

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)

2007-10

VOL. 127

主な記事●スコットランドのコールセンター事情

JTA エージェンシー大会 2007 開催迫る

実施日程: 2007年10月9日(火)

テーマ: 複雑化・多様化するクライアントのニーズに対応するために

JTAエージェンシー大会2007 開催決まる

当協会では、会員メリットの増大を目的に、2006年から「JTAエージェンシー大会」を開催しています。2007年度も「JTAエージェンシー大会」を以下の内容で開催いたします。

JTAエージェンシー大会2007 開催概要

自社のコールセンターを専門会社にアウトソーシングすることは、今や当たり前のこととなっています。しかし、ただ単に業務の効率化を図るためだけにアウトソーシングする時代は終わりました。

本当の意味での顧客満足度は向上しているのか? そのためのお客様の声の分析は正確に行われているのか?

コンタクト手段の多様化や、「顧客の声」の分析技術などの進展に伴い、コールセンターのアウトソーシング企業へのニーズは一層高まっています。

そこで、JTAでは『複雑化・多様化するクライアントのニーズに対応するために』をテーマに、第一線のアウトソーシング企業4社から最新動向をご紹介します。コールセンター業務をアウトソーシングする際の判断材料やヒント、さらには最新事情を得られる絶好の機会です。奮ってご参加ください。

会期: 2007年10月9日(火) 13:00~16:40

会場: ベルサール神田 2FホールA
(東京都千代田区神田美土代町7)

主催: 社団法人 日本テレマーケティング協会

定員: 180名 / 参加費無料

申込: JTAホームページ(下記URL)から
お申込ください。

締切: 2007年10月5日(金)

※定員に達した場合は締切といたします。

お申込み・お問い合わせ先

(社)日本テレマーケティング協会

TEL (03) 5289-8891

<http://jtasite.or.jp/evnt/20071009.html>

JTA エージェンシー大会 2007 プログラム

13:00	ご挨拶 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? (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明
13:30	コールセンターのアウトソーシング活用が年々ひろがっている。どのようなメリットがあるからなのか、問題点はないのか、よりよい活用方法は何か、などについて解説する。コールセンターを立ち上げようと計画している企業や、自社で運営しているがうまくゆかない、あるいはアウトソーシングしているが課題が多いといった企業へガイドラインを示す。
13:35	コールセンターにおける顧客の声(VOC)活用の痛点 トランスコスモス(株) コールセンターサービス総括 サービス企画本部 データベースマーケティング課 コンサルタント 北出 大蔵氏
14:15	近年、コールセンターにおける顧客の声(VOC: Voice Of Customer)の収集・分析・活用に対するニーズが高まっている。一方で、現実の多くのセンターは、コスト効率を追求するあまり「会話時間を極力減らす」「VOCを残す時間を省く」ことを良しとした運営方針を採っている。しかし、そもそもCRMの観点から言えば、コールセンターとは、顧客との会話を通じてVOCを拾い上げ、様々な施策に反映させていくための戦略拠点だったはずだ。だとすれば、VOCに費やす投資は「余分なコスト」ではなく「本来必要だが費やしてこなかったコスト」だと捉え直すべきである。本講演では、現実問題としてコスト効率の低下を最小限に留めつつ、センターでVOCの収集・分析・活用を実践していくための方法を、事例を交えて論じる。
14:20	BtoBにおける売れる仕組みの構築—永続的な顧客開拓アウトソーシング事例紹介— (株)イノベーション 代表取締役 富田 直人氏
15:00	BtoBマーケティングのイノベーションのサービス及び事例のご紹介。 景気拡大、少子化の影響をうけ若手営業マンの採用の難易度は高まる一方です。この時代を乗り越えるためには、新たな営業組織・体制を作っていく必要があります。 このセミナーでは、リアルとネットを組み合わせた売れる仕組みをご紹介します。継続的にリードを獲得できる体制作りや成功事例、IT業界に特化した見込み客開拓サイト「ITトレンド」のご紹介も同時にいたします。
15:15	新たなる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
15:55	わが国の経済が消費者主導型に移行する中、通信事業者におけるナンバーポータビリティ制度の導入、金融制度改革による金融機関の業態変革、「官から民へ」を旗印とした行政改革によるパブリックビジネスの顕在化など、産業界には大きな変化が起きています。また、人口減少・高齢化社会の到来により、労働市場においても大きなパラダイムシフトが起きています。このような環境下、消費者と企業を繋ぐ重要なプラットフォームとしての当社の取組みについてご紹介致します。
16:00	CRMの進化した型『P-P-Cサイクル・ソリューション2.0』のコンセプトと概要について (株)ベルシステム24 マーケティング・ソリューション事業本部 クロスメディア・ソリューション事業部 事業部長 西脇 紀男氏
16:40	1993年、当社は先駆的に「P-P-Cサイクルプラン」という顧客サイクル構築の概念を提唱し、14年後の今年、その発展型として「P-P-Cサイクル・ソリューション2.0」をリリースした。これは、当社のマーケティング・コミュニケーションに関する考え方と、それを具現化するソリューションを集大成としてまとめ上げたものである。 このソリューションの基盤となるのが、企業とエンドユーザーとのコミュニケーションの企画・運用を統括管理する『コミュニケーション・コントロール・センター』(以下「CCC」)であり、まさにこれは、コンタクトセンターの進化した型である。 発表では、「P-P-Cサイクル・ソリューション2.0」の概念と「CCC」の概要について説明する。

