

2007年度 協会事業活動 報告

当協会では、2007年度協会事業活動計画に基づき、「協会活動のさらなる充実」「消費者の安全確保の視点に立った活動の推進」「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。

第11回 通常総会 開催

2007年6月5日、第11回「(社)日本テレマーケティング協会通常総会」が開催され、2006年度事業報告及び収支決算報告、2007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、JTA社団法人創立10周年を記念し、オスマンユーラ サンコン氏による記念講演会を開催。



講演後には懇親パーティーを開催し、JTAの発展にご尽力頂いた功労者への感謝状贈呈などを行いました。

センター見学会 開催

2007年6月14日・15日の2日間にわたり、コールセンター見学会を開催し、北海道札幌市にある(株)ジェーシービー、松井証券(株)のコールセンターを見学しました。

コールセンター入門講座 開催

2007年6月21日、「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、「テレマーケティング基礎知識」「テレマーケティングの最新トレンドと成功事例」「テレマーケティング関連ルール」について分かりやすく解説。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。

CRM ソリューション大会 ～マルチコンタクト技術～ 開催

2007年7月24日、「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、第一線のベンダー6社が最新動向・導入事例等を発表。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。



研究会 実施

2007年9月から5回にわたり、研究会「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」を実施しました。小川悦史氏(青山学院大学大学院博士後期課程)をコーディネーターに迎え、14社16名が参加。「人事施策・職場環境改善による効果」「高業績者の共通項」等をテーマに各社の取り組み・課題について熱心な議論が交わされました。

JTAエージェンシー大会2007 開催

2007年10月9日、「JTAエージェンシー大会2007」を開催しました(会場: ベ

ルサール神田)。今回のテーマは『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』。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いただきました。



海外テレマーケティング事情視察

2007年10月14日～20日(5泊7日)の日程で、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」を開催しました。

今回のツアーでは、アメリカ合衆国・ユタ州ソルトレイクシティ、ネバダ州ラスベガスを訪問。在宅エージェントやマルチチャネルコンタクトなど特徴ある6社のコンタクトセンターを視察しました(視察レポートは「JTA・NEWS」129号に掲載)。



The Contact Center World Awards Conference 2007

2007年7月21・22日にThe Contact Center World Awardsアジア・パシフィック大会(開催地:メルボルン)、10月30日~11月1日に同・世界大会(開催地:ラスベガス)が開催されました(当協会は同アワードに協賛)。当協会員である(株)NTTソルコのトレーニングマネージャー 後藤敦子氏が世界大会Best Contact Center Trainer部門においてGold Medal Winner(金賞)を受賞されました。

CRMソリューション大会 ～ナレッジマネジメント～ 開催

2007年12月5日、「CRMソリューション大会2007」を開催しました(会場:全電通ホール)。2007年度2回目となる本大会のテーマは「ナレッジマネジメント」。ソリューション・ベンダー3社が最新動向の紹介および導入事例・状況等を発表されました。

2008年「新春賀詞交歓会」開催

2008年1月9日、恒例の「新春賀詞交歓会」を開催しました。交歓会には150名を超える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2008

2008年2月19日・20日、「JTAコンタクトセンター・セミナー2008」を開催しました(会場:中央大学駿河台記念館)。本セミナーでは「顧客接点としての価値がますます高まる中で」をテーマに全8講演を実施。テレマーケティングの業務改善のヒントになる講演・討議を行い、600名を超える受講者が参加されました。



JTAスクール 44回 開催

2007年度には44回のJTAテレマーケティング・スクールを開催し、967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を毎月発行。協会活動のPR・報告をはじめ、新企画「SVインタビュー」「コンタクトセンターQ&A」などの記事を掲載しました。

JTAメールニュースでは、関係法規や業界情報、業務の参考になる情報などを配信しました(全18回・2953名(2008年3月時点)に配信)。

2007年11月、テレマーケティング・ガイドブックVOL.17を発行。①テレマーケティングの現状と協会の役割、②KPI活用法、③アウトソーシング企業実態調査レポートなどを掲載しました(部数:10,000部、配布先:会員各社、官庁・地方自治体、関係団体)。

