

# JITA 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://jitasite.or.jp/>  
定価: 315円(消費税込) 1年定期購読料: 3,780円(消費税込)

2007-5

VOL. 122

主な記事●スーパーバイザー インタビュー

## 2006年度 協会事業活動報告

当協会では、2006年度協会事業活動計画に基づき、「会員メリットの増大」「消費者対応の充実」「人材の育成」を積極的に推進するとともに、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、等を推進しました。

### 会社法説明会 開催

「会社法」施行に先立ち、2006年4月26日に「会社法の留意点」についての説明会を開催しました(会場: NTT麻布セミナーハウス)。

### 第10回通常総会 開催

2006年6月5日、第10回「(社)日本テレマーケティング協会通常総会」を開催し、2005年度事業報告及び収支決算報告、2006年度事業計画及び予算案、理事選任について承認されました。通常総会終了後、懇親パーティを開催しました。

### コールセンター入門講座 開催

2006年6月27日に「コールセンター入門講座」を開催しました(会場: 石山記念ホール)。本講座では、新人の方、新たに関係の部署に配属された方、教育担当の方などを対象に3講座を実施。定員を超える参加がありました。



### The Contact Center World Awards 協賛

グローバル化に対応する取り組みとして2006年度から「The Contact Center World Awards」(主催: Contact Center World.com)に協賛しました。「アメリカ大会」(開催地: グラス)、 「アジア・パシフィック大会」(開催地: シンガポール)にJITAを代表して菱沼会長が参加し、日本のテレマーケティング業界のPRを行いました。本大会には、JTA会員であるトランスコスモス(株)がBest Outbound Campaign部門にエントリーされ、最優秀賞を受賞。11月に開催された「世界大会」(開催地: ラスベガス)においても最優秀賞を受賞されました。



### JTA研究会を実施

会員各社共通の課題を議論し、解決策を探る「研究会」を発足させ、2006年9月から10月にかけて「離職率低減化施策」をテーマに第1回JTA研究会を実施しました。研究会には、コンタクトセンターの第一線の方々に参加し、全6回にわたり研究・討議を実施。本研究会の結果は、

2007年2月20日に報告会で発表しています(詳細は「JTA・NEWS」121号に掲載)。

### 海外テレマーケティング事情視察

2006年10月15日～21日(5泊7日)の日程で第19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。本視察ではアメリカ合衆国のオーランド・フェニックスを訪問。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などを視察しました(「JTA・NEWS」117号に掲載)。



### コンファレンス後援

2006年11月16日、17日に開催された「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」を後援。会場内にJTA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。

### VOCセミナー 開催

情報調査委員会では、2006年11月7日に「VOC (Voice of Customer) セミナー」を開催しました。本セミナーでは、センターに寄せられた情報を適切な部署に適切に提供していることで定評のあるサントリー(株)と、マイニングに関するシステムを提供している日本ユニシス(株)から講師をお招きし、各社の取り組みなどをお話いただきました。

### JTA エージェンシー大会 開催

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」を開催しました(会場：品川プリンスホテル)。本大会では、エージェンシー企業7社による発表を行い、各社の特色あるコンタクトセンター運営施策を発表しました。

### CRMソリューション大会 開催

会員メリット増大を目的とした新たな取り組みとして、12月5日に「CRMソリューション大会」を開催しました(会場：品川プリンスホテル)。本大会は「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、第一線のベンダー6社が講演を行い、IP技術の現況、最新のソリューションなどの解説を行いました。



### 新春賀詞交歓会 開催

2007年1月16日に恒例の「新春賀詞交歓会」を開催しました(会場：ホテルグランドパレス)。交歓会には多くの来賓や当協会員が参加され、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

2007年2月20日・21日の日程で「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催しました(会場：(株)日本マンパワー)。本セミナーでは、「“顧客の声”の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情」をテーマに全8講演を実施。さまざまな角度からテレマーケティングの課題と展望について講演・討議を行いました。セミナーには昨年より10%増の約580名の受講者が参加。質疑応答なども活発に行われ、熱気あふれるセミナーとなりました。



