

主な記事 ● 「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」最終とりまとめ

コンタクトセンターソリューション最前線

コンタクトセンター
ソリューション
最前線

ワークフォース・マネジメント(WFM)①

JTA NEWSでは、『コンタクトセンターソリューション最前線』と題した新連載を開始することとなりました。本企画は、コンタクトセンターに関連する最新技術について会員企業を中心に取材を行い、記事としてご紹介するものです。内容はJTA主催の『CRMソリューション大会』との連携を基本とし、幅広いテーマを取り上げる予定です。各システムベンダーが保有する最新技術を知ることが、多くのコンタクトセンター運営企業にもメリットがあるものと思われます。不定期連載ではありますが、これまで以上に多くの情報を発信していきますので、どうぞご期待ください。

ワークフォースマネジメント

今回のテーマは「ワークフォースマネジメント（以下、WFM）」。

これは、12月開催予定の『CRMソリューション大会2008』のテーマと連動したもので、139号・140号の2回にわたりご紹介します。

『CRMソリューション大会』は、急進するコンタクトセンター技術に関して統一テーマを定め、最新動向および導入事例・状況等を紹介・PRすることで、センターの高度化・高品質化に資することを目的に2006年から開催されており、本

年12月で4回目を迎えます。

初開催の2006年は「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6社がプレゼンを行い、150名を超える参加申込があり大盛況となりました。翌2007年は7月と12月に「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」「ナレッジマネジメント」という2つのテーマで大会を開催。合計8社がプレゼンを行い、400名の方々からご参加申込をいただくことができました。次回『CRMソリューション大会2008』は「ワークフォースマネジメント」をテーマに12月開催を予定しています。

■CRMソリューション大会

	第1回	第2回	第3回
テーマ	コンタクトセンターのIP化に どのように取り組むか	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	ナレッジマネジメント
開催日時	2006年12月5日(火) 12:45 ~ 18:00	2007年7月24日(火) 13:00 ~ 17:00	2007年12月5日(水) 13:00 ~ 16:00
会場	品川プリンスホテル新館(東京都品川区)	ベルサール神田(東京都千代田区)	全電通会館(東京都千代田区)
定員	200名(無料)	180名(無料)	180名(無料)
出演社 (出演順)	ネクストコム 伊藤忠テクノソリューションズ ジェネシス・ジャパン ジー・エフ 日本コムシス 富士通	日本アパイヤ・伊藤忠テクノソリューションズ ホワイトパジャマ・ジャパン ジェネシス・ジャパン 日本ユニシス NTTアドバンステクノロジー	NTTデータ3C JFEシステムズ 野村総合研究所
申込	82社・154名	163社・223名	134社・177名

そこで本稿では、『CRMソリューション大会2008』との連携を図るべく、今号でWFMの概略をご紹介します、次号で大会参加予定のシステムベンダー各社の最新情報を取材し、より深い情報をご提供する予定となっています。



第3回CRMソリューション大会の模様

ワークフォースマネージメントとは

WFMとは、人的資源の最適配置を行うことで、スタッフの負担軽減や最適なスタッフ数での運営を実現する人材マネジメント手法の一つです。条件にあったシステムを導入することで、顧客満足度・生産性・企業収益などを向上させることが可能と言われています。

WFMでは、給与、スキル、出退勤、人事、キャリア、人材育成といった各スタッフの情報を多方面から分析・管理し、それぞれのビジネス環境に応じた最適な人員配置を行います。これまで人的に行っていたこれらの作業を、システムを導入することで効率化。人員管理だけでなく、需要管理、スケジュール管理、それに合わせたディスパッチなどを一元的に行えるようになっていきます。システムによる、労務・労働力の最適化と捉えることができるでしょう。

WFMは、人材管理が成否の大きなウェイトを占めるといわれるコンタクトセンターの運営に適した考え方であり、アメリカを中心とする諸外国ではすでに多くのシステムが稼働しています(JTA主催の『海外テレマーケティング事情視察』でもWFMシステムの視察を行っています)。