当協会社団法人化10周年に際し、専門新聞2紙・専門雑誌3誌にPR広告を出稿しました。

日本流通産業新聞・テレマーケティング特集号に当協会PR広告を出稿しました(2007年10月18日付・全8段)。

当協会の事業活動をPRするため、新聞・雑誌社等にニュース・リリースの配信を行いました。

「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相談に対応しています。

ガイドラインへの意見提出

「電話代行業における犯罪による収益

の移転防止に関するガイドライン案」に対する意見提出を行いました(「JTA・NEWS」131号・132号に掲載)。

消費者団体等との情報交換

愛知県消費者トラブル協議会と情報交換を行いました。

委員会・連絡会への参画

産業構造審議会消費経済部会特定商取引小委員会「特定商取引に関する調査審議」(主催:経済産業省)

電気通信消費者支援連絡会「電気通信サービスにおける消費者支援の在り方」(主催:総務省)

各種イベントへの後援・協賛

第47回 電話応対コンクール全国大会
第12回 企業電話応対コンテスト
主催:(財)日本電話ユーザ協会

The Contact Center World Awards Conference 2007
主催: Contact Center World.com

第10回 ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会
会期:2007年9月19日~20日
主催:(社)企業情報化協会

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2007
会期:2007年11月15日~16日
主催:(株)リックテレコム、CMPビジネスメディア(株)

TSUHAN(通販)2007
会期:2007年11月21日~22日
主催:(社)日本通信販売協会

リテールテック・ジャパン 2008
会期:2008年3月4日~7日
主催:日本経済新聞社

第3回 みやぎコールセンターオペレーターコンテスト
会期:2008年3月19日
主催:みやぎコールセンター協議会

当協会では、その他にも、会員増強諸施策の立案・実施、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。

2007年度 JTAテレマーケティング・スクール 実施報告

2007年度「JTAテレマーケティング・スクール」は、東京・大阪・沖縄・札幌の4都市において全44回開催し、過去最高となる967名の受講者が参加されました。

講座内容については、受講者の皆様から「わかりやすく、具体的であり、実践に役立った」「同じ職種の方々と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」「講師の姿勢に触発された」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)。

2008年度は、センターマネージャー講座の内容を刷新するとともに、フォローアップ・実践編3講座「コールセンターのコーチになる(コーチング講座)」「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(フィードバック講座)」「モニタリング実施手法セミナー(モニタリング講座)」をレギュラー講座として開催します。

講座内容・スケジュールはJTAスクールwebサイト(下記)を参照ください。

受講者数	967名	東京	722名	33回
参加企業数	219社	大阪	197名	8回
講座数	44回	沖縄	35名	2回
平均受講者数	22.0名	札幌	13名	1回

講座名	受講者数	開催回数
テレコミュニケーター養成講座	71	3
スーパーバイザー養成講座	444	18
トレーナー養成講座	160	10
スクリプト作成講座	38	2
クレーム対応講座	119	5
センターマネージャー講座	70	3
コーチング講座	21	1
フィードバック講座	24	1
モニタリング講座	20	1
合計	967	44

受講者からの反響(抜粋)

テレコミュニケーター養成講座(講師:角脇さつき氏)

- ロールプレイングを体験することで実感できるとともに、様々な状況を想定して説明してもらえた。
- 実際に電話を受けるかける上で言葉の表現が広がり、使える言葉が増えた。クッション言葉・声のトーンなども参考になった。
- コールセンターに勤務するのは初めてだが、このようなテレコミュニケーターの基本を勉強するチャンスがあり、とてもありがたく感じている。

スーパーバイザー養成講座(講師:濱富美子氏)

- 「コーチング」と「傾聴スキル」は、実際にロールプレイングをして難しかったが、活用したい。
- コーチングのロールプレイングがとても良かった。最初はぎこちなかったが、次第に慣れてきて、自分なりにコツを感じることができた。
- SVは大変な仕事だが、やりがいのある仕事と感ずることができた。

スーパーバイザー養成講座(講師:黒田真紀子氏)

- 現場のテレコミュニケーターとのコミュニケーションを再構築できるきっかけを得ることができた。
- 研修内容の策定、テキスト・カリキュラム、進め方、落とし所など研修担当として活かしたい内容だった。
- 明日から活かせるような内容なのでモチベーションが上がった。あとは実践して、形にしていきたいと思う。

