

海外テレマーケティング事情視察 開催決まる

実施日程：2007年10月14日(日)～10月20日(土) <5泊7日>
訪問都市：ソルトレークシティ・ラスベガス

アメリカのソルトレークシティ・ラスベガスを訪問

「JTAスタディツアー 海外テレマーケティング事情視察」は、今回で節目となる20回目の開催となります。今回も事前にアンケートを実施し、皆様のご意見・ご要望に基づき検討した結果、最もニーズの高いアメリカ合衆国での視察を企画しました。

今回の訪問地は、品質が高く、コンタクトセンター業務に定評のある企業が数多く集積すると言われていた西部のソルトレークシティ(ユタ州)とラスベガス(ネバダ州)です。訪問候補先には、“在宅エージェント”や“医療サービス”、“情報セキュリティ”といった、将来、日本でも浸透すると思われるビジネスや個人情報保護対策などに優れた特長あるコンタクトセンターを訪問する予定です。

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。

なお、お申し込みについては、旅行を主催するJTB法人東京にお願いいたします。

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

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 (訪問候補先 次ページ掲載)
- 添乗員が全行程同行し、皆様の旅をサポートします
- 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。

第19回海外視察ツアー参加者からの反響

- 訪問先企業の選定や数などが良く、先方の協力的な説明もあり有益であった。
- 各企業の詳細情報を聞くことができ、新しいビジネス及びサービスを検討する上での参考となった。
- 普段の業務から離れ、様々な企業の内部を知ることができ、良い刺激を受けた。
- 参加者同士の交流もあり、訪問先企業の対応も良かったので、視察ツアーとして満足した。

日程表(予定)

| 月日(曜) | 発着地/滞在地 | 発着時間 | 交通機関 | 主なスケジュール、訪問予定 | 食事 |
|-----------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------------------------------|-------------|
| 10月14日(日) | 東京(成田) 発 米国内都市 着 米国内都市 発 ソルトレーク 着 | 午後 午前 午後 午後 | 航空機 航空機 専用バス | 空路、米国内乗継にてソルトレークへ～日付変更線通過～着後、ホテルへ移動(ソルトレークシティ泊) | × 機 夕 |
| 10月15日(月) | ソルトレーク | | 専用バス | 午前：視察・調査 午後：視察・調査(ソルトレークシティ泊) | 朝 × × |
| 10月16日(火) | ソルトレーク 発 ソルトレーク 着 ラスベガス 着 | 午後 夕刻 | 航空機 専用バス | 午前：視察・調査 空路、米国内乗継にてラスベガスへ着後、ホテルへ移動(ラスベガス泊) | 朝 × × |
| 10月17日(水) | ラスベガス | | 専用バス | 午前：視察・調査 午後：視察・調査(ラスベガス泊) | 朝 × × |
| 10月18日(木) | ラスベガス | | 専用バス | 午前：視察・調査 午後：自由行動(ラスベガス泊) | 朝 × 夕 |
| 10月19日(金) | ラスベガス 発 米国内都市 着 米国内都市 発 | 朝 午前 午前 | 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20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、変更となる場合もございます。予めご了承下さい。

募集要項

視察期間：2007年10月14日(日)～10月20日(土) <5泊7日>

訪問都市：ソルトレークシティ・ラスベガス(訪問候補先 次ページ掲載)

旅行代金：①JTA会員 大人お1人様 630,000円

②一般(JTA非会員) 大人お1人様 680,000円

募集人員：募集人員：19名(最少催行人員10名)

利用ホテル：ソルトレークシティ：ヒルトン ソルトレークシティ、
 シェラトン ソルトレークシティのいずれか
 ラスベガス：モンテカルロ リゾート&カジノ
 (ツインまたはダブルルーム、1名1室利用、バス・トイレ付)

利用航空会社：ユナイテッド航空、ノースウェスト航空、
 全日空、日本航空(エコノミークラス利用)

食事条件：朝食5回、昼食0回、夕食2回(但し機内食は除く)

添乗員：全行程同行

募集締切：2007年9月6日(木)

お問合せ
お申込み先

株式会社JTB法人東京 TEL: 03-5512-0510

第20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

訪問候補先 ソルトレークシティー周辺

1) Jet Blue社

1998年設立の航空会社。低運賃と全席で衛星テレビが視聴できるのが特徴。サウスウエスト航空と並んで成長が著しく、現在、毎日369のフライトを15州、34都市の他、米国外ではプエルトリコ、ドミニカ、バハマにも運行している。コールセンターはユタ州に集中しており、それも在宅コールセンター方式を取っている。品質管理はソルトレークシティーのトレーニング及び管理センターが行っている。700名の在宅エージェントを雇用しているが、トレーニングはしっかりしており、離職率は4%台と他のコールセンターより低い。また、コールセンターのサービスも含めた顧客サービスに対する苦情は他の航空会社より低いと言われている。