### センター見学会 開催

情報調査委員会では、センター見学会を2006年6月と2007年2月に開催。(株)再春館製薬所、(株)クレディセゾンのセンター見学を行いました。

### JTAテレマーケティングスクール

2006年度には43回のJTAテレマーケティングスクールを開催し、過去最高となる920名の受講者が参加されました(詳細は当協会報3ページに掲載)。

### JTAテレコミュニケーター検定

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。

### 情報の収集・提供

JTA・NEWSを毎月1回発行。協会活動のPR・報告をはじめ、「人材確保の取り組み」「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。

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(2006年11月23日付)。JTA会員が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」VOL.16を発行。特集記事「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」、JTA調査「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」などを掲載しました。

当協会の社団法人化10周年に際し、「10周年記念誌」を制作・発行しました。

倫理委員会では、コールセンター運営に当たって必要となる関連法規集を作成しました(詳細は「JTA・NEWS」119号に掲載)。

### テレマーケティング電話相談室

「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、各種イベントへの参加、各種イベント協賛・後援、関係機関・団体との情報交換、等の各種取り組みを積極的に進めています。

# 2006年度 JTAテレマーケティングスクール 開催報告

2006年度「JTAテレマーケティングスクール」は、東京・大阪・沖縄の3都市において全43回開催し、過去最高となる920名(前年比:127.4%)の受講者が参加されました。

沖縄開催では、地域の要望に応え、全4回の講座を開催し、受講者・関係企業から高い評価をいただくことができました。

各講座の内容についても、受講者の皆様から「わかりやすく、実践に役立った」「同じ職種の方々の意見交換ができ参考になった。悩みを共有することができた」等、多くの反響をいただきました(受講者からの反響は下記に掲載)。

2007年度も7名の講師による講座を開催します。さらに、「スーパーバイザー養成講座」「トレーナー養成講座」のフォローアップ・バージョンアップ講座の開催を予定しています。講座内容・開催スケジュールは当協会ホームページ(下記)を参照ください。



2006年度 受講状況		
	2005年度	2006年度(前年比)
受講者数	722名	920名(127.4%)
参加企業数	178社	196社(110.1%)
講座回数	38回	43回(113.2%)

開催地別 受講者数		
開催地	受講者数	講座回数
東京	691名	32回
大阪	173名	7回
沖縄	56名	4回
合計	920名	43回

講座内訳		
講座名	受講者数	講座回数
テレコミュニケーター養成講座	78名	4回
スーパーバイザー養成講座(2講座)	442名	19回
トレーナー養成講座	209名	11回
スクリプト作成講座	38名	2回
クレーム対応講座	107名	5回
センターマネージャー講座	46名	2回
合計	920名	43回

## 受講者からの反響(抜粋)

### テレコミュニケーター養成講座

- コミュニケーションツールとして言葉の使い方・間などが参考になった。
- 敬語を詳しく知ったことで、業務のバリエーションを増やしていけると感じた。
- ロールプレイングのフィードバックが実際の場面で参考になるものが多かった。

### スーパーバイザー養成講座(黒田 講師)

- テレコミュニケーターのタイプ別指導法は実践ですぐに活用できる。
- 採用の考え方や方法、関わり方・事例はとても勉強になった。
- ストレスをパワーに変える“3C”は自身のモチベーションアップに繋がる。

### スーパーバイザー養成講座(濱 講師)

- コーチングのエクササイズを繰り返すことで、次第に要領をつかむことができた。
- コーチングを通じたコミュニケーターへの接し方は直ぐに活用できる。
- 話し方、聴き方の具体的なポイントや気をつける点は活用したいと思う。

### トレーナー養成講座

- 「ワンポイントレッスン」は会社に戻って、すぐに活用・実行できる。
- OJT手法(はめる・しかる等)が具体的に活用できる。
- プレストを利用した研修が特に参考になり、入電状況に応じて、実施したい。

### スクリプト作成講座

- とても実践的ですぐに作成できる詳しい内容だった。
- お客様やTSRの反応を重視し、押し付けのない自然な流れで作成する勉強になった。
- 「てんこ盛りスクリプト」を改善するヒントが得られた。

### クレーム対応講座

- クレーム対応用のスクリプト作成は、自社でも実施したい。
- クレーム対応のロールプレイングを社内教育に取り入れていく。
- ロールプレイングにおけるフィードバックはそのまま活用できる。