スーパーバイザー養成講座(講師:角脇さつき氏)

- ビデオを用いたロールプレイングは、自身を客観的に見られるため、役立った。
- 相手の話を聞き、相手に考えさせて、お互いの同意、結論を導く手法を実践していきたい。
- SVとしての基本、自分に足りない部分を認識でき、参考になる話も多く聞くことができた。

トレーナー養成講座(講師:後藤啓子氏)

- 全てにおいてきちんと理由づけがあり、非常に納得感があった。
- ひとつの課題に対して丁寧に説明してもらえたので、分かりやすかった。
- モニタリングのチェック項目、フィードバック方法はすぐに活用できる。今後の新人研修やフォローアップ研修に生かせる内容を学ぶことができた。

スクリプト作成講座(講師:鈴木誠氏)

- 実際に使用されていたスクリプトを見ることができたので、とても身近に感じ、臨場感があった。スクリプトの作成手順とテクニックを学べて、センターでも活用できる。
- スクリプト作成以外にQ&A、データシートの重要性も学ぶこともでき、今後の業務に活かしたい。
- 実際スクリプトをグループで作成したが、言葉遣いや質問の順番によって、印象がかなり違うことが分かり、奥深さを感じた。

クレーム対応講座(講師:玉本美砂子氏)

- クレームの種類から対処方法、段階の踏み方まで説明があり、その後のロールプレイングで具体的にどのように行っていくかが分かった。
- 事例が多くあり、お客様の心情もよく分かった。テキストには図やグラフもあり、理解しやすかった。
- 実用的だった。講義内容をもとに、自社マニュアル、テレコミュニケーター教育メニューを構築し直したい。

コーチング講座(講師:濱富美子氏)

- 相手から聞き出すこと。主役がコミュニケーターであることに気づき、いちからスタートしていきたい。
- タイプ分けに基づくコミュニケーションのはかり方はすぐに参考にしたい。
- 事前質問による課題検討では、具体的にどうすれば良いかを聞くことができて良かった。

フィードバック講座(講師:黒田真紀子氏)

- グループディスカッションやロールプレイングがあって、とても参考になった。受講者からも話を聞いて良かった。
- ポイントごとに実践で使える行動を示してもらえたので、早速取り入れた。
- 実践編としてロールプレイングの解説に重点を置いていたので、参考になった。

モニタリング講座(講師:後藤啓子氏)

- モニタリングフィードバックにあたり、自分が疑問に思っていたことの答えが、講義の中にあり、大変活用できると思う。
- モニタリング一般について広く確認することができた。一人で体系的に整理するのは限界を感じるので、大変参考になった。
- モニタリングに関して客観的に話を聞け、考える機会が持て、自社の弱点などを発見できた。

JTAスクール webサイト http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

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!**

CONTACT センター Q&A

A ベテランは業務内容をよく知っています。だからこそ起きてしまう現象なのかもしれません。知識があるがために、お客様と討論してしまったり、一方的に話を進めてしまうことがあります。

自分が業務をよくわかっているだけに、お客様の理解度を確かめずに話を進めてしまっているのではないのでしょうか。

また、お客様からの簡単な質問に対して「こんな簡単なことも知らないの?」と、お客様を軽んじてしまう気持ちを持ち、それがつい声の響きになって表れます。お客さまからすれば、馬鹿にされたと感じてしまい、お客様の怒りをかってしまうこともあるでしょう。これも知識が豊富なために起こりやすいことなのです。

“教えてやろう”という気持ちから、威圧的で冷たい対応になったり、逆にお客様が望んでもいない余分な情報を必要以上にしたりして、お客様を困らせてしまうということもあります。

いちばん重要なのはお客様が“何を聞きたいのか”ということを正確に聴き取り、お客様の理解度に合わせ、明確かつ簡潔に説明することです。そして、“私たちの商品を買ってくださったお客様”が「わざわざ電話をくださったのだ」という営業マインドを常に持つことです。このような精神があれば、お問

Q テレコミュニケーターの中には、ベテランにも関わらず、お問合せの電話をかけてきたお客様に対して、会話をしている間にクレームに発展させてしまう人がいます。それは何が原因なのでしょう?