日本でも多くのコンタクトセンターがWFMシステムを導入して実績を上げていますが、一方で、注目はしているものの本格的な導入はこれからというセンターも多いようです。

また、コンタクトセンターなどのテレマーケティング業界に限らず、一般の小売りや流通といった業種でもWFMシステムを導入するところが出てきています。それだけ注目を集めているといえるでしょう。

コンタクトセンターに最適な ワークフォースマネージメント

コンタクトセンターにおけるWFMでは、さまざまな要因で変動を見せるコール数に合わせて、いかに最適な人員配置を行うか、また、クライアントが求めるサービスレベルや顧客満足度を維持しながらどうやってコストを削減していくか、といった管理サイドのジレンマや負担を軽減することが大きな目的となります。つまり、無理・無駄のないセンター運営の実現と言えるでしょう。

その一方で、顧客ニーズの増大やサービスの多様化、雇用形態の変化といった環境の変化により、センター運営はより複雑になってきています。

実際に人材管理を行うには、コール数の予測をベースに、それぞれのスタッフの経験やスキル、適性、勤怠など多くの人的情報を加味しながら全体のシフトを決めていかなければなりません。さらに、コスト削減にとどまらないベネフィットセンターとしての期待など考慮すべき要素も多く、管理者の負担も増しています。

WFMシステムを導入することで、予測したコール数に合わせた最適な人員配置が可能となります。これにより、センター全体のコスト削減、生産性・効率性の向上、顧客満足度の向上などが期待されます。さらに、オペレーターの確保・育成・配置も含めた経営的判断の一助にもなります。スーパーバイザーをはじめとする管理サイドの負担軽減やコスト削減も見込めます。

そういった期待の一方で、“システムを導入してメリットが出るセンターの規模とはどのくらいなのか”“導入後の成功条件はどのようなものなのか”“他基幹システムとの連動は可能なのか”“システム導入後の運用は難しくないのか”といった疑問や不安の声もあるようです。そこで今回は、『CRMソリューション大会2008』に参加する各システムベンダーにご協力をお願いして、システムの活用事例などより現場に即した内容をご紹介します予定です。お楽しみに。

■読者の皆さんからの声を募集しています

当企画では、取り上げて欲しいテーマや取材先、記事に関する疑問や感想などを募集しています。「コンタクトセンターソリューション最前線」と明記のうえ、下記メールアドレスまでお送りください。基本的に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

総務省、「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」最終とりまとめを公表

JTA NEWS137号でもご紹介した「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」の一部改正について、最終とりまとめが公表されました。そこで同資料の中から関連する項目をピックアップしてご紹介します。

総務省では、2007年7月から迷惑メール対策について総合的に検討を行ってきました。その検討結果を取りまとめた最終案について意見募集を実施したところ、合計14件の意見が寄せられました。それらを踏まえた最終とりまとめが公表されました。

そこで、提出された意見の概要とそれに関する考え方、さらに最終とりまとめ案での内容をいくつかご紹介します。

第三者を通じた同意の取得

【改正のポイント】

広告宣伝メールを送信する場合、受信者の同意が必要となります。第三者を通じて同意を得る場合も同様です。

【寄せられた意見の概要】

「第三者を通じて不本意に「同意」が拡大配布されてしまう危険性がある」「第三者を通じた同意の取得については、推奨される具体的内容が示されておらず、示すべき」

【最終とりまとめ】

現在、送信者や送信委託者が、広告媒体事業者やプラットフォーム事業者、イベント主催者等の第三者を通じて受信者から同意を取得し、その送信者や送信委託者の名前で広告・宣伝メールを送信することが行われている。(中略)これらの第三者を通じた同意の取得については、一定のルールを明確化することが必要と考えられる。