T O P I C S

The Contact Center World Awards Conference 2007世界大会 2007年10月30日～11月1日 アメリカ・ラスベガスにて開催

「The Contact Center World Awards Conference 2007」世界大会が2007年10月30日～11月1日にアメリカ・ラスベガスにて開催されます(主催; Contact Center World.com社/所在地: カナダ)。

同大会は、南北アメリカ大陸、アジア・パシフィック、欧州の各地域大会において、各部門の最優秀賞に選ばれた受賞者が一堂に会し、世界一を競います。

当協会は同大会に協賛しており、協賛団体特典として、JTA会員は、参加料金が100カナダドルの割引となります。詳細はJTA事務局(電話: 03-5289-8891)までご連絡ください。

センターマネージャー講座 大阪会場で開催

去る2007年9月6日(木)～7日(金)に大阪会場において「センターマネージャー講座」を開催しました。

センターマネージャー講座

講師: 谷口修氏 会場: 新大阪丸ビル新館

本講座では、「顧客情報の宝庫」と言われるコンタクトセンターを、投資効率の良い「顧客の声」反映拠点と位置づけ、ビジネスの品質を向上させるために活用するにはどのような運営技術や方法論があるのか、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、体系的かつ実践的な講義を実施しました。

今回の講座には、26名の方が参加され、グループ討議の内容発表における質疑応答も活発に行われました。



第10回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会 開催

去る2007年9月19日(水)・20日(木)に「第10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。

主催: 社団法人企業情報化協会 (IT協会) 協力: 社団法人日本テレマーケティング協会
会場: 虎ノ門パストラル

同大会では、「企業価値向上に貢献する顧客指向経営」を統一テーマに、コンタクトセンター機能の高度化と強化に邁進する経営者、担当役員、運営責任者の方々を対象に、その戦略的展開や効果的な構築・運営のための施策について、経営者や幹部の報告するとともに、関連するソリューション・ベンダー各社の最新技術・サービス総合的な情報を提供。「コンタクトセンターマネジメント」「顧客満足向上」「10周年記念歴代Award受賞」「人材育成」「戦略的CRMコンタクトセンター」「ヘルプデスク」「カスタマーソリューション」など7コースに分かれて、各社による先進事例や最新技術が報告されました。

雇用対策法改正 募集・採用における年齢制限の禁止について

雇用対策法の改正に伴い、2007年10月1日から労働者の募集・採用時に年齢制限を設けることができなくなります。雇用対策法の改正の概要は以下の通りです(厚生労働省ホームページより抜粋)。