玉本 美砂子氏

回答者

(株)JBMコンサルタント 代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール クレーム対応講座 講師

合せのお電話がクレームに発展するというにはならないでしょう。

日常の業務に追われていると、どうしても営業意識・お客様志向ということを忘れて、自分側の立場で説明しようとする意識が強くなります。「処理する」という感覚になるのです。

ベテランになればなるほど、失われていくのは、自分が初心者であったときの気持ちです。その原点を忘れず、まずはお客様の気持ち・立場になった対応をすることが大切です。

このようなテレコミュニケーターの方々への最適な教育方法はロールプレイングです。まず、お客様役・対応者役に分かれて、ケーススタディを出してロールプレイングをします。お客様役は実際にお客様の立場になって、このようなモノの言い方をされるとどのような気持ちになるか考えてください。お客様と対応者の役は、ベテラン同士でもいいでしょう。ベテラン同士のロールプレイングだからこそ新しい発見が出てくるかもしれません。

お互いにお客様の立場になって自分の気持ちを伝えていくということが、意識を変え、ひいてはスキル向上に繋がっていきます。

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

クレーム対応講座 好評開催中! 皆様の受講をお待ちしています

本講座は、処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導しています(玉本講師)。次回開催は2008年5月29日(木)~30日(金)会場:日本マンパワー(東京都千代田区)、7月24日(木)~25日(金)会場:新大阪丸ビル新館(大阪市)です。奮ってご参加ください。

JTAスクールwebサイト(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)から受講申込みができます。

講座内容(抜粋) 1日目

コールセンターにおけるクレームの原因を考える
・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
クレーム対応の基本
・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
言葉と表現力を磨く(対応は言葉と声の表現が命)
・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
ワークシート作成

2日目(応用編)

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
ロールプレイング(全体)
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

スーパーバイザー interview vol.11

ティージー・テレマーケティング株式会社
新宿事業部

品質管理担当 スーパーバイザー
奥山 智子さん



コールセンターには多くの出会いがあり、
これほど面白い職場はないのではないでしょうか。
まず、人が好きであること。
その上で、気配り・目配り・高いコミュニケーション能力
があれば、より良い仕事ができるようになると思います。

「時間に余裕があるときはスポーツジムに通っています」という奥山さん。身体を動かしていると、心身ともにリフレッシュできるそうです。言葉の勉強も兼ね演劇もよく観るそうです。「鮎川幸雄さんの芝居を多く観ています。とくにシェークスピア物は、膨大な台詞とそれを覚えこむ役者の技量に毎回感心しています」。楽しそうなオフ・タイムの過ごし方を教えていただきました。

今回ご登場いただくのは、ティージー・テレマーケティング株式会社の奥山智子さん。奥山さんは、新宿事業部スタッフとして、同社が提供するサービス品質管理などの仕事を担当されています。

ティージー・テレマーケティング株式会社は、東京ガスグループのテレマーケティングエージェンシー。主に東京ガスグループ企業からの依頼を受け、様々なサービスを提供しています。新宿事業部では、「東京ガス お客さまセンター内」でのコール業務を受託しています。

尊敬するチームリーダーとの出会い

奥山さんは、ご友人の紹介で同社の業務内容に興味をもち、2001年に入社されています。クライアントの「東京ガスお客さまセンター」のシフトリーダー（※）を経験した後、東京ガスの教育チームに入り、新人テレコミュニケーター（以下：TC）の教育を担当。このときの経験が今も役に立っていると奥山さんは言います。

「クライアント様のチームリーダーがすばらしい方で、教育やコミュニケーションに関する多くの学びがありました。チームリーダーは、新人の理解度を瞬時に判断し、その人にあったアプローチをしながら教育を進めていました。『相手の理解があつてこそ教育が成り立つ』ということ、改めて考え直す機会となり、よい勉強になりました」