### センターマネージャー講座

- 運用管理に関するデータの使い方や進め方は活用できる。
- コンタクト分析の重要性がセンター運営に役立つ要素が多くあった。
- APM(生産性)やコスト意識の考え方について、活用できる。

### 全体を通しての満足度(全講座から抜粋)

- これからスーパーバイザーになるにあたり、不安だったが、受講したことで自信につながった。
- 講義の仕方や話し方、振る舞いなどを見て、トレーナーとしての姿勢も学べた。
- 良い意味で緊張感があり、集中して受講することができた。
- 他社の同じ立場の方との交流は参考になり、悩みの共感もでき、ストレス解消になった。
- 自社の同僚・上司にも受講して欲しいと感じた。
- もっと大きな視点で見ることの大切さを改めて認識した。

## 2007年度は全国4地域で開催します。新講座の開催も予定しています。

2007年度「JTAテレマーケティングスクール」では、東京・大阪・沖縄に加え、札幌でも開催することが決まりました。

さらに、受講者の皆様からのご要望を受け、「スーパーバイザー養成講座」「トレーナー養成講座」のフォローアップ・バージョンアップ講座の開催を予定しています。詳細は決定次第お知らせします。奮ってご参加ください。

JTAスクール 専用 ホームページを開設しました。 [http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

## 下請取引の適正化及び下請事業者への配慮等に係る通達 発出

2007年2月、政府により「成長力底上げ戦略」が取りまとめられました。経済産業では、生産性向上の成果を下請事業者に波及させ、中小企業全体の底上げを図る観点から、下請取引の適正化及び下請事業者への配慮等に係る通達を関係事業者団体に発出しています。

### 下請取引の適正化について

政府では、従来から、下請事業者が親事業者による優越的地位の濫用等不当なしわ寄せを受けることがないよう、下請代金支払遅延等防止法(昭和31年法律第120号)の運用に努めています。具体的には、下請代金の支払遅延、下請代金の減額、買いたたき、割引困難な手形の交付、不当な経済上の利益の提供要請、不当なやり直し等の行為を行った親事業者に対して、下請代金の支払遅延については下請代金を速やかに支払わせ、下請代金の減額については減額分を下請事業者に返還させるなど、下請代金支払遅延等防止法の厳正な運用に努めています。

こうしたなか、2007年2月に「成長力底上げ戦略」が取りまとめられ、下請取引の一層の適正化を推進することとなり、当協会員社においても、このような状況を十分に御認識し、下請取引を行う際には、下請事業者への不当なしわ寄せが生ずることのないよう、社を挙げて取り組むよう要請がありました。

### 下請事業者への配慮等について

#### 1. 振興基準の遵守について

政府では、従来から、下請事業者の経営基盤を強化する観点から、親事業者に対して、下請中小企業振興法(昭和45年法律第145号)に基づく「振興基準」の遵守を要請してきました。

2007年2月に「成長力底上げ戦略」が取りまとめられ、下請取引の適正化のため「取引価格の決定において下請事業者に十分配慮するよう要請」することとなり、当協会においても、請事業者が現在置かれている状況を十分理解した上で、当協会所属の親事業者に対して、「振興基準」の遵守につき指導するよう要請がありました。

#### 2. 周知に関する具体的な取組について

また、「振興基準」の周知については、当協会所属の事業者に対して更なる周知徹底を図る観点から、当協会が実施した周知に係る具体的な取組内容等をホームページ等で公表するよう要請しています。

#### 3. 取引マッチングシステムの利用について

「成長力底上げ戦略」構想については、「下請の取引拡大のための支援」が位置付けられており、(財)全国中小企業取引振興協会が、インターネットを活用した取引マッチングシステム(ビジネス・マッチング・ステーション)を2007年4月から立ち上げることとなり、当協会所属の事業者に対して、本システムへの積極的な参加について呼びかけるよう要請しています。

### 成長力底上げ戦略(基本構想) - 概要 -

#### 基本的な姿勢

##### 1. 「働く人全体」の底上げを目指す

「成長力底上げ戦略」は、成長戦略の一環として、経済成長を下支えする基盤(人材能力、就労機会、中小企業)の向上を図ることにより、働く人全体の所得・生活水準を引き上げつつ、格差の固定化を防止。