雇用対策法の改正について 改正の内容

- ・労働者の募集及び採用の際には、原則として年齢を不問としなければなりません。
- ・この年齢制限の禁止は、公共職業安定所を利用する場合ははじめ、民間の職業紹介事業者、求人広告などを通じて募集・採用する場合や事業主が直接募集・採用する場合を含め、広く「募集・採用」を行うに当たって適用されます。

改正の留意点

- ・求人の内容などについては、公共職業安定所から資料の提出や説明を求められることがあります。
- ・また、雇用対策法第10条に違反する場合などには、助言、指導、勧告等の措置を受ける場合があるとともに、職業安定法第5条の5ただし書に基づき、公共職業安定所や職業紹介事業者において求人の受理を拒否される場合があります。

詳細につきましては、同省ホームページでご確認ください。<http://www.mhlw.go.jp/topics/2007/08/dl/tp0831-1a.pdf>

スコットランドのコールセンター事情

グローバル・コールセンターの立地が進む理由とメリット

近年、数多くのグローバル・コールセンターがスコットランドを立地拠点として選んでいるが、その理由としては次のようなメリットが挙げられる。

- ・財政面で優遇措置を得られる。
- ・13校の大学と8校の高等教育機関があり、毎年15,000名もの卒業生が経営管理か外国語を専攻している。
- ・離職率が9～18%と他の地域に比べ大幅に低い水準である。
- ・通話料金が欧州全体でも、最も安い地域の一つである。
- ・商用スペースの価格が、イングランドや他の欧州地域に比べて手頃である。

IBM-PLIが世界の26の地域を対象として行った調査によると、企業立地の上位3位にグラスゴーが入るなど、スコットランドは立地条件がよい都市として、高い評価を得ている。スコットランドにおけるコンタクトセンターやシェアドサービスセンター分野は、2000年以降、25%もの高成長を遂げている。

現在、Dell、O2、NCR、Sykes、IBM、シュル、モルガンスタンレーなどがスコットランドにコールセンターを立地しているが、これら企業の中からいくつかの企業（センター）の概要をご紹介しますとともに、幹部にスコットランドを選んだ理由を伺った。

1. デルコンピュータ

- ・世界ナンバーワンのパソコン直販大手。
- ・グラスゴーには同社最新のカスタマー営業・サポートセンターがあり、最大850名の雇用を創出する計画。
- ・新設のセンターでは、同社の中・大企業ならびに公共部門の顧客をサポートする。

デルコンピュータEMEA社長 ポール・ベル氏

「英国における当社の事業拡大と売上増加は、米国市場に次ぐ世界第二の規模を誇っています。スコットランドに新しい事業所がオープンしたことによって、これまですでに成功している既存の拠点を保管する営業力や顧客サービス対応能力を実現した当社では、英国における事業をさらに拡大することができます」

2. サイクスエンタープライズ

- ・世界各地の多数のグローバル大手企業に代わって、エンド・トゥ・エンド・カスタマーケア管理ソリューションを提供する世界最大手のアウトソーサー。
- ・スコットランド域内3カ所に施設を置き、その一つは約500人を雇用する多言語コンタクトセンター。
- ・欧州の16言語に対応。
- ・多言語コールセンター業務の65%は英語以外の言語を使用している。

北欧・南アフリカ担当部長 コリン・ミッチェル氏

「サイクスのコールセンターでは、北欧地域担当だけでなく、ロシア語とトルコ語を含む16もの言語が飛び交っています。社員の半数以上は英語圏ではなく、第二言語を話す外国の出身者です。多くはスコットランドの大学に留学した経験があります。

多言語を話す労働力を擁しているため、欧州企業から大口の契約を受けるのに有利です。サイクスがスコットランドを選んだ理由もそこにあります」

3. O2

- ・英国の大手携帯電話事業者の一つ。
- ・2005年5月にグラスゴーにカスタマーコンタクトセンターを創設し、最大1,500人の雇用を新たに生み出す。

O2カスタマーサービス部長 フランシスカ・リー氏

「英国やアイルランドのいくつかの候補地からスコットランドを選択した理由は、お客様志向の考えを持つ経験豊富な労働人口を多く擁するこの土地なら、当社の条件にマッチした従業員を採用できると考えたからです」