具体的には、利用者が第三者を通じて同意の通知をするようになる際に、他の特定の送信者・送信委託者から広告・宣伝メールが送信される旨を表示していないウェブサイトや、そうした表示があったとしても通常の受信者が認識できないようになっているウェブサイトがあるが、こうした場合は、改正法が定めている送信者又は送信委託者に対する通知には該当しないと考えられる。(後略)

オプトイン規制の例外となる「取引関係」

【改正のポイント】

迷惑メール規制方法が、従来のオプトアウト方式からオプトイン方式へ変更となります。※用語解説参照

【寄せられた意見の概要】

「現時点では規制の網をかけなくても社会的な混乱は今後も生じないと思われるが、一定期間毎に見直しをするべき」

【最終とりまとめ】

改正法においては同意を得なくとも特定電子メールの送信

が可能な場合として、「取引関係にある者」への送信を認めている。「取引関係にある者」である受信者と広告主の間では、ビジネスの実態として広告・宣伝メールの送信が問題なく行われており、また、受信者にとっても、広告主に関する広告・宣伝メールの送信が予想されうることから、改正法においてオプトインの例外とされたものである。

したがって、「取引関係にある者」は、社会通念上、明示の拒否がなければ広告・宣伝メールが送付されることを許容していると認められるような社会関係にある者と考えられる。

同意を証する記録

【改正のポイント】

広告宣伝メールの送信者は、受信者が送信に同意した旨の情報を記録・保存する義務も生じます。

【寄せられた意見の概要】

「現場でより実効性を高めるために、どのような場面でどのような記録を取得することを想定されているか、明示して欲しい」「保存義務が事業者にとって過度の負担とならないようにしていただきたい」

【最終とりまとめにおける考え方】

最終取りまとめ案では、法執行にとって必要なものとする観点と、事業者にとって実施可能であり、過剰な負担とならない範囲とする観点とから、保存の内容、保存期間として現時点で適当と考えられる内容をまとめたところです。

総務省によると、最終とりまとめを踏まえて、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の一部を改正する法律(平成20年法律第54号)を受けた省令の改正及びガイドラインの策定を行うとともに、法規制の運用・執行を進め、国民が安全に安心して電子メールを利用できる環境の整備を目指すとのことです。なお、より詳しい情報はhttp://www.soumu.go.jp/s-news/2008/080828_8.htmlをご参照ください。

【用語解説】

・オプトアウト方式

受信拒否の通知をしてきた場合にのみ、再送信を禁止するものです。

・オプトイン方式

あらかじめ送信に同意した者に対してのみ、送信を認める方式です。送信に同意した旨の情報を記録・保存する義務も生じます。

CONTACT センター Q&A

前はSVの業務軽減の考え方についてコーチングの視点からお話いたしました。今回はコーチングを活用した具体的な例をご紹介します。

SVのAさんは年齢が45歳、テレコミュニケーター経験4年、SV4ヶ月の契約社員です。

常に笑顔で新人や後輩の面倒を積極的にみるチームのリーダー的存在でした。ところがSVに抜擢され3ヶ月に入った頃から、Aさんらしい笑顔がないことと何か疲れている感じを上長は受けました。そこで通りすがりに声を掛けました。

上長:「Aさん、最近疲れている? 顔色悪いよ」

A:「別に疲れていませんけど……。大丈夫です」

その日はそれで終わってしまいました。それでも気になっていた上長はその後、報告書の提出にきたAさんに感謝の言葉を伝えました。「Aさんの報告書はいつもきれいだね。読みやすく助かっているよ。ありがとう」そこで久しぶりにAさんの笑顔がのぞきました。「その笑顔だよ、最近Aさんの笑顔が見られなくて寂しかったよ」椅子を進めながら続けました。「何かあるのかな? と心配していたんだけど……。よかったら話してくれないかな〜」と自分の感じていることをIメッセージとして伝えました。しばらく考えていたAさんが少しずつ話し始めました。