その後、奥山さんは、同センターのスーパーバイザー（以下：SV）を務め、現在は、同社事業部スタッフ（品質管理担当SV）として活躍しています。

※当時の職名。現在はSVの職名に移行

テレコミュニケーターの業務成果を 個人業績評価制度に反映

東京ガス お客さまセンターでは、お客さまからサービスに対する様々なお問い合わせが寄せられています。そのため、電話受付を行うTCには幅広い知識・スキルが必要となります。同社では採用時の教育に約2ヶ月をかけ、専任のインストラクターが教育を担当します。SVが、実配置後のTCの実務指導やエスカレーション対応をはじめ、モニタリングやコーチングを担当するという体制をとっています。事業部スタッフである奥山さんは、サービス品質、勤怠、数値的な管理、TCの評価・指導など、SVの業務を側面から支援する役割を担っています。資料の提出は「迅速」を心がけるとともに、「業務で改善すべき点、支援が必要な点はないか」「ストレスを感じていないか」など、SVへのヒアリングを行っています。

2007年度には、一般受付TCの業務成果をTCの処遇に反映する「個人業績評価」制度の導入を開始しています。業績評価制度は、意欲のあるTCをきちんと評価し、モチベーションを維持・向上するためのものであり、評価内容と運用についてSV会議で約1年をかけ慎重に検討し導入に至りました。その会議提案、取りまとめ等リーダーとしての役割を奥山さんが担ったそうです。

「TCのスキルやパフォーマンスには個人差があるのですが、業績に差があつても処遇が同等であることに、意欲のあるTCほど不満を感じている状況がありました。こうした課題を改善するため、勤怠、パフォーマンス、用件ミス等の分類を行い、個別に評価し、処遇に反映させる取り組みを開始しました」。業績評価制度が整備されたことにより、TC、SV

間でコール業務に対する責任感が生まれ、更なるコール品質を求め、よい意味での緊張感や連帯感がみられるようになったそうです。

テレマーケティングの仕事の魅力とは

「コールセンターには多くの出会いがあり、これほど面白い職場はないのではないでしょうか。『人が好きであること』が基本だと思います。その上で、気配り・目配り・高いコミュニケーション能力があれば、より良い仕事ができるようになると思います」と奥山さんは言います。

最近、出会いに関して、うれしい出来事もあったそうです。

「以前、就職先の決まった学生を短期採用したことがあるのですが、ビジネスマナーなどを身につけていない状態でしたので、電話対応の基本を一から教えました。その後、社会に出た彼女たちから『当時の経験が役に立っている』という声を聞いたときはうれしかったですね。社会で役に立っているということ、教えることの楽しさを改めて感じました」

最後に今後の目標を伺いました。

「2008年度は、SVの教育を強化する取り組みとTCのキャリアパスなどの検討のための提案を考えています。

2006年にCOPC登録コーディネーターの認定を受けました。外部セミナーに参加する機会も増え、今後は外にも目を向け自社に取り入れるべき点を学びたいと考えています」

アイデアを形にする構想力、SVに必要な決断力や忍耐力、そして、明るさを併せもつ奥山さんは、部下からも上司からも信頼されています。

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。

人材不足

前給

大好評!

まえきゅう

には

前給は、
東京都民銀行が
ビジネスモデル
特許登録済!
平成17年6月10日
(特許第3085178号)

初期導入費用

無料



4913045号

従業員数に応じて、情報管理
手数料が別途必要になります。
詳しくは下記問合せ先まで。

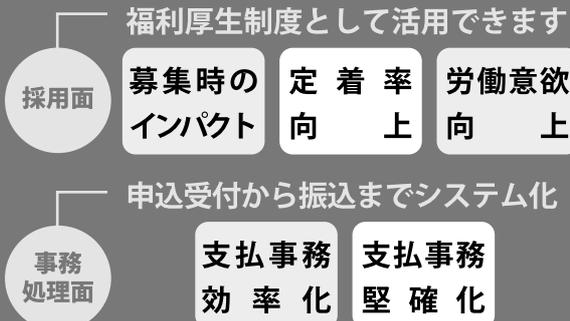
「前給」は、東京都民銀行の登録商標です。

前給とは？

前給とは、御社の従業員様が、給料日前に働いた範囲でお金を受け取れるサービス。従業員様が携帯やパソコンで申し込むと、早ければ翌日に自分の口座に振込まれます。



前給5つの効果



前給導入企業様の声

<会員企業> 株式会社NTTデータ3C様

当社では、スタッフの定着率改善を目的として、業界で先駆けて前給制度を導入しました。安定した質の高いサービスの提供には定着率改善が不可欠と考えたからです。前給の事務的負担を軽減するツール提供等、東京都民銀行様のサポートが充実している為、当初想定した程の事務負担はありませんでした。また、利用するスタッフも日々増加しています。今後は前給制度を広め定着率を改善し、より良いサービスの提供を継続していきます。

お問合せ

東京都民銀行 前給事業部 TEL 03-3505-1540

〒106-8525 東京都港区六本木2-3-11

詳しくは

東京都民銀行 前給

検索

資料請求およびサービスについての詳細は弊行HPへアクセス!