本レポートは、スコットランド国際開発庁 東京事務所からの資料を元に、要約したものです。

スコットランド国際開発庁 東京事務所
〒105-0001港区虎ノ門1-22-16 第2オカモトヤビル10F
電話：03-5501-3482

2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

2007年8月2日、国民生活センターでは、2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要を公表しています。この概要は、2006年度に国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET：パイオネット)」によって収集した消費生活相談情報の概要をまとめたものです。当該情報の詳細については、「消費生活年報2007」(平成19年10月発行予定)に掲載される予定となっています。

調査結果概要

主な特徴は、①「架空請求」の相談は2004年度をピークに減少している。一方で、「金融・保険サービス」やクレジットにかかわる相談が増加傾向にある。②「取引」に関連する相談は依然として多く約9割を占めている。「安全・品質」に関連する相談は増加傾向にある。③「店舗外販売」は減少しているものの、相談全体の半数以上を占めており、「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」が多い状況にある。

相談件数等

2006年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は1,097,117件で、前年度と比較すると203,162件の減少(15.6%減)であった。2004年度の1,919,662件をピークに2年連続で減少しているものの、依然として100万件を超える高水準にある。2000年度以降集計している架空請求の相談件数は、2004年度(675,645件)をピークに減少しており、2006年度は176,376件であった(総件数に占める割合は、2004年度35.2%、2005年度20.5%、2006年度16.1%と減少)。

相談者・契約当事者 年代別割合

相談者を年代別に見ると、30歳代が最多で19.6%であった。次いで50歳代が18.7%、40歳代が18.3%と続く。また、契約当事者を年代別にみると多い順に30歳代が19.7%、20歳代が15.3%、40歳代が14.9%の順であった。なお、契約当事者について前年度と比べると、70歳

以上の高齢者の割合の伸び率が最も高く、1.4ポイント増加した。相談者と契約当事者の各年代の割合を比べると、20歳代以下と70歳以上で相談者の割合のほうが低かった。これは、契約当事者の年齢的な要因等により、20歳代以下や70歳以上では自ら相談窓口を利用するのではなく、家族や知人など周囲の人が本人に代わって相談するケースが比較的多いことが一因とみられる。

表 年代別構成比(2006年度)

	相談者	契約当事者
20歳未満	1.2	3.7
20歳代	12.7	15.3
30歳代	19.6	19.7
40歳代	18.3	14.9
50歳代	18.7	14.3
60歳代	12.8	11.0
70歳以上	9.7	12.1
不明	7.0	8.9

商品・役務ごとにみた相談の状況

商品別分類ごとにみた上位5位の順位は、前年度と同様だった。最も多かった「運輸・通信サービス」は212,212件(全相談に占める割合は19.3%)で、前年度に比べて118,763件減少した。これは、架空請求の相談の大幅な減少に影響を受けたためである(架空請求の請求内容として、携帯電話やパソコンから利用したインターネットの情報料に関するものは、「運輸・通信サービス」に分類している)。2位の「商品一般」の件数は190,389件(17.4%)で、前年度に比べて37,652件減少した。これも架空請求の相談の大幅な減少に影響を受けたためである(架空請求の請求内容として、消費未納料金のような何に対する請求か不明なものは、「商品一般」に分類している)。3位の「金融・保険サービス」の件数は172,279件(15.7%)で、前年度に比べて9,149件増加した。「金融・保険サービス」に関する相談では、消費者金融や生命保険に関する相談が多い。「教養娯楽品」(新聞等)80,593件(7.3%)、「レンタル・リース・貸借」(賃貸アパート・マンション等)50,786件(4.6%)に関する相談も依然として多く寄せられている。