##### 2. 「機会の最大化」により「成長力の底上げ」を図る

単に「結果平等」を目指すような格差是正策とは異なり、意欲のある人や企業が自らの向上に取り組める「機会(チャンス)」を最大限拡大。人材の労働市場への参加や生産性の向上を図ることで、他の成長戦略と相俟って、経済の活力を維持・向上させ、経済成長を高めていくことを目指す。

##### 3. 3本の矢 - 「人材投資」を中心に

###### 【人材能力戦略】

「職業能力を向上させようとしても、能力形成の機会に恵まれない人」への支援

###### 【就労支援戦略】

「公的扶助(福祉)を受けている人などで、経済的自立(就労)を目指しているが、その機会に恵まれない人」への支援

###### 【中小企業底上げ戦略】

「生産性向上を図るとともに、賃金の底上げをしようとしているが、その機会に恵まれない中小企業等」への支援

詳細は、経済産業省ホームページを参照ください。  
<http://www.meti.go.jp/press/20070323001/shitauke-p.r.pdf>

問い合わせ先

中小企業庁事業環境部取引課 電話:03-3501-1669(直通)

# CONTACT センター Q&A



口癖や言葉遣いを注意するのですが、なかなか直りません。どうしたら改善してもらえるでしょうか?

また、完璧にしたいのですが、どうしたら良いでしょうか?

**黒田 真紀子氏**

回答者

JTAテレマーケティングスクール  
スーパーバイザー養成講座 講師

**A**

今回は口癖や言葉遣いの改善について、「完璧にしたい」「注意する」「改善してもらいたい」という3つのポイントから解説しました。今回も引き続き口癖や言葉遣いの改善について解説します。

口癖は、その人特有のもの、センターで蔓延しているものがあります。どちらにしても、なぜ出てしまうのかという原因を取り除く必要があります。そして、お客様の受け取り方(不快・不安・疑問等)を基準に改善してもらうことです。

たとえば「あなた、さっきから『あー』を30回以上言ってるわよ」と注意された場合や「お電話ありがとうございます、えーと、〇〇コールセンター、えーと、△△でございます」のようにお客様が不安になるような場合には、すぐに改善する必要があります。原因はコミュニケーターの知識不足、必要以上の緊張感、苦手意識などが考えられます。早口や一方的な説明も同様の原因が考えられます。

「えーとですね」「それでですね」「あとですね」は、マニュアルを見ながら説明するときに多く出ます。

「～ですよ」「～ですかね」や、語尾が(極端に)伸びる・上がる等は、フレンドリーさを伝えたいというときに起こると考えられます。

「けれども」「ので」「～(なん)ですが」と後の言葉を言わない、「～かと思われる」「一応」「わかりかねてしまう」「出来かねてしまう」等は、曖昧にしたいために言っているように推測できます。

「なるほど」「ちなみに」「やはり」「とにかく」「つまり」の多用や、相槌以外の「はい」「～ですね、はい」「なっております、はい」「結構ですよ、はい」の多用は、お客様に馬鹿にされてはいけない、教えてあげているんだといった気持ち

の現れかもしれません。応対者のほうが上といった印象になりますので、早急に改善が必要です。

次に言葉遣いですが、言葉だけを丁寧にしても顧客満足のアップにつながるとは限りません。言葉が正しくてもお客様が不快感を示しているときのほうが危険です。「お通知」「お残高」「お漢字」「ご操作」「ご送付」等の「お」や「ご」の付け方、「お名前様」「お生徒様」「お送り先様」の「様」、復唱の際の「お間違いないでしょうか」等には、お客様も戸惑うのではないのでしょうか。「かしこまりました」「ありがとうございます」「よろしいでしょうか」の多用や「いらっしゃる」の誤用は、お客様のイライラを招いたりすることがあります。唐突に「ご説明したとおりです」「先ほど申し上げたように」「ほかにお聞きになりたいことは?」「お分かりではないですか」など伝えているケースでは、言葉は丁寧ですが、お客様を配慮する気持ちが伝わりません。配慮の気持ちを言葉にするなどの教育や訓練が必要です。