2) Teleperformance社

本社がフランス・パリにある世界第2位の大手グローバルアウトソーシングコールセンター。設立は1978年。従業員数約70,000人で、ユタのコールセンターだけで約3,000名が勤めている。42カ国、120のコールセンターで60の言語を扱い電話、WEB、Faxと電子メールを使ってCRMソリューションを提供している。現在の売上は18億ドル(約2000億円)。2005年のクライアントアンケートによると同社をパートナーとして選んだ理由はCRMにフォーカスしているところにあるという。過去に多くの賞を受賞しており、最近では2006年に米国の業界誌カスタマー・インタラクション・ソリューションズ誌が同社の開発したコンタクトセンター・マネジメント・システム(CCMS)をプロダクト・オブ・ザ・イヤーに選び、また米国大手調査会社フロスト・アンド・サリバン社が毎年行う調査で北米カスタマーケアアウトソーシング部門においてカスタマー・バリュー・エンハンスメント・アワードを受賞している。

3) Discover Financial Services社

ビザ、マスターカードと並ぶモーガンスタンレー社傘下にある会員数5000万人の大手クレジットカード会社。2006年は売上が前年比26%増の43億ドル、利益が前年比72%増の16億ドル。クレジットカード利用額は前年比19%増で他のメジャーのクレジットカード会社よりも多い。

同社のカード利用の不正及びなりすまし対策は進んでおり、CSR(エージェント)は24時間、365日、カード会員に対して情報セキュリティや不正利用されたカード取引に対応できるようにしている。エージェントには権限が与えられ、顧客が何度も電話をしたり、たらい回しされたりすることがないように敏速に対応できるようにしている。もし顧客がなりすましの被害にあった場合、問題解決まで同じパーソナル・フロード・スペシャリスト(Personal Fraud Specialist)が担当する。なりすまし対策においては業界調査で最も高い評価を得ている。コールセンターの顧客サービスは業界でも定評があり、カードメンバーサービスチームは年間8000万コールを受けるが、多くをシングル・フォーン・コール(一回の電話)で解決している。

4) Continental Airlines社

世界第6位の航空会社で北米、中南米、ヨーロッパ、アジアで1日3,100便以上を運航している。米国内151都市、海外133都市に乗り入れ、世界で最も広範囲におよぶグローバルな路線網を誇る。社員数は42,000人。米『フォーチュン』誌により2006年に3年連続で「最も賞賛されるグローバル航空会社」のトップに選ばれたと同時に、同誌の「最も賞賛される米航空会社」にも選ばれている。同社のコールセンターのサービスには定評があり、コールセンターの北米の権威であるパデュー大学のジョン・アントン博士からベストコールセンターの一社として認定を受けている。

5) Advanta Bank Corporation社

ペンシルバニア州に本社のある銀行。特にクリエイティブ金融サービスを中小企業や個人企業に提供していることで定評がある。この10年は中小企業に対して最もクレジットカードを発行している銀行の一つ。300名のエージェントが顧客サービスを提供している。オンラインでビジネスサービスを受けたい顧客に対しては24時間・365日サービスを提供し、クレジットカードの発行だけでなく、管理されたレポートを受けられる。

6) Verizon Wireless社

米国第2位の携帯電話会社でニューヨークを本社とする電話会社Verizon Communications社の子会社。コールセンターは数箇所所在しており、ユタ州のコールセンターも顧客サービスを提供している。

訪問候補先 ラスベガス周辺

1) Medco社 コールセンター薬局

本社は東海岸のニュージャージー州にあり、13,000人の従業員の内2,000人が薬剤師という米国最大のメールオーダー薬局と同時にPharmacy Benefit Manager Programs(薬剤給付管理事業)という処方箋や臨床管理、ヘルスマネジメント、医師サービスをウェブベースのサービスで医療保険会社、大手企業、連邦政府や地方自治体に提供している。

日本にはまだないサービスで、ダラスとラスベガスにコールセンター薬局があり、薬の情報や患者へのカウンセリングなどを提供している。一番の特徴は同社と顧客が処方箋薬に関して、効率よく、いつでもコミュニケーションを図れることにある。また、薬剤師と福利厚生専門家は24時間、365日インターネットと電話で連絡が取れるようになっている。コールセンター薬剤師の職務としては、患者と処方を受けている側への教育、患者カウンセリング、薬の情報提供、顧客サービス、健康管理や処方集管理の情報提供など。

2) Williams-Sonoma社

本社がサンフランシスコにある同社は高級キッチン用品の大手で、多くがメールオーダーによる注文を受けている。それをサポートしているコールセンターは米国で3箇所あるが、ラスベガスのコールセンターは8つのブランドの内の1つのブランドをカタログ販売、顧客サービスとEコマースの部分でサポートしている。400人が24時間体制で運営しており、年間400万コンタクトを受けている。顧客満足調査と従業員満足調査に真剣に取り組んでいる。また、コンタクトセンター関連のコンファレンスがラスベガスで開催される際は、常に訪問対象になるほどクオリティが高いセンターとして定評がある。

3) Vegas.com社

米国旅行業界で最も伸びているコールセンター。ホテルやショーの予約などラスベガスに関する情報サイト。同社の売り上げの55%がオンラインで45%がコールセンターからなる。現在、コールセンターの席数は100席。同社の強みは最新の技術を導入したところにある。今年フロリダ州オーランドで開催されたコンタクトセンター・ワールド・アワードでアメリカにおいての「トップテクノロジー・アンド・イノベーション賞」に選ばれた。一例として昨年、Interactive Intelligence社のカスタマー・インタラクション・センター(CIC)を導入し、85%の売上増加を実現した。CIC導入前より、倍のインバウンドコールを処理することができ、また運営コストを大きく削減することに成功した。