「夢中でこれまでやってきましたが、提出書類も残業しないと間に合わないなど、自分の仕事振りが先輩SVのYさんに比べて遅れがちなこと気づきました。自分はSVとしての能力に欠けているのではと不安でした」と話してくれました。そこで上長は2

Q 業務負担が大きいと感じているスーパーバイザーに対して、コーチングやケアなど、どのように接したらよいか、留意点などを教えていただけますか。(2)

回答者 濱 富美子氏

(有)サン・コムネット 代表取締役社長
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

つの質問をしました。一つ目は、Aさんの不安材料について、仕事が遅れがち以外に考えられるとは何か。二つ目、Aさんの笑顔を取り戻すために、上長にできることはないかです。

一つ目の応えから、Yさんの仕事振りと自分を比較して不安になっていることがわかりました。上長の「比較するのではなくSVの仕事を負担に感じているか」の質問では「負担ではなく不安だけです」でした。二つ目の笑顔がないことはAさん自身が気づいていませんでした。そこでYさんから新人SV時代の話聞いてみることを提案しました。

その後、Yさんの話を聞いたAさんの感想です。「Yさんでもいっぱい悩んだり、残業もしたそうです。……。Yさんが、いつでも相談にのると言ってくれたので安心しました」

SV6ヶ月の今、Aさんは元の笑顔を取り戻して元気に働いているそうです。

上長は、Aさんの変化に気づいて対応できたことと、ベテランSVのYさんに話をしてもらったこと、そして何よりもAさん自身がベテランのYさんの経験に素直に耳を傾け、将来の自分の在りたい姿に向けて歩き出したことが嬉しいと話していました。また、Aさんと会話ができた理由を、「Aさんとしっかり向き合う姿勢がとれたことと、タイミングと環境整備が大事ですね」と分析していました。

これは一つのケースですが、思い込みを防ぐためにも相手の話をしっかり聞くこと、相手の考えを引き出すことにより問題解決の方向性が見えてくるように思います。如何でしょうか。

Q&A Plus

■ Iメッセージとは

9月号のこのコーナーをご覧になった方から、本文に登場する「Iメッセージ」についてご質問をいただきました。そこで、主語が「私」の「Iメッセージ」と、主語が「あなた」の「YOUメッセージ」について触れておきたいと思います。

相手を認めるメッセージの伝え方に「YOU」「I」「WE」の3通りありますが、そのうちの2つ。

先ず「YOUメッセージ」は見えていること、聞こえていることの客観的事実を記述的に伝えること。例えば「あなたの報告書はいつもきれいで読みやすいですね」これがYOUメッセージです。

これをIメッセージで表現すると「あなたの報告書はいつもきれいで読みやすいので安心できるし、助かっているよ」となります。Iメッセージは見えて、聞いて感じた、主観的事実を伝えることです。

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。また、掲載記事に関する質問もお受けします。

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

スーパーバイザー interview vol.15

コンサルティングからセンタマネジメントまでトータルサポートを行う株式会社NTTデータ3C。今回登場いただいた早川さんも幅広い活躍を続けている新進気鋭のSVです。

株式会社 NTT データ3C
第一業務部 第一運用担当
早川 拓也さん

「いろいろな経験の中でたくさんのことが学べました」卒業後、情報通信関連会社に就職。「徹夜もしばしば」というハードな2年間の勤務を経て「他の経験をしたい」という思いが募り退社。そして現在の職場へ。「これまでいろいろな経験ができましたし、充実した日々を送っています」と目を輝かせます。



大切にしたい「人と人の距離感」

株式会社NTTデータ3Cが提供するサービスは、大きくインハウスとリモートという2つのスタイルに分けられます。現在、早川拓也さんが担当しているプロジェクトはインハウスタイル。日本有数のIT企業に常駐し、社内ヘルプデスクの電話対応業務を担当しています。