<http://www.tominbank.co.jp/>



東京都民銀行
TOKYO TOMIN BANK

(平成20年4月現在)

協 会 日 誌

3/18 理事会

①2007年度収支決算（見込）及び2008年度収支予算（案）について

特段の異議はなく、承認された。

②正会員（賛助会員）入会細則の改定について

入会審査にあたっての細則変更について、細則だけでなく定款変更を総会に諮ることを前提に、変更案を複数作成し、次回5月の理事会に提出することを承認した。

③監事の選任について

平本監事の死去に伴う後任監事の選任について、新たな監事は選出しないことを承認した。

④入退会について

前回（10月30日）の理事会以降4月ま

での入退会社について承認した。

⑤公益法人認定委員会開催報告について
公益法人として認可申請を行う方向で、今後準備を進めることを承認した。

3/26 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー2008について

・来場者数・属性、受講者アンケート結果等の実施報告を行った。

・来年の開催に向けて、出演者の早期決定、受講者満足度向上のための方策を検討した。

②海外視察ツアーについて

実施時期:10月、訪問国及び期間:アメリカ（7日間）、アジア（4日間）、テーマ:①品質維持・管理策、②現地最新

事情、③コスト削減・管理策等を条件に、複数の旅行会社より提案書を提出してもらうこととなった。

4/9 広報委員会

①JTA・NEWSの発行について

6月号:「自治体によるコールセンター誘致の支援制度」を特集することとなった。

②ニュースリリースの配信について

「コールセンター入門講座」の開催に関するニュースリリースを、関連新聞・雑誌社に配信したことを報告した。

③JTAメールニュースについて

VOL.87を4月7日に配信したことを報告した。

新入会員のご紹介（2008年4月入会）

2008年4月1日現在・正会員数 192社

デジアナコミュニケーションズ 株式会社

Support



Digi-Ana Communications

代表者:代表取締役 鈴木 浩

本社所在地:東京都渋谷区渋谷3-12-22 渋谷プレステージ

ホームページURL: <http://www.digi-ana.com/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

マーケティングコミュニケーション分野におけるインターネットや音声/FAX自動応答を利用したASPサービスの提供および、システム開発をおこなっております。

音声/FAX自動応答等のIVRサービスの他、メール・顧客管理ツールの『ディーベックス』、サイト内検索エンジンの『i-search』の他、『メール配信システム』や『アンケートシステム』などをASP形式中心に提供しております。

現在、“B to C”企業様を中心に約500社、800件以上のASPサービスをご提供させていただいております。

株式会社 マードウレクス

Inhouse

代表者:代表取締役 前田 一人

本社所在地:東京都渋谷区神宮前6-17-11

ホームページURL: <http://madrex.com>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

マードウレクスは、エクスポーテ、シーブラン、オードウイレイス、ディーブインパクト、VCx100という5ブランドのメイクアップ・スキンケア商品を主に通信販売で提供しています。ファンデーションは通販では売れないと言われていた業界神話を覆し、“女優肌”、“プロ仕様”といったコピーで、プロ専用のファンデーションを一般の顧客に通販で販売、大ヒット商品として注目を浴びました。6年前、売り上げの拡大に伴い通販に加え、B to Cビジネスの開始とほぼ同時にカスタマーサービスセンターを開設。お電話によるご注文、美容相談やEメールによる相談のほか、通販会社や全国約600店舗あるバラエティショップなどで商品を購入された方、商品の取り扱い企業からの問い合わせ対応も行っています。