CRM ソリューション大会2007 開催

当協会では、2007年7月24日に「CRM ソリューション大会2007～複数のチャネルを統合し、顧客対応するマルチコンタクト技術～」を開催しました(会場：ベルサール神田)。

本大会では、菱沼会長挨拶「期待されるマルチチャネルコンタクトソリューション」をはじめ、第一線のベンダー6社から最新動向の紹介、導入事例・状況等を発表いただきました(5講演の概要は下記)。本大会には定員180名を大幅に超える応募があり、多くの聴講者が参加されました。



コンタクトセンターの今後～マルチチャネルのあるべき姿～

●講演者 日本アバイア(株) 取締役 戦略担当 安藤靖氏
伊藤忠テクノソリューションズ(株) コンタクトセンター技術部長補佐 須藤大輔氏

講演概要：安藤氏は、金融業における新たなマーケティング手法の1つとしてイベント・ベースド・マーケティング(EBM)が広がっていること、クレジットカード利用やWebアクセスなどのイベントを契機として顧客にメッセージや提案を行うEBMの効果や動向を解説された。

須藤氏は、インテリジェントルーティングの事例：顧客タイプ別・担当者接続・再呼優先・コールのタイミングなどからルーティング先を判断する機能の解説するとともに、ユーザーにおける導入効果(保留・通話時間削減、優良顧客の放棄率低下)を紹介された。



SaaS形態で実現するマルチチャネルオンデマンド型コンタクトセンター

●講演者 ホワイトパジャマ・ジャパン(株) セールス・マーケティング部 ゼネラルマネージャ 宇木大介氏

講演概要：宇木氏は、同社のSaaS形態で提供するオンデマンド型コンタクトセンターテクノロジー「Contactual」を事例に、マルチチャネルコンタクトセンターの構築事例を紹介。ソフトウェアを自社で所有することなくサービスとして利用するSaaSの有用性を紹介されたうえで、シンプルな操作性・コスト・規模の最適化・WAPIを通じたCRMやSFAなどとの拡張性などを紹介され、操作のデモンストレーションも行った。講演後半には、海外・国内のユーザー事例を紹介され、オンデマンド型コンタクトセンターの特徴について解説された。



顧客サービス・チャネルを統合するジェネシスのマルチチャネル・コンタクトセンター・ソリューション

●講演者 ジェネシス・ジャパン(株) マーケティング本部 本部長 新宮邦彦氏

講演概要：新宮氏は、同社が行った消費者調査の結果をもとに、顧客満足に直結するマルチチャネル・コンタクトセンターの要件を紹介され、今後の傾向については、「不満から満足へ、そしてそれ以上(推奨者の重要性)」「企業からの提案型コンタクト」「マルチメディア対応(一元化)が不可欠になる」と解説。講演後半には、同社のソリューションを事例に、スキルベース・SLAベース・ワークフォース分配などのルーティング機能をはじめ、CIMプラットフォームの接続性、インタラクションワークフローとルーティング、ナレッジ管理、ユーザー事例などを紹介された。



戦略的なマルチチャネル・ルーティングを実現するCTIソリューションのご紹介

●講演者 日本ユニシス(株) CRMソリューション統括プロジェクト 部長 坪内淳氏

講演概要：坪内氏は、チャネルを利便性・リアル性・証憑性の視点から分類し、コミュニケーション目的と各チャネルの特性にふれ、マルチチャネル化によりコスト削減できるが、過度のセルフサービス化は顧客満足度を低下させることとなり、コールリズンを分析し、最適なチャネルに誘導することが重要と解説された。講演後半には、同社の構築実績をベースに作成したUCBテンプレート(Unisys CTI Basic Template)を適用したシステムを事例に、マルチチャネル・顧客属性・One To One・バーチャルルーティングのイメージ、ユーザー事例や導入効果について発表された。



FAQを中核としたマルチチャネルコンタクトソリューション

●講演者 NTTアドバンステクノロジー(株) CRM事業ユニット 事業ユニット長 松島英之氏

講演概要：松島氏は、コンタクトセンターの顧客対応チャネルの変化や現状、顧客が望むコンタクトチャネルなどを解説したうえで、①Eメール・②Web・③固定電話・④携帯電話の各チャネルにおけるFAQのメリットやリスクを説明。WebFAQなどはコストを削減できるが、ブアーなFAQでは企業イメージの低下を招きかねない。メンテナンスの重要性を強調された。講演後半には、同社のFAQ管理を中核としたコンタクトセンターソリューション「Match Contact Solution」を事例に、FAQの効率的な管理による業務の効率化および品質向上などの効果などを発表された。



コールセンター入門講座 開催

2007年6月21日に「コールセンター入門講座」を開催しました(会場：(株)日本マンパワー)。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した。

