティングスクール
・既存講座については、東京・大阪・沖縄にて38回開催することとなった。また、札幌においてスーパーバイザー養成講座を開催することとなった。
・新規講座については、各講師にアンケートを実施した上で開催の可否を決定することとなった。
・大阪において、現在開催していない講座の開催を検討することとなった。

12/12 理事会

- ①迷惑セールス電話拒否サービス制度の廃止について(案)
・今年度をもって廃止することが承認された。
- ②新規会員拡大施策案について
・会員に対しアンケート調査を実施し、具体的な施策について再度検討することとなった。
- ③入退会について
・前回の理事会以降の入退会社について承認された。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス開催

2006年11月16日・17日、コールセンターの専門展「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」が開催されました。

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
会場：東京・池袋サンシャインシティ・文化会館

今回は約150社が出展参加。特別コンファレンス、プライベートセミナー、ワークショップなども多くの聴講者で賑わいました。当協会では「JTAブース」を設置し、「JTA・NEWS」「テレマーケティングガイドブックVol.16」「協会プロフィール」などを頒布し、当協会のPRを行いました。



新入会員のご紹介 (2006年9月入会)

2006年12月現在・正会員数 192社

株式会社テレネット AGENCY

代表者：代表取締役 目黒 一秋

本社所在地：東京都新宿区北新宿1-1-16

ホームページURL：<http://www.tele-net.co.jp>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

テレネットはインバウンドやアウトバウンド等のコールセンターサービスから商品の保管や配送などのコンタクトセンタートータルサービス、電話に特化した人材派遣まで行っている企業です。

また、HP作成サービスからウェブネットワークサービスまで、お客様の様々なご要望に沿えるサービスラインナップを用意しております。

JTAエージェンシー大会 CRMソリューション大会 開催

当協会では、会員メリット増大を目的とした新たな取り組みとして、2006年11月21日に「JTA エージェンシー大会」、2006年12月5日に「CRMソリューション大会」を開催しました

主催：(社)日本テレマーケティング協会
会場：品川プリンスホテル

JTA エージェンシー大会

「JTA エージェンシー大会」では、当協会理事を務めるエージェンシー企業7社による発表を行い、品質管理や人材育成ノウハウを背景としたサービス提供、e-CRM、インソーシング(共同運営)ソリューションなど、各社の特色あるコンタクトセンター運営施策を発表されました。

CRMソリューション大会

「CRMソリューション大会」は「コンタクトセンターのIP化にどのように取り組むか」をテーマに開催。コールセンター企業が今一番悩んでいる技術課題について第一線のベンダー6社が講演を行い、IP技術の現況、技術導入における効果や技術課題、最新のソリューションなどの紹介や目的別IP化のパターンと最適化のポイントなどについて解説されました。



■JTA エージェンシー大会 プログラム

ごあいさつ (社)日本テレマーケティング協会 菱沼 千明 会長
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 第一アドシステム(株) 代表取締役社長 岩城 久剛氏
知的資本経営実現のための人材の可視化に対する取組 (株)KDDIエボルバ 代表取締役社長 伊東 博氏
Web2.0時代のカスタマーコミュニケーション戦略 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
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～ (株)もしもホットライン 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
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-Winで成功した「利用促進キャンペーン」 (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
「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 (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
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みについて～ ビーウィズ(株) 営業企画部長 武田 省吾氏

■CRMソリューション大会 プログラム

ごあいさつ (社)日本テレマーケティング協会 菱沼 千明 会長
顧客満足度向上とコスト削減を可能にするIPコンタクトセンターの実現 ネクストコム(株) マーケティング部 村山 正氏
コンタクトセンターIP化における最適化のポイント 伊藤忠テクノソリューションズ(株) ネットワーク&セキュリティ技術部 部長補佐 須藤 大輔氏
コンタクトセンターの可能性を切り拓く "オープンIP"コンタクトセンター・ソリューション ジェネシス・ジャパン(株) マーケティング部 部長 新宮 邦彦氏
コンタクトセンターのIP化と、自動(無人)化の導入はコンタクトセンターの可能性を拡げ、同時に「ヒューマンコミュニケーション」の課題を顕在化 (株)ジー・エフ 執行役員 IP電話通信事業部長 野沢 高一氏
オールIP化による、次世代コンタクトセンターのご紹介 日本コムシス(株) ITビジネス事業本部 担当部長 遠藤 了氏
ビジネスチャンスの損失を防止し、CS向上を図るIPコンタクトセンター実践事例 富士通(株) GLOVIA事業本部CTIシステム部 部長 安藤 真菜氏

JTAコンタクトセンター・セミナー2007 開催のお知らせ

「JTAコンタクトセンター・セミナー2007」の開催日程が決定しました。

会期：2007年2月20日(火)・21日(水) 2日間
会場：(株)日本マンパワー (東京都千代田区神田東松下町47-1-8)
後援：(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ー協会

構成

●基調講演：コーチングで何が変わるのか? (仮称)
講演者：(有)ドリームコーチ・ドットコム 代表取締役 吉田典生氏

●特別講演：コンタクトセンター成功事例・ケーススタディ(仮称)
講演者：未定

●JTAセッション テーマ(予定)

- ①クレーム対応 ②eメール対応
- ③モチベーション・マネジメント
- ④コンタクトセンター要員の教育
- ⑤コンタクトセンター管理スタッフ(SV、MG)の育成
- ⑥アウトバウンド・テレマーケティング

受講料

	1日券(4コマセット)	1コマ
JTA会員	15,000円	5,000円
一般	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%割引となります。

お問合せ先 (社)日本テレマーケティング協会
TEL :03-5289-8891