2008年4月6日(日)に「JTAゴルフコンペ」開催しました(会場:栃木県小山市・ひととのヤカントリー倶楽部)。入賞者は以下のとおりです。
1位:竹田 智弥氏 (株)サイバード 2位:清水 毅志氏 (株)NTTソルコ 3位:兼子 晃氏 (株)日本アバイア

「JTAゴルフコンペ」では、毎回、参加者が親睦を深めています。参加ご希望の方は当協会事務局(電話:03-5289-8891)までご連絡ください。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.134 Contents

2007年度協会事業活動報告	1-2
2007年度JTAスクール実施報告	3
コンタクトセンターQ&A クレーム対応講座お知らせ	4
SVインタビュー	5
広告	6
協会日誌・新入会員紹介	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.135では、「全国自治体のコールセンター支援制度一覧」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JTAメールニュースの配信を行っています。

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。

VOL.87 (2008年4月7日配信) 配信数：2989名

- ①第5回21世紀成年者縦断調査 (国民の生活に関する継続調査) 結果の概況
- ②平成19年度電気通信サービスモニターに対する第1回アンケート調査結果
- ③2007 JIPDEC個人情報保護に関する国際シンポジウムの動画配信
- ④「個人情報に関する消費者の意識」アンケート調査結果
- ⑤平成17年国勢調査 (抽出詳細集計結果)
- ⑥求人・求職のマッチング促進のための調査分析
- ⑦コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2008 in 大阪 5月28日・29日開催

他

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)

第3回みやぎコールセンターオペレータコンテスト 開催

2008年3月19日に宮城県仙台市において「第3回みやぎコールセンターオペレータコンテスト」が開催されました(会場：エル・パーク仙台)。同コンテストは、コールセンターの果たす社会的役割が幅広く理解され、オペレータ(テレコミュニケーター)が身近な仕事として定着していくことを目的として開催されています。

第3回目を迎える今大会では、JTA会員企業のスタッフが最優秀賞を受賞されました。

第3回みやぎコールセンターオペレータコンテスト

主催：みやぎコールセンター協議会

後援：(社)日本テレマーケティング協会、(株)フジスタッフ、三井情報(株)、(株)リックテレコム

インバウンド部門 最優秀賞

富田 奈美さん (イオンクレジットサービス(株) 北日本コールセンター)

アウトバウンド部門 最優秀賞

末村 和佳子さん (株)ベルシステム24)

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 大阪 開催迫る

来る2008年5月28日(水)・29日(木)、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 2008 in 大阪」が開催されます。

日程：2008年5月28日(水)・29日(木)

会場：マイドームおおさか

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、(社)日本通信販売協会 (予定)

開催プログラム：展示会、出展社セミナー、コンファレンス、実践研修講座

来場方法：オンライン事前登録 <http://www.callcenter-japan.com/osaka/>

コールセンター入門講座 開催迫る

当協会では、来る2008年6月17日(火)、「コールセンター入門講座/～新人のためのテレマーケティング講座～」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、基本用語などの概論に加え、取材・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わる法律”について、体系的に分かりやすく解説します。

コールセンターのマネジメントにおいて必須の基礎知識ですので、是非ご参加ください。

日時：2008年6月17日(火) 13:00~17:20

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

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)フジスタッフ OCM事業部 シニアコンサルタント 鈴木誠氏

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 月刊「アイ・エム・プレス」発行人 西村道子氏

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 事務局 課長 森田豊

受講料 JTA会員：1名 4,200円(税込) / 一般：1名 7,350円(税込)

定員：100名 (定員になり次第締め切らせていただきます)

当協会webサイト (<http://www.jtasite.or.jp>) からお申込みできます

●JTAテレマーケティング・スクール 2008年6~7月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/5(木)~6/6(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
6/12(木)~6/13(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー (東京都)
6/19(木)~6/20(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	日本マンパワー (東京都)
6/26(木)~6/27(金)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	日本マンパワー (東京都)
7/3(木)~7/4(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)
7/10(木)~7/11(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)
7/17(木)~7/18(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	日本マンパワー (東京都)
7/24(木)~7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館

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

2008年6月3日(火)、(社)日本テレマーケティング協会「第12回通常総会」を開催します。詳細につきましては決定次第お知らせいたします。
日時：2008年6月3日(火) 16:30~ 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)