「社員の皆さんが使うパソコンなど、IT機器のヘルプデスク的な役割」とのこと。常駐しているテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のオペレータ）は5名で、早川さんが一人SVとして管理・運営しています。また、常駐先が大手企業なこともあって、同社以外にも複数のテレマーケティング関連企業が参加。そういった他社と協業しながらサポートを続けています。

現在、特に気をつけている点を伺っていると「人と人の距離感」とのお答え。具体的に何うと「一緒に働いているオペレータは年上の方ばかりで、皆さん大人です。仕事上は縦割りという流れは守っていますが、普段は職場が気詰まりにならないよう、フラットなお付き合いを心がけています。また、クライアントや他社の方々とは接する機会が多い職場ですので、できるだけ多面的に見て、適切な距離を保っていただけるよう注意しています」とのこと。人間関係の重要性を「距離感」という言葉で表現されたところに、早川さんらしさを感じます。

実は今回のインタビューにあたって、わざわざワンシートの略歴を作成して下さった早川さん。コミュニケーションの重要性和そのための準備を怠らない姿勢をかいま

見たようでした。お話も楽しく、予定時間を大幅にオーバーした取材となりました。

多くの経験がむすびついて大きな実績に

早川さんは入社6年目の27歳。最初は派遣社員のオペレータとして同社に配属されました。大手ISPのリモートサイトで、ブロードバンド関連のインフォメーションやサポートを行う窓口が担当。コアな問い合わせが多いセクションですが、情報通信関連の前職場で培った経験もあり、早川さんには適した職場だったそうです。

ただ、コールセンター勤務は初めてで、いろいろとまどいもありました。ここで、電話・メール・Webなどマルチチャネル対応を経験。電話での応対は苦にならなかったものの、メール対応が大変だったという早川さん。「メールの作り方もわからないところから始めたのですが、研修体制が整っていたこともあってだんだんとできるようになりました。メールを通して読み書きを繰り返すうち、以前よりたくさん本を読むようになりました。これも私にとって収穫の一つです」とのこと。順調なスキルアップにあわせて、オペレーターリーダー的な存在からSVへとキャリアもアップします。

約3年の業務経験の後、「リース会社の集金代行サービスのシステムサポート窓口」「大手化粧品メーカーの勤怠管理システムのサポート窓口」という2つのプロジェクトの立ち上げに参画。いずれもSVとしての中心的な役割を担い、成功に導きます。その後、いったんは最初のISPのコールセンター勤務に戻ったものの、見込まれて現職へ

異動することとなります。

さまざまなことを同時に楽しむ姿勢

これまで携わってきたプロジェクトでは、テクニカルサポートや新システムの導入や検証、IT企業でのヘルプデスクなど、専門性を求められる役割を担ってきました。また、B to B、B to C、B to Eと幅広いユーザーに対応してきています。これは、トータルサポートという同社の企業スタンスと合致した職歴であり、その中で培われてきたバランス感覚が早川さんらしさにつながっているように感じます。

それはプライベートにも現れているようで、「音楽を聴きながら自分で料理を作って、それでお酒を飲むのが好きです」とのこと。いくつものことを関連づけながらこなしていく楽しさを、常に実践している姿勢が伝わってきます。

最後に、今後の目標を伺ったところ「スタッフ全員で、各自の蓄えている有益なナレッジや成長に繋がる情報などを共有することで、もっと全体の底上げにつなげたいです」とのこと。人と人のつながりを大切にしている言葉でした。

企業情報

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・スリーシー

代表取締役社長：安田 健博

本社・新宿センタ：東京都新宿区西新宿6-5-1

新宿アイランドタワー41階

ホームページ：<http://www.nttdata3c.com>

設立：平成13年12月

社員数：935名（平成20年4月現在）

プロフィール：社名にある“3C”は、企業コンセプトの“Contact, Care and Create”からとったものです。

協会サイトリニューアルのお知らせ

(社)日本テレマーケティング協会では、2008年10月1日に協会サイトをリニューアルすることになりました。今回のリニューアルでは、「JTA NEWS」、「JTAスクール」をトップページにおいて掲載し、主要記事や最新情報を紹介することで、より分かりやすく、多くの方にご覧いただけることを目指しております。また、協会が主催する「海外テレマーケティング事情視察」、「CRMソリューション大会」、「JTAエージェンシー大会」、「JTAコンタクトセンター・セミナー」などの各種イベントの告知や開催レポートを掲載する他、後援/協賛するイベント情報も紹介することで、今まで以上に協会活動を詳しくお伝えすることができます。URLはこれまでと同じ<http://www.jtasite.or.jp>です。ぜひご活用くださいますようお願い申し上げます。