相談件数の上位20位までの商品・役務については、2005年度と比べ件数・割合

ともに上昇したのは消費者金融などの「サラ金・フリーローン」で、3位から2位に上昇した。この割合を年度別にみると、この3年間で大幅に増加している。続いて「生命保険」も件数・割合とも上昇し、2005年度16位から9位となった。これら金融関連の相談は、平均契約金額が非常に高額である。また、12位の「エステティックサービス」も件数・割合とも上昇し、17位から12位となった。一方、1位「商品一般」、3位「電話情報サービス」、4位「オンライン情報サービス」は相変わらず上位にあるが、件数は減少した。これらは前述のとおり架空請求を多く含むもので、その大幅な減少が影響している。このほか、「健康食品」「ふとん類」「新聞」など、訪問販売等の店舗外販売で扱われることの多い商品が上位にあがっている。

表 商品・役務別 相談件数(2006年度)

1	商品一般	190,389	11	アクセサリ	11,533
2	サラ金 フリーローン	122,421	12	エステティック サービス	11,514
3	電話情報 サービス	91,918	13	新聞	11,378
4	オンライン 情報サービス	74,196	14	電話関連 サービス	10,749
5	賃貸アパート マンション	31,359	15	他の金融関連 サービス	9,961
6	相談その他	15,791	16	浄水器	9,455
7	健康食品	15,517	17	クリーニング	9,417
8	自動車	14,438	18	化粧品類	9,252
9	生命保険	13,076	19	教養娯楽教材	8,638
10	ふとん類	12,559	20	修理サービス	8,401

主な問題商法

「家庭訪問」「販売目的隠匿」「点検商法」などは「ふとん類」「浄水器」などが主な商品であり、契約当事者は比較的高齢者が多い。「電話勧誘販売」や「被害にあった人を勧誘(二次被害)」では「教養娯楽教材」が多く、契約当事者は30歳代前後の給与生活者が多い。「無料商法」「電子商取引」などはインターネットによる有料情報サービスなどの相談が多い。「サイドビジネス商法」「マルチ取引」などは「健康食品」や「化粧品」が多い。

出典：国民生活センター

2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20070802_2.pdf

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



SVより年齢が上、勤務年数も上のテレ
コミュニケーターの質問に答えたところ
「あなたじゃ無理!」と言われてしま
うSVがいる。

後藤 啓子氏

回答者

(有)キャリア・ネットワーク 代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール トレーナー養成講座 講師

A

「トレーナー養成講座」の中でもよくいただく質問の一つです。「テレコミュニケーターの経験がなければスーパーバイザー(SV)はできないのか?」、この質問に対する答えは「NO」です。理由は、テレコミュニケーターとSVは「役割」が異なるからです。コールセンターに従来の組織の考え方(縦割り、階層別)を導入してはいけません。SVがテレコミュニケーターより「上」ではなく、SVの上にトレーナーがいるわけでもありません。それぞれが「異なった役割」を担っており、それぞれの役割の「プロ」になることが必要なのです。私は「プロのトレーナー」ですが、優秀なテレコミュニケーターではありません。

問題だと感じるのは、「優秀なテレコミュニケーターだからSVにしよう」「社員(常勤)だからSVに」という安易な発想を持つことです。もちろん、テレコミュニケーターからSVになることが問題ではありません。SVにした後に、SVの研修や、フォローを「何もしないこと」が問題なのです。「電話対応ができること」と、「人の指導ができること」は役割が異なります。電話対応が上手なことは必要なことでもあります。それ以上に、「人を指導する」「センター運営を管理する」「品質を管理する」「数字に強い」「組織の他部署との折衝ができる」など多くの必

要な能力を身に付けていかなくてはなりません。それがなくては、テレコミュニケーターから認めてもらえないのです。

SVにも新人時代があります。最初から能力があるわけではないでしょう。急がずに「SVを育てていく環境」を作っていただけませんか。そしてそのことをテレコミュニケーターに理解していただくことが大切です。多くのSVを指導してきましたが、「自分の業務の多さや重さに押しつぶされているSV」が多いように感じます。「どうすればよいのか」の「方法論」がないのです。そのことがかえって、テレコミュニケーターに対して「上から物を言う」ような印象を与えてしまう場合もあるようです。