電話応対での言葉遣いは、耳で聞いて理解しやすいこと、勘違いや聞き間違いが起きないことが最優先です。それを念頭に置いて、言葉の選び方や使い方を考えることです。実は口癖や言葉遣いは、コミュニケーター個人の問題だけでなく、マニュアルのあり方・指導法・研修体制などの不備が原因となっていることが多々あります。表面の事象のみを捉えて注意するのではなく、原因を究明し、お客様視点で整理してからコミュニケーターに伝えてみてください。改善がスムーズに進むと思います。

当コーナーでは、皆様からのCONTACTセンターに関する疑問・質問に専門家がお答えします。日頃から疑問に感じていること、現在困っていることなどを、「CONTACTセンターQ&Aへの質問」と明記のうえ、下記メールアドレスまでお送りください。

なお、掲載に当たっては匿名とさせていただきますが、質問の内容について協会事務局よりご連絡させていただくことがありますので、会社名・部署名・氏名・電話番号・メールアドレスを明記ください。

(社) 日本テレマーケティング協会 事務局 e-mailアドレス office@jtasite.or.jp

## コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 出展社募集開始のご案内

国内最大のコールセンター、CRM製品・サービスのイベントとして開催されている「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」展の第8回開催が決定しました。2007年度も展示会や各種セミナーを中心に様々なプログラムが開催される予定で、コールセンター、CRM関連製品・サービスの出展を7月末までの予定で募集しています。

【出展募集情報】 <http://www.callcenter-japan.com/booth/index.html>

お問い合わせ先 コールセンターデモ事務局 (CMPビジネスメディア内) TEL: 03-5296-1020

# スーパーバイザー interview vol.1

いろいろなことに積極的にチャレンジすることが大切  
センターのスタッフのためにも、  
積極的にチャレンジできる環境を整えていきたい

株式会社NTTソルコ  
第一営業本部 金融ソリューション営業部  
新丸の内センター

スーパーバイザー  
篠原 美奈子さん

さまざまな素材に着色するなどの加工を加えること  
で作品を作り上げるトールペイント作家という  
顔もお持ちの篠原美奈子さん。かつては教室を主  
宰するなど、創作活動でも活躍をされています。



今回ご登場いただくのは、株式会社NTTソルコの篠原美奈子さん。丸の内にある大手生命保険会社の401k関連インハウスコールセンターを統括するスーパーバイザー（以下：SV）です。テレコミュニケーターをスタートにステップアップを続ける篠原さんに、SVの役割と心構えについて伺いました。

## 周りからの信頼こそが最も重要

篠原さんが勤務するセンターは、新たな年金制度である確定拠出年金に関する制度の説明や資産運用などのアドバイスを行うセクション。この制度を導入している企業の従業員や、個人加入のユーザーなどからのコールに対応しています。クライアントである生命保険会社の社員の方をセンター長に、同社テレコミュニケーターは7名。クライアント、スタッフともに密接な関係の中で業務を進めています。

「確定拠出年金は自己責任で運用の指示を行うもの。対応する私たちにも高いスキルと責任が求められます。401k関連業界は大きな伸びを見せており、クライアント様からも常に品質重視を心がけるように指導を受けています」。全体の品質維持のために、SVでありながらも、自ら率先してコールを受け、対応の見本をスタッフに示すようにしているとのこと。「お客さまとの会話上で得られる“生きた情報”を常にキャッチし、オペレーションに取り入れることもSVの重要な役割です」

クライアント、ユーザー、スタッフ、いずれからも信頼を得ることがSVとして最も重要と語る篠原さん。そのため

の取り組みの一つとして、資格取得を挙げられ、証券外務員、DCプランナー、AFP認定者など、業務に関連するさまざまな資格をお持ちです。

「きっかけは周りからの信頼を得たいという思いですね。元々ある401kコールセンターに後からSVとして入ったこともあって、他のスタッフやお客さまから信頼を得るには対外的に保有スキルを証明できる資格を持っていることが有利なのではないかと思ったのです」