本講座には定員を超える応募があり、120名の聴講者が参加されました。



The Contact Center World Awards

APAC Conference 2007参加報告

去る2007年7月21・22日、オーストラリア・メルボルンにおいて優秀コンタクトセンター表彰アジア・パシフィック大会（The Contact Center World Awards APAC Conference 2007/ContactCenterWorld.com社が主催）が行われた。JTAは本大会に協賛するとともに、代表して菱沼会長が参加した。日本からは、株式会社NTTソルコが応募し、一次審査の結果、アジア・パシフィック大会への出場権を得たが、惜しくも優勝を逃し、世界大会への切符を得ることはできなかった。以下、概要を報告する。

（レポート作成：（社）日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明）

1.表彰対象

本大会は、コールセンター／コンタクトセンターを具体的に運用し、11の部門の何れかで顕著な成果を収めたと認めうる企業あるいは個人に対して顕彰するものである。

2.表彰のプロセス等

①一次審査

まず、応募企業等に対して事務局による書類チェックの後、事前に認可された審査委員が部門ごとの審査項目に従って厳密に審査し、さらにインターネットおよび電話にて所定の審査項目に従ってヒアリングが行われる。審査の結果、3位以内に入れば、南北アメリカ大陸（含むハワイ）、欧州・中近東・アフリカ、そしてアジア・パシフィックの3地域単位に開かれる大会への参加資格を得る。

②一次審査委員

審査員は広く世界中から募っているが、その資格付与基準は厳しく、規定の条件を満たしていなければならない。なお、審査委員数および氏名のいずれも公表はされていない。

③地域大会コンペ

一次審査の結果、各部門ごとに、3位までの企業または個人が地域大会への参加資格を得る。それぞれが所属する地域大会に進み、各入賞者は英語で20分程度のプレゼンを行い、審査を仰ぐ。ここで、1位になると、その部門の地域大会優勝者として表彰されるとともに、11月にラスベガスで行われる世界大会への参加資格を与えられる。

ここでの審査は大会会場における参加者全員の投票によって決定される。参加者は、指定された評価項目に従って1～5点評価を行う。なお、評価対象者の関係者はこの評価に投票することはできない。

④最優秀表彰

部門ごとにひとりだけ最優秀者が選ばれ、Prestigious Contact Center World Awardのトロフィーが授与される。最優秀者は、世界大会への出場権を得、他の地域の最優秀者と競うことになる。

⑤大会審査費用

応募センター単位に595カナダドルである。しかも、同一のセンターが複数のカテゴリに応募しても金額は変わらない。審査に合格し、審査大会に参加する場合には、別途大会参加費、宿泊費、旅費が必要である。

3.アジア・パシフィック大会の結果

一次審査の結果、17社〔団体〕+10名〔個人〕が合格し、最終候補者（ファイナリスト）としてメルボルンで開かれたアジア・パシフィック地域大会（The Contact Center World Awards APAC Conference 2007）に進んだ。大会参加者の審査を仰ぎ、最優秀者としてラスベガスの世界大会行きの切符を手に入れたのは、下記のとおりである。

アジア・パシフィック大会 各部門受賞者

最優秀コンタクトセンター賞 (Best Contact Center) (agents 250以上) [団体]
National Australia Bank (オーストラリア)

オーストラリアの地方銀行。ダイレクトサービス（ATM利用以外）の比率が10年前の25%から60%に高まったことと比例して、コンタクトセンターも拡大。コンタクトセンターでは、正しいサービスをベストな形で顧客に提供する場であることを目指すとともに、一貫した高い品質でサービスを提供する工夫を発表。

最優秀コンタクトセンター賞 (Best Contact Center) (agents 50～249) [団体]
One To One Contacts Co.,Ltd. (タイ)

民間から官公庁まで、幅広いジャンルでのワンストップサービスを提供するアウトソーサー。設立してからまだ5年と若い会社だが、あらゆる人の生活に必要なあらゆる情報を提供するサービスを提供する会社を目指すその取り組みを発表。占い情報の提供なども行なう。

最優秀コンタクトセンター賞 (Best Contact Center) (agents 49以下) [団体]
The Kowloon Motor Bus Co. (香港)

70%のシェアを占める香港最大のバス会社。センターではデジタルマップを利用した運行案内・問合せ対応を実施。その技術および運用実績とともに、有能なスタッフこそが会社の資産とし、スタッフのトレーニングプログラム、インセンティブにつながる研修・表彰等の取り組みを発表。

最優秀カスタマーサービス賞 (Best Customer Service) [団体]
Slash Support, Inc. (インド)

テクニカルサポートを提供する会社。ロイヤルカスタマーの育成のために、プロセス、知識、コミュニケーションの3つの観点からカスタマーを効果的にサポートする方法について発表。

最優秀技術革新賞 (Best Technology Innovation) [団体]
The Kowloon Motor Bus Co. (香港)

香港の大手バス会社。顧客の位置、目的地情報をもとに、ニーズにあった、その時のベストなルートを案内する総合地図システムについて発表。

最優秀アウトバウンドキャンペーン賞 (Best Outbound Campaign) [団体]
Marketcom (オーストラリア)