「SVのための研修」を実施し続けることで、SVは方法論を増やし、指導方法に自信も生まれてくるでしょう。けっして、年数やキャリアではないのです。もちろん、SVも日常の業務に追い回されるのではなく、能力を向上させるための努力を惜しまず、多くの時間を学ぶために使ってください。その姿勢を見せるだけで、テレコミュニケーターの信頼を得ることができると思います。SVとしての「プロ意識」を持つことが大切です。

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

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)。2007年9月に配信したVol.77では、以下の記事をはじめ多様な情報を紹介しました。

- 「募集・採用における年齢制限の禁止について」(厚生労働省)
- 「Statistical Handbook of Japan 2007」(統計局)
- 「平成18年度 国語に関する世論調査」(文化庁)
- 「平成18年度 個人情報の保護に関する法律施行状況の概要」(内閣府)

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。

スーパーバイザー interview vol.6

**お客様、スタッフ、上司とのコミュニケーション。
センターでは数え切れない「ありがとう」があります。
自ら積極的に行動することで、
仕事を楽しみに変えられると思います。**

株式会社わかさ生活
コンタクトセンター
チーフ
佐藤 友香さん

気分転換は、友達と旅行に行ったり、美味しいものを食べに行ったりします。そうすることによって、次の日から「またがんばろう！」という気分になりますし、良いサービスを受けることで、自分がお客様にできるサービスに気付く事にもつながります。その為、買い物をするときには通販を利用し、その会社ではどんな電話対応をするのかをみる事も勉強になり、楽しみのひとつです。



今回ご登場いただくのは、株式会社わかさ生活の佐藤友香さんです。佐藤さんは、同社京都本社のコンタクトセンターのチーフとして活躍中です。

株式会社わかさ生活は、1998年4月創業の、ブルーベリーアイをはじめとする健康食品(サプリメント)を提供している通信販売会社です。お客様に健康になっていただきたいという願いを込めて、スタッフの皆さんは日々業務に励んでいます。

現在、京都センターは、100席ほどの規模で運営しており、センターの体制は、受注/問合せチーム・返品再送受付チーム・Web受付チーム・お客様の健康/栄養相談チームと、大きく4つのセクションに分かれています。佐藤さんは受注・問合せチームのチーフを担当。ここでは50名程度のスタッフが在籍し、佐藤さんの下にユニットリーダーが5名、そのユニットリーダーが10名程度のコミュニケーターを指導しています。

お客様のご要望を きちんと伺うことが大切

会社の中でのセンターの位置づけは、「お客様一人一人とのコミュニケーション」というミッションが一番大きいとのこと。

「お客様のお話をきちんと伺うこと、その上で、一人の人間として、お客様の立場にたって返答ができるよう常に指導しています。わかさ生活の代表者として、第一線でお客様と接することの重要性、想いを伝えることの難しさもありますが、そのことをきちんと理解したオペレーションをしていると感じることができ

たときはうれしいですね」と佐藤さん。

人を指導することの難しさを痛感

佐藤さんは、入社から約1年間マーケティング部に配属され、その後コンタクトセンターのトレーナーとなります。「それまでは人に教えるということを経験したことがなかったので、戸惑いもありました。同じことを伝えようとしても、相手によってとらえ方は違います。私自身も若く、人間性という点でも未熟で、最初は自分が何を伝えたいのかも見えていませんでした」

このような悩みをどのように克服していったのかおたずねしたところ、「お客様にお伝えするのと同じように、相手の立場に立った伝え方ができるようにと、意識を変えていきました」とのことでした。