これら金融系の資格はクライアントのニーズに合わせたもの。現在のセンターに赴任後のわずか4～5年の間に取得しています。同社では、業務に関連した資格取得のバックアップを積極的に行っています。そういった環境も、品質向上には不可欠なのではないでしょうか。

## 何事も積極的にチャレンジ

前職は証券会社の秘書だったという篠原さんは、退職後に同社の募集を見つけて応募。テレコミュニケーターとしてスタートします。その後、「顔の見えないお客さまとの対応の難しさや面白さを体験」しながら、サブSV、SVへとステップアップ。職種もアルバイトから契約社員、さらに2006年からは正社員になりました。

「かつての上司から声をかけてもらったことがきっかけで、SVを目指しました。しっかり見守ってくれる人がいることが嬉しかったですね。これまで大手モバイルサービスお問い合わせセンターの立ち上げに参加するなど、良い仲間や良い業務に巡り会えたことが幸運でした」

スキルアップに加えてその後の資格取得が自信になり、自らのステップアップにつながったと語る篠原さん。さまざまな事柄に率先して取り組むことで、スタッフへの範にもなっています。

最後に、SVという仕事について伺ってみました。

「SVに向いているのは気配りや目配りできる人。1点だけを見つめるのではなく、一人ひとりに声をかけるなど意識して全体を見渡すことが重要です。また、SVに限らず、いろいろなことに積極的にチャレンジすることが大切だと思います。万一、失敗しても良い経験になるはずですし、成功すればそのイメージが体に染みつくはず。そういった体験がステップアップには不可欠だと思います」

今後は、センターのスタッフのためにも、積極的にチャレンジできる環境を整えていきたいと語る篠原さん。明るく前向きな姿勢を支えている秘訣を伺うと、「これまで応援してくれた家族や友人に対して失望させるようなことがないように生きていきたいと、いつも考えています」。これまで周りから支えられてきたことをしっかりと意識できる人だからこそ、いまは周囲の方々に支えられているのでしょうか。それもSVの役割の一つなのではないでしょうか。

彼女のアクティブさはスタッフにも好影響を与えているようで、「私のセンターはみんな前向きに取り組んでいます」とのこと。ひとりのSVの取り組みがセンター全体のスキルアップを呼び、さらには信頼へとつながる、そんな好循環を垣間見たような取材でした。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

# 協会日誌

## 3/20 理事会

### ①10周年記念事業について

記念講演会を第11回通常総会と同日で開催することおよび、関連媒体等に記念広告を出稿することが承認された。

### ②2006年度収支決算書(見込)および2007年度収支予算書(案)について

特段の意見はなく、承認された。

### ③「セールス電話拒否サービス制度の廃止」の延期について

2008年に特定商取引法の改正が予定されていること等を踏まえ、同制度廃止を延期することが承認された。

### ④各委員会委員長会議の開催について

委員長会議を開催することが承認され、開催時期等の詳細については

事務局が調整することとなった。

### ⑤公益法人制度改革について

改革に伴う義務・権利等について引き続き理事会に報告しつつ、継続審議することが承認された。

### ⑥入退会について

前回理事会以降の入退会社について承認された。

## 3/27 情報調査委員会

### ①センター見学会の開催報告および今後の見学会について

・2007年2月14日に開催した(株)クレディセゾンの見学会の報告をした。  
・次回の見学会は、東京以外のセンター見学会とすることとなった。

### ②情報セミナーのテーマについて

・テーマ案を5個程度に絞り込み、

メール配信登録をしている会員に要望を伺うこととなった。

### ③委員会の活動について

・調査活動の実施について、調査項目等を今後委員会で検討していくこととなった。

### ④JTAメールニュース発行について

・VOL.69の発行について報告した。  
・海外の情報について、委員からも提供していただけるよう依頼した。

## 4/3 広報委員会

### ①JTA・NEWSの発行について

5月号：会員社のスーパーバイザーインタビュー記事第1回目を掲載することを報告した。経済産業省より周知依頼のあった「下請取引の適正化について」「下請事業者への配慮等について」を掲載することとなった。