データベースマーケティング、アウトバウンドコンタクトセンターサービスを提供するアウトソーサー。顧客に嫌われ、エージェントにとっても難題であるアウトバウンドを成功に導くためにはどうしたらよいか。顧客選別からセンター内の取り組みまでを紹介。

アジア・パシフィック大会 各部門受賞者

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>最優秀トレーナー賞 (Best Trainer) [個人] Nicole Arnold (ANZ、オーストラリア) オーストラリア・ニュージーランドの大手銀行。発表者は、席数220席の研修・人材育成部門のマネージャー。1人1人の特性に合わせたチームリーダーの育成、リーダーシップについて発表。</p> |
| <p>最優秀リーダー賞 (Best Leader) [個人] Steve Collier (National Australia Bank、オーストラリア) まったくの未経験から問い合わせセンターのマネージメントに成功した経験を元に、コミュニケーションと敬意をベースにしたリーダーシップについて紹介。</p> |
| <p>最優秀スーパーバイザー賞 (Best Supervisor) [個人] Selvakumar Sundaram (ANZ、オーストラリア) 発表者は他銀行からの顧客奪還のためのプロジェクトリーダー。定着率を向上するための、コーチ・育成・管理・動機付けの4つの方法について発表。</p> |
| <p>最優秀エージェント賞 (Best Agent) [個人] Daniel Wong Sui Chien (Intel Technology Sdn. Bhd.、マレーシア) インテルの技術サポートデスクのCSR。コンタクトセンターは「人のビジネス」。よって、自らのスキル向上はもちろんだが、チームワークがとても重要と考え、メンバーのサポートにも積極的に行動する、そのCSRとしての取り組みを発表。</p> |
| <p>最優秀コミュニティスピリット賞 (Best Community Spirit) [個人] Intel Technology Sdn. Bhd (マレーシア) インテル社の「High 5」という5つの精神 (=Love, Care, Share, Help, Give) を紹介し、全社を挙げたボランティア活動の取り組みを発表。会社はボランティア休暇制度等を導入、その取り組みを支援。</p> |

4.株式会社NTTソルコの発表

株式会社NTTソルコは、「トレーナーの育成の秘訣」と題して、新人トレーナーの育成方法について発表した。

具体的には、トレーナーの役割を「センター品質向上のために、スタッフを育成すること」と定義し、その役割を果た

すためには①ファシリテーション・スキル、②コーチング・スキル、③プランニング・スキルの「3つのスキル」が必要であることをトレーニングの実演を交えて解説。これらのスキルを短期間で習得するためのしくみと成果について、7名の新人トレーナー育成の実例に基づいて紹介した。

また、トレーナー育成の成功の秘訣として、トレーナーが「3つのスキル」を発揮する土台になるのが人間性であるという考えに基づき、「トレーナーに求められる10の素養」を紹介。多くの人を育成する役割として相応しい、人間性を醸成することが、トレーナー育成の成功の秘訣であることを解説した。

5.感想

11部門中5部門でオーストラリアの企業または個人が優勝し、開催国が圧倒的に有利な大会になった。日本からただ一社アジア・パシフィック大会に進んだ株式会社NTTソルコが健闘むなしくオーストラリア企業に負け、ラスベガス行きを逃したのは誠に残念であった。聴講のみの参加者も評価に参加することが可能なので、参加者が多い現地の候補者が比較的有利になっていると思われ、アウェイの厳しさを感じた。内容的にはむしろ勝れていたように思われる。

しかし、株式会社NTTソルコの健闘により、少なくともわが国のコンタクトセンター業界の実力を示すことができたと言えるであろう。さらに多くの企業が参加していれば、多くの優勝トロフィーを獲得できたと思われる。

来年の開催スケジュール等は未定であるが、より多くの国内企業の参加と栄冠を期すことにしたい。

支援学協会

本大会は、バンダー企業からの支援をいっさい排除し、国を超えて多くのノンプロフィットのコールセンター/コンタクトセンター関連協会からの支援を仰いでいるのが特徴である。

(<http://www.contactcenterworld.com/worldawards/supporting-partners.asp#partners>)

①Professional Planning Forum (PPF)
 コールセンターのリソースプランニングに関する英国の団体
 (<http://www.planningforum.co.uk/membership.htm>)

②Australian Direct Marketing Association (ADMA)
 オーストラリアのダイレクトマーケティング協会
 (<http://www.adma.com.au/asp/index.asp/>)

③Institute of Customer Service (ICS)
 英国のカスタマーサービス協会
 (<http://www.instituteofcustomerservice.com/>)

④Canadian Call Management Association (CAM-X)
 カナダのコールセンターマネジメントに関する協会
 (<http://www.camx.ca/>)

⑤Call Centre Management Association (CCMA)
 オーストラリアのコールセンターマネジメント協会
 (<http://www.ccma.asn.au/>)

⑥客戶中心協會 (cca)
 香港のコールセンター協会 (<http://www.hkcca.com/>)

⑦associacao portuguesa de contact centers (apcc)
 ポルトガルのコンタクトセンター協会
 (<http://www.apcontactcenters.com/>)

⑧Federation of European Direct Marketing Association (FEDMA)
 ヨーロッパのDMA連合 (<http://www.fedma.org/>)