なお、会員社は、当協会サイトとのリンクを張ることができます。リンクをご希望の会員社は、JTA事務局までご連絡賜りますようお願いいたします。



「センターマネージャー講座」の追加開催決定

6月に開催した「センターマネージャー講座」の追加開催が決定しました。今回は定員を超える申込みがあるなど非常に好評で、今回も多くの方が参加が見込まれています。受講希望の方は早めの申込をお願いいたします。

開催日時: 11月20日(木)～21日(金) 10:00～17:00

講師: (有)プロシジョン 代表取締役 三上綾子氏

会場: 日本マンパワー (東京都千代田区神田東松山下町47-1)

講座の詳細やお申し込みは「JTAスクール」専用サイト (http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)をご覧ください。

情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入および実施のためのガイドライン

2004年に策定された「情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入及び実施のためのガイドラインの策定について」が改定され、新ガイドラインが厚生労働省から公表されました。

同ガイドラインは、「在宅勤務が適切に導入及び実施されるための労務管理の在り方を明確にし、もって適切な就業環境の下での在宅勤務の実現を図ることを目的としたもの」です。

概要に関しては<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/03/h0305-1.html>を、ガイドラインのPDFは<http://www.roudoukyoku.go.jp/notice/chowasuisin/pdf/20080908guideline.pdf>をご参照下さい。

PIO-NETにみる消費生活相談の概要

国民生活センターから「2007年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」が公表されています。これは、2007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。

主な特徴としては、「2007年度の消費生活相談情報の総件数は5年連続で100万件を超え、依然として高水準」「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いる。「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」が多い」とのことです。

より詳しい情報はhttp://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20080807_3.pdf(PDFファイル:10ページ)をご覧ください。

from
Mail News

「TSUHAN (通販) 2008」

(社)日本通信販売協会では、2008年10月16日(木)～17日(金)、富士ソフト アキバプラザ(東京・秋葉原)において「TSUHAN(通販)2008」を開催いたします。このイベントは、当協会でも後援しています。

同カンファレンスは、昨年開催の「基調講演」「カンファレンス」「ワークショップ」に加えて「展示会」が催されます。

基調講演では、ジュビターショップチャンネル株式会社代表取締役社長 篠原淳史氏、サントリー(株)健康科学センター健康食品品質部長 柴田浩志氏の講演が予定されています。

より詳しい情報は、<http://www.jadma.org/TAC2008/index.html>をご覧ください。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2008

2008年11月13日(木)・14日(金)、東京・池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで、コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2008が開催されます。第9回を迎える同イベントは、当協会も後援しています。

プログラムとしては、展示会、ワークショップ、特別カンファレンス、実践研修講座、プライベートセミナーなどが予定されており、予定出展社数150社・団体、来場者数10,000人が見込まれています。

主催は、株式会社リクテレコム「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式会社です。なお、詳しくは、<http://www.callcenter-japan.com/>をご覧ください。

イベント情報

9/11事業委員会

1. テレマーケティング・ガイドブックVOL.18について

- ・取材は概ね完了し、順調に進行していることを報告した。
- ・表紙のデザインについて最終確認をし、確定した。
- ・広告の出稿状況について報告をした(20社22ページ)。