その後、顧客管理部門を経て、昨年から受注部門のチーフとなり、本格的にオペレーションに携わるようになりました。一般的なトレーニングに関しては、人材部門との連携を図りながら進め、OJTとしてのトレーニングの部分を、佐藤さんをはじめ5人のユニットリーダーが担当しています。「ユニットリーダーは、実際にオペレーションにも携わります。お客様のご要望を伺い、コミュニケーターのことにも気を遣い、さらには、上司から会社のミッションも求められたりと、とても大変な役割だと思います。ときには叱ることもありますが、どのようにしたらよいか一緒に考えながらセンター運営を進めるように心がけています。

「ありがとう」のあふれるセンターに

今までセンターで働いてきて、うれしかったことは数え切れないくらいあるそうです。「ご注文に直接関係ないことで、ご家族のお話をしてくださるお客様がいらっしゃいます。ご自宅でもれた野菜を送っていただいたりしたこともあります。他のコミュニケーターもお客様からお手紙をいただいたりすることがあり、そういった喜びは「お客様日記」をつけて、仲間同士で共有する場を設けています。また、お客様から担当者への「ありがとう」を別のコミュニケーターが受けても、伝えられるように「ご指名カード」を活用しています。そんなお客様や仲間からの『ありがとう』があふれるセンターにしていきたいですね」

最後にセンターで働いている方たちへのアドバイスを伺いました。

「何でも自分で考え、行動するということが大切だと思います。誰かにやってもらうという意識では、何も変えられません。『自分が変われば周りも変わる』という意識を持って改善に取り組むことで、お客様にも会社にも自分自身にもプラスになる。コンタクトセンターにはそのためのヒントがたくさんあり、責任もやりがいもある仕事ですので、誇りを持って取り組んでいただきたいですね」と佐藤さん。

どんなことにも前向きに行動する佐藤さん。お話を伺っていて、お客様、スタッフ、上司と、あらゆる方から信頼されている姿が印象的でした。

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

8/24 人材育成委員会

・SVの職務定義 原案作成のための討議を行った。年度内にとりまとめ、報告予定。

8/30 情報調査委員会

- ①エージェンシー実態調査について
・エージェンシー実態調査の集計結果に基づき、各項目のコメント等について討議した。
- ②JTAメールニュースの発行について
・VOL.76を発行したことを報告した。

9/4 広報委員会

- ①広告の出稿について
・10月中旬に発行予定の日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に、協会広告を出稿することを決定した。
- ②JTA・NEWSの発行について
・10月号：海外情報としてスコットランドの情報を掲載することとなった。また、「2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」を掲載することとなった。
- ・11月号：JTAエージェンシー大会の開催報告を掲載することとなった。

9/11 事業委員会

- ①テレマーケティング・ガイドブックVOL.17の発行について
・特集をはじめ、各記事の進捗状況等の報告がなされた。
- ②JTAコンタクトセンター・セミナー2008の開催について
・基調講演は、コールセンターの重要性を認識し、ビジネスに有効活用している企業のトップに依頼することとなった。
・特別講演は、コールセンターに関するトレンド・ニーズをテーマとし、造詣が深い大学教授などに依頼することとなった。
・JTAセッションに関しては、過去のアンケート結果に基づいてテーマを選定することとなった。

新入会員のご紹介 (2007年8月入会)

2007年9月現在・正会員数 198社

株式会社 タカコム Support

代表者：代表取締役社長 稲垣 一吉

本社所在地：岐阜県土岐市下石町字西山304-709 ホームページURL：<http://www.takacom.co.jp>



プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は、通話録音装置、IVR装置、留守番電話、非常通報装置、構内放送装置など音声技術を軸とした、いわゆる“各種電話周辺機器”を提供しております。

特に通話録音装置は、従来、警察・消防・鉄道会社など主に危機管理用に使用されていますが昨今はビジネス環境の変化とともに、各種コールセンター、金融業界などコンプライアンス(法令遵守)体制の整備・対策ツール、お客様の接点となる電話受付の品質改善、社員教育用として多種多様なユーザー様に浸透しご利用いただいております。

企画・開発から製造・販売まで手掛けているため、キメ細かなソリューションがご提供できることと存じます。今後も市場のニーズをいち速く的確に応えられる製品の提供に力を注いで参ります。