⑨日本テレマーケティング協会 (JTA)
 (<http://jtasite.or.jp/>)

⑩Asociacion Colombiana de Call Centers
 コロンビアのコールセンター協会
 (<http://www.acdecc.org/>)

⑪International Customer Service Association - Toront Chapter (ICSA)
 カナダのカスタマーサービス協会
 (<http://www.icsa.ca/>)

⑫Society of Workforce Planning Professionals (SWPP)
 稼働計画に関する学会のような組織
 (<http://www.swpp.org/>)

⑬Association of Call Center Operators (ACCO)
 パキスタンのコールセンター協会
 (www.callcenter.net.pk)

スポンサー企業

上記、支援団体とは別にInvest Victoria (<http://invest.vic.gov.au/Home/CoverPage.htm>) が地域スポンサーとして協賛。金銭面での支援をしていた。

スーパーバイザー interview vol.4

株式会社ベルウェール
渋谷オフィス
テレマーケティング事業部
スーパーバイザー
飯野 陽子さん



テレマーケティングの仕事は大変なことも多くありますが、楽しさ・達成感を感じられるようになれば、やりがいのある仕事になると思います。チームでやるから達成感は倍増すると思いますよ。

飯野さんは、オン・オフの切り替えがはっきりしていて、休日は読書などをしてノンビリ過ごすことが多いとのこと。
センターのスタッフと食事に行くことがなにより楽しみということですが、「週1回くらいは足りない」というのが最近の悩みだそうです。

今回は、株式会社ベルウェール 渋谷オフィスの飯野陽子さんにお話を伺いました。飯野さんは、同社の通販ディビジョンのスーパーバイザー(以下:SV)として、受注やお客様相談サービスをはじめ、スタッフの育成、品質・生産性管理などのマネジメントを担当されています。

1人ひとりの「居場所」をつくりたい

飯野さんがSVを担当する同社通販ディビジョンでは、多くのクライアント企業からの依頼を受け、お客様からの商品受注やお問い合わせ対応など、きめ細やかなお客様サービスを提供しています。

同セクションの体制は、SV1名(飯野さん)、SSV(サブSV)1名、リーダー3名、サブリーダー2名、オペレーター75名。マルチクライアント対応のため、センターの管理・運営には高度な判断が必要な場面もあるそうですが、飯野さんはリーダーやサブリーダー、関係部門と連携しながら進めています。

同時に、飯野さんは、お客様やスタッフとの関係性について気を配られています。「毎日の挨拶は大切にしている、『今日は調子どう?』などとスタッフ全員に声をかけています。明るい返事が返ってくると本当にうれしいですね。コミュニケーションをとらないと、個人としてのつながりが薄れてしまうと思うのです。私は〇〇さんと飯野のという関係を築きたい。そして、関係性を築くことができれば、1人ひとりのスタッフの『居場所』ができると思うのです。『私はベルウェールの通販ディビジョンで働きたいのだ』と思えるようになれば、センターが明るい雰囲気になり、モチベーション・品質・生産性の向上につながるはずです。みんなの居場所をつくっていくのも

SVの大切な役割と考えています」

お客様や上司に恵まれ 人間関係の大切さを学ぶ

このような関係性を大切にされる飯野さんの思いは、尊敬するお客様・上司との出会いのなかで育まれてきたそうです。

飯野さんは、「お客様と接する仕事をしたい」という思いから営業職や接客トレーナーとして活躍され、3年程前にテレマーケティング業界に転職。クライアント様のアウトバウンドコールセンターを担当することになり、前職と同じように仕事のやりがいを感じたそうです。

「実際、センターの立ち上げのときには苦しいこともありました。クライアント様や上司にご指導いただき、支えていただきました。ときには意見が異なることもありました。真意が伝わるまで話し合いをさせていただきました。また、失敗をしたときも、クライアント様が私をかばってくださいました。退社の際にプレゼントをいただいたときは涙が出るほど嬉しかったですね。このような体験を通して、クライアント様と一緒に同じ目標に向かって進んでいくことの喜びを一層感じることができました」。

その後、飯野さんは、(株)ベルウェールに入社され、SVを担当。新たな環境になっても、「何事も学び。経験が自らの糧になる」と捉え、何事にも積極的に挑戦されています。

自分がいつも学べる場にいたい

同社では管理者を対象に「センターマネジメント改善プロジェクト」を実施し、センターに必要な方向性や目標を掘り下げて検証し、より実情に即した方針として打ち出しています。同プロジェクトに

飯野さんは参画し、センターの環境整備に努めています。「果たして効果があるだろうか」と不安もありましたが、管理者が同じ目標をもって改善に取り組むとともに、スタッフにわかりやすい目標を提案することで、目に見えて効果があらわれました。地道な努力の集積が重要だと改めて感じました」と飯野さんも手応えを感じています。

現在、こうした全社的な体制の下でリーダーの教育を進めています。その際に、飯野さんの思いとして伝えていることがあるそうです。

「1つは、初心を忘れないでほしいということ。『これくらいできて当然』とプロセスを省略してしまうこともあると思いますが、自分が新人として新たな職場に来たときの気持ち、期待や不安感を忘れないで、ていねいに教えてほしいのです」。