2. JTAコンタクトセンター・セミナー2009について

- ・2009年2月中旬に開催することとなった。
- ・昨年の受講者アンケート等に基づき、ニーズにあったテーマ設定をすることとなった。

8/22人材育成委員会

1. SVIによる意見・情報交換会について

- ・会員企業のSVIによる意見・情報交換会(第1回)をラウンドテーブル形式で、11月に実施することとなった。

8/26理事会

1. JTAテレコミュニケーター検定の今後の在り方について

- ・10月20日を以て終了とし、認定証の有効期限を無期限とすること等を決定した(お知らせについては、協会ホームページ等により告知することとなった)。

2. 入退会について

- 7月7日開催の理事会以降の入退会について承認した。

9/2広報委員会

1. 協会広告の出稿について

- ・日本流通産業新聞へ出稿する広告の内容について討議し、会員企業名の掲載、テレマーケティング・ガイドブックVOL.18の発行告知等を掲載することとなった。

2. JTAニュースの発行について

- ・10月号:コンタクトセンターソリューション最前線(仮題)のテーマをワークフォース・マネジメントとし、11月号と連載することとなった。

- ・11月号:ワークフォースマネジメントの取材に際しての質問項目等について討議した。

9/12情報調査委員会

1. センター見学会について

- ・7月3〜4日に開催した沖縄でのセンター見学会のアンケート結果等を報告した。
- ・次回は、東京近郊で2月頃開催することとなった。

2. テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査について

- ・集計結果について討議し、各項目に対するコメント等を確認した。

3. JTAメールニュースについて

- ・今後の配信の際に、情報毎にカテゴリ分けをすることとなった。

新入会員のご紹介(2008年7・8月入会)

P&Wソリューションズ株式会社

Support

代表者名:代表取締役 大宮 俊之

本社所在地:東京都品川区東品川二丁目5番5号 Harbor-Oneビル1F

ホームページURL: <http://www.pw-s.com/>



プロフィール 提供している商品・サービス紹介

弊社は、統合マネージメントソリューション『Sweet Series』を開発・販売しております。シフト作成、グループウェア、勤怠管理、モニタリング・カルテ、座席割振りなどの機能をもち、組織のパフォーマンスを向上させます。着信量を予測し、時間ごとのシフト・スケジュールを作成するだけのみならず、いかに応対品質を上げ本業の業績向上に結びつけるか、いかに限られた熟練オペレーターの生産性を上げ運営効率を改善するか等を課題とする、攻撃的なビジョナリー・コンタクトセンターへのアプローチをご提案しております。日本のコンタクトセンターの活性化および発展のために尽力して参ります所存です。宜しくお願い申し上げます。

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社

Support

代表者名:代表取締役 大田 保紀

本社所在地:東京都港区西新橋3-24-9 飯田ビル8F

ホームページURL: <http://www.unified.co.jp/>



Unified Communications Inc.

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

コンタクトセンター向けシステムの提供・開発・構築、システム運用代行を行っています。

Avaya連動CTIミドルウェア『TelephonyXファミリ』でCTI環境+ショートメッセージ、プレゼンス機能から電話帳、Last Agent Routing等のアプリケーションをパッケージ提供。Siemens製IP-PBX『HiPath8000』は、GenesysとB2BUAインテグレーション可能な300〜10万内線/ノードの大規模フルSIPシステム。Saas/Paas構築が可能です。

Seimens製『Pro Center』でも、Eメール統合/コールバック機能付ACDシステムを提供可能。

他にも、マルチチャネルIVR、マルチPBX対応CTI環境、Internet対応機能等々、最先端技術を弊社ラボで開発・検証し提供します。製品提供から、カスタマイズ、構築。弊社24時間365日サポートセンターで皆様をフルサポート致します。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.139

Contents

コンタクトセンターソリューション最前線
ワークフォース・マネージメント (WFM) ①-1

「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」
最終とりまとめ 3

コンタクトセンターQ&A 4

SVインタビュー VOL.15 5

お知らせ 6

協会日誌・新入会員紹介 7

TOPICS 