第8回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 開催迫る

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2007年11月15日(木)・16日(金)の会期で開催されます。

会場：池袋サンシャインシティ・文化会館

主催：(株)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(株)

後援：(社)日本テレマーケティング協会、(社)日本通信販売協会、HDI-Japan、(社)企業情報化協会

出展社数：140社・団体(予定) 来場者数：12,000人(見込み)

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。

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



2006年の同展ではJTAブースを設置し、JTAのPRを行いました。

「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。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.127 Contents

JTAエージェンシー大会2007 開催のお知らせ	1
TOPICS	2
スコットランドの コールセンター事情	3
2006年度のPIO-NETにみる 消費生活相談の概要	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・新入会員紹介	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.128では、エージェンシー大会開催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。



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)

スーパーバイザー養成講座 札幌 開催迫る

来る2007年10月25日(木)~26日(金)、札幌において「スーパーバイザー養成講座」を開催します。

本講座では、スーパーバイザーが、センターの状況を把握し、あるべき姿を追求し、成果をあげるためにどう方策をとるか、「現場のマネジメント」の基本を整理します。そして、お客様接点を持つテレコミュニケーターと向き合う「人材マネジメント」について、討議や演習を取り入れながら実践的に学んでいただきます。皆様のご参加をお待ちしております。

開催日時：2007年10月25日(木)~26日(金)・2日間コース10:00~17:00
講師：角脇 さつき氏
会場：かでの2・7 (北海道札幌市)

クレーム対応講座 沖縄 開催迫る

来る2007年11月21日(水)~22日(木)、沖縄において「クレーム対応講座」を開催します。本講座では、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力として活躍いただけるよう、お手伝いいたします。皆様のご参加をお待ちしております。

開催日時：2007年11月21日(水)~22日(木)・2日間コース10:00~17:00
講師：玉本 美砂子氏
会場：沖縄産業支援センター (沖縄県那覇市)

	1日目 (基礎編)	2日目 (応用編)
10:00	オリエンテーション コールセンターにおけるクレームの原因を考える ・企業イメージとクレーム量のバランス ・クレームを大きくする3つの問題点 ・クレームを生む「ギャップ」 ・クレーム処理のプロセスを考える お客様の心理を読み取る(爆発・納得・満足の裏側) ・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす ・お客様の自尊心 ・お客様が要求する心理	スクリプト作成 ・クレームの内容やお客様の心理を考え、ワークシートに記入 ・クレーム対応のスクリプト作成 ・スクリプトの見直し ロールプレイング(グループワーク) ・作成したスクリプトによるロールプレイング
12:00	昼食(各自)	
13:00	クレーム対応の基本 ・誠意をもってお客様の話を聴く ・クレームでのテレコミュニケーターの会話の分量を考える ・言葉が台詞化しているという落とし穴 ・クレームの内容確認が二次クレームを防ぐ ・お客様の怒りの分量以上に申し訳なさを表現する	ロールプレイング(全体)
15:00	コーヒーブレイク	
15:20	言葉と表現力を磨く(対応は言葉と声の表現が命) ・相づちを疎かにしない ・こんな言葉にお客様が反応する ・依頼や質問の仕方ひとつで怒りが倍増 ・テレコミュニケーターの思いは声の表情となって伝わる ワークシート作成 ・対応トークの問題点を改善	クレームの今後の考え方 ・社内での情報の共有化、統一化 ・社内マニュアルの作成 まとめ
17:00		

●JTAスクール 2007年11月~2008年1月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
11/ 1(木)~ 11/ 2(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/ 8(木)~ 11/ 9(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
11/21(水)~ 11/22(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	沖縄産業支援センター
12/ 6(木)~ 12/ 7(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
12/13(木)~ 12/14(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
12/20(木)~ 12/21(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
2008年			
1/17(木)~ 1/18(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
1/24(木)~ 1/25(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
1/31(木)~ 2/ 1(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

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
受講お申し込みができます

http://www.jtbsite.or.jp/jta_school/index.html