もう1つは、やはり、「人」を大切にしたいのです。お客様も1人の人間であり、センターを運用するのも1人ひとりのスタッフです。コミュニケーションをとりながらチーム一体となって目的に向かっていく。そこに達成感を感じてもらえたらうれしいですね。

テレマーケティングの仕事は大変なことも多くありますが、そこに楽しさ・達成感を感じられるようになれば、やりがいのある仕事になると思います。チームでやるから達成感は倍増すると思いますよ」。そう語る飯野さんの笑顔が印象的でした。

飯野さんの前向きな姿勢、人の輪を大切にしたい思いがお客様や上司・スタッフの共感を得て、よりよい関係づくりや品質向上につながっているのだと感じました。

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。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクト
センター

Q&A

Q

IVRを導入することのメリット・デメリット、導入する際の留意点を教えてくださいませんか。

西島 和彦氏

回答者

(社)日本テレマーケティング協会 情報調査委員長
(有)クオリティ・ソーシング 代表取締役社長

A IVRの一番の効果は、「自動化」です。自動音声案内、自動受付等で応答を無人化する場合は、省力化効果は大きく見込めます(但し、企業側の削減効果だけに目を奪われますと、顧客満足度低下等のリアクションを招くこともあり、後記のように別途考慮が必要となることにも留意してください)。

今回のご質問は、担当窓口への着信呼の業務別振り分け(着信呼を全てIVRに接続し、読み上げられた業務別選択メニューから架電者がダイヤル番号で用件を選択)と思われませんが、この業務への導入効果は、①電話交換台のような有人専担対応で行っていた場合—無人化効果、②総合受付を専門受付へ変更—担当者育成の早期化、転送削減、③溢れ呼を待機化し、放棄呼を削減—受電担当者不足で待ち呼となった場合、録音済み遅延アナウンスにより、キャンペーン案内を流したり、予測された待機時間を告知してそのままお待ち頂くか、再度の掛け直しを依頼する等により、放棄・再架電を防ぐ、等が主な効果です。

IVR導入とCTIを組合せた場合、架電者に用件と併せて利用者番号(請求書番号等)を入力して頂きますと、架電者特定情報がポップアップされ、その検索時間が削減されます(システムのレスポンスタイムと、架電者がID番号を承知しているかにより異なりますが、カード会社の事例では6秒~15秒程度です)。

また、業務画面がお問い合わせ内容によって変わる場合は、その画面切り替え時間短縮が期待効果となります(業務専門化

等による削減効果は、業務フローの変化と専門知識の要否等により大きく異なります)。なお、用件別に振り分けを行っても、担当者受電時には「利用料金のお問い合わせですね」等の再確認は必要になります(場合によっては、転送も必要)。さらにフリーダイヤルの場合は、IVR選択時間(概して長い)の通話時間も企業側コストになることも考慮する必要があります(途中切断率も確実に増えます)。

顧客満足低下を極力回避する配慮

メニュー選択方式等による業務振り分けは、顧客負担となることにも留意し、コールフローを慎重に組み立てる必要があります。カード会社へ架電したケースを下記しますので参考にしてください。

①代表番号に架電するとIVRに接続される。②選択メニューが読み上げられる(次回ご請求額のお問い合わせは1番、……)。③その企業の役員の方に用がありました、[秘書]とか[総務]とかの選択肢がありませんでしたので「オペレータ接続:9」をダイヤル。④IVRから「会員番号をダイヤルしてください」と入力要請がありました、そのカード会社の会員ではありませんのでスキップ。⑤漸く、総合受付担当者に接続。この間、1分15秒かかりました。携帯からの電話代は架電者負担です。

しかも、これは余談となりますが、電話口に出た受付担当者の第一声は「お客様の会員番号を頂けますか」だったので。

当コーナーでは、皆様からのコンタクト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、「コンタクトセンター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

新入会員のご紹介 (2007年6月入会)

2007年7月現在・正会員数 202社

株式会社トーエネック 東京本部 **Support**

TOENEC

代表者: 常務取締役兼執行役員 東京本部長 三河 正宏

本社所在地: 愛知県名古屋市中区栄一丁目20番31号 ホームページURL: <http://www.toenec.co.jp/eigy02/sc/cti.html>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

トーエネックは総合設備企業として電気、環境、情報通信の建築設備と電力供給分野で設備・システムづくりを行ってまいります。東京本部情報通信部は音声録音装置の販売を中心にコンタクトセンターソリューション、テレフォニーソリューション、ネットワークソリューションを提供しています。また24時間365日のサポートコンタクトセンターを持ち、「高い技術力」と「充実した支援体制」で安心と信頼のサービスを提供しています。

ベリントシステムズ社販売代理店として音声録音装置Audiologを販売しています。Audiologは1台の筐体で8ch~240chまで対応可能で、回線種別はアナログ/デジタル内線からVoIPまでほぼ全ての電話環境に対応しております。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.125 Contents

| | |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 海外テレマーケティング事情視察 開催のお知らせ | 1-2 |
| CRMソリューション大会2007 開催 | 3 |
| The Contact Center World Awards APAC Conference 2007 報告 | 4-5 |
| SVインタビュー | 6 |
| コンタクトセンターQ&A 新入会員紹介 | 7 |
| TOPICS・協会日誌 | 8 |