6月号：各自治体のコールセンター支援制度を特集することとなった。

# TOPICS

## 「改正 東京都消費生活条例」2007年7月1日より施行

2006年12月22日に公布された「改正 東京都消費生活条例」が、2007年7月1日より施行されます。

**条例改正の背景：**近年、悪質な手口による消費者被害が増加しています。特に健康上の不安や孤独感に付け込んだ勧誘による高齢者の被害や、架空請求・マルチ商法等による若者の被害が多発しています。また、ITの悪用などによる新たな被害も発生しています。こうしたことから、東京都では、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るために、東京都消費生活条例を改正し、悪質事業者に対する規制を強化しました。

**条例改正のポイント：**消費者の意思を尊重しない悪質な勧誘を禁止します！

勧誘を断りたくても、なかなか断りきれない高齢者などの被害を防ぐため、事業者がしてはならない行為として次の2つの禁止行為を追加しました。

**禁止行為1：**断りの意思を表明した消費者への再勧誘、消費者の知識や財産の状況からみて不適当な勧誘、高齢者等の判断力不足に乗じた勧誘による契約

**禁止行為2：**消費者に情報提供すべき義務に違反する行為

詳細は「東京くらしWeb」(<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>)の中の「条例・審議会」ページを参照ください。

お問い合わせ先：東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課調整担当 電話：03-5388-3059

## 「JTAゴルフコンペ」開催

2007年4月1日(日)に「JTAゴルフコンペ」を開催しました。コンペには多くのメンバーが参加し、親睦を深めました。

優勝:立古史朗氏(ログジット株) 2位:中尾修氏(アルファコム株) 3位:濱名富雄氏(伊藤忠テクノソリューションズ株)

次回開催日が決定次第お知らせします。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。

# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.122 Contents

2006年度 協会事業活動報告	1-2
2006年度 JTAスクール報告	3
下請取引の適正化について	4
コンタクトセンターQ&A	5
SVインタビュー	6
協会日誌・TOPICS	7
TOPICS	8

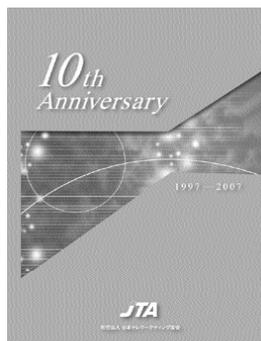
### 次号予告

「JTA・NEWS」Vol.123では、「自治体のコールセンター支援制度」(仮)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

## JTA 社団法人化 10周年記念誌 発行

当協会では、社団法人化10周年に際し、記念誌を発行しました。



当協会ホームページ (<http://jtasite.or.jp>) にて10周年記念誌を期間限定で公開しています。

**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)

## コールセンター入門講座 開催迫る

当協会では、2007年6月21日(木)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ルール”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。

**日時**：2007年6月21日(木) 13:00~17:20(予定)

**会場**：(株)日本マンパワー302教室(東京都千代田区神田東松町47-1)

### テーマ・講師

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：(株)LCAコミュニケーションズ 取締役顧問 鈴木誠氏 テレマーケティング&コールセンターの機能・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。様々な業種・業態の興味深い成功事例を紹介します。
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・勧誘やお客情報取扱(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。

### 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>

## 第11回通常総会 当協会10周年記念講演 開催のお知らせ

2007年6月5日(火)に、(社)日本テレマーケティング協会「第11回通常総会」を開催します。

総会終了後には、「当協会社団法人化10周年記念講演会」を予定しています。

詳細につきましては、決定次第お知らせいたします。

**日時**：2007年6月5日(火)

**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)

## 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。2007年6月には大阪会場において「スーパーバイザー養成講座」「トレーナー養成講座」を開催、7月には沖縄会場において「スーパーバイザー養成講座」を開催する予定です。

講座詳細・開催スケジュール等は、JTAスクールホームページ(下記)をご覧ください。

### ●JTAスクール 2007年6~7月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/ 7(木)~6/ 8(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
6/ 7(木)~6/ 8(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
6/14(木)~6/15(金)	テレコミュニケーションター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/21(木)~6/22(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
7/ 5(木)~7/ 6(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
7/ 5(木)~7/ 6(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター
7/12(木)~7/13(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/19(木)~7/20(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

JTAスクール専用サイトにて  
受講申し込みができます

[http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)