テレマーケティング・ガイドブック VOL.17 広告ご出稿 お待ちしております

内容(予定)

- ①テレマーケティングに関するトレンド・調査・取材
- ②JTAの活動報告:セミナーや海外視察、研究会など
- ③JTAのガイドライン
- ④JTA会員企業一覧
- ⑤テレマーケティング用語集 他

配布先

■JTAが後援/協賛するイベント
第8回コールセンター/CRMデモ&コンファレンス
ダイレクトマーケティングフォーラム
ダイレクト・マーケティング・フェア など。

■JTA会員、関係団体 他

- JTAスクール(年間40回開催)
JTAコンタクトセンター・セミナー
CRMソリューション大会など
JTA主催のセミナー

配布期間:2007年11月より1年間

申込締切

- ・2007年9月10日(月)《1Pまたは2P広告の場合》
- ・2007年8月22日(水)《記事広告(2P)の場合》

広告料

| | 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、消費税込。
サイズ:1ページ=190mm(横)×267mm(縦)
2ページ=390mm(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より日程等のご連絡をいたします。
※広告作成・修正をご依頼の場合は実費がかかります。

お申し込み先

(社)日本テレマーケティング協会
TEL:03-5289-8891

SV養成講座実践編 フィードバック講座 開催決まる

当協会では、2007年9月7日(金)にスーパーバイザー養成講座実践編『テレコミュニケーターを変えるEQ発揮のフィードバック』を開催します。

本講座では、テレコミュニケーターが目に見えて変わるためのフィードバック手法を、EQ (Emotional Intelligence Quotient) の発揮を盛り込みながら、ロールプレイングやグループワークを通じて実践的に学んでいただきます。なお、本講座は“スーパーバイザー養成講座(黒田講師・2日間コース)を受講した方や企業”、“フィードバックを実施・経験している方”を対象としたフォローアップ・実践講座となります。多くの方のご参加をお待ちしております。JTAスクールwebサイト(下記)からお申し込みができます。

開催日時:2007年9月7日(金) 10:00~17:00

講師:黒田真紀子氏

会場:(株)日本マンパワー セミナールーム1(東京都千代田区神田東松下町47-1)

テレコミュニケーターを変えるEQ発揮のフィードバック カリキュラム

| | |
|-------|---------------------------------|
| 10:00 | (1) オリエンテーション |
| 12:00 | (2) フィードバックのタイミングと注意点 |
| 13:00 | (3) 改善に向けてのポイント(グループディスカッション) |
| 15:00 | (4) EQを発揮したフィードバックの実践(ロールプレイング) |
| 15:20 | (5) アクションプラン |
| 17:00 | (6) 質疑応答 |

●JTAスクール 2007年9~10月 開催スケジュール

| 開催日 | 講座名 | 講師 | 会場 |
|-------------------|--------------|---------|----------------|
| 9/6(木)~9/7(金) | センターマネージャー講座 | 谷口 修氏 | 新大阪丸ビル新館 |
| 9/13(木)~9/14(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 |
| 9/20(木)~9/21(金) | スーパーバイザー養成講座 | 黒田 真紀子氏 | 新大阪丸ビル新館 |
| 9/27(木)~9/28(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 |
| 10/18(木)~10/19(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 |
| 10/25(木)~10/26(金) | スーパーバイザー養成講座 | 角脇 さつき氏 | かでの2・7(北海道札幌市) |
| 10/25(木)~10/26(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

協会日誌

7/3 広報委員会

- ①JTA・NEWSに関するアンケートの実施
・誌面充実のためのアンケート調査をWebを活用して行うこととなった。

7/17 理事会

- ①第2回研究会の開催について
・「従業員の帰属意識を高めるヒューマンリソースマネジメント」をテーマに今年度も研究会を開催することが承認された。
- ②2007年度JTAエージェンシー大会の開催
・出演企業を会員より募集し、本大会を開催することが承認された。
- ③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。

7/18 事業委員会

- ①テレマーケティング・ガイドブック
・特集記事および広告の募集活動について

て検討した。

- ②第20回海外視察ツアーについて
・案内パンフレットを作成し、会員等に対し配布し、また、協会のホームページにもアップしたことを報告した。

③コールセンター入門講座

- ・開催報告および受講者からのアンケート集計結果を報告した。

7/19 情報調査委員会

①センター見学会について

- ・6月14日、15日に開催した札幌のセンター見学会のアンケート集計結果を報告した。

②情報セミナーの開催について

- ・ES向上をテーマに情報セミナーを開催することとなった。

③調査について

- ・協会の基礎情報とするために、エージェンシーの会員に対し、アンケート調査を行うこととなった。

「JTAゴルフコンペ」開催のお知らせ:2007年11月18日(日)に、第27回「JTAゴルフコンペ」を開催します(会場:栃木県小山市・ひととのやカントリー倶楽部)。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。新入会員の皆様のご参加もお待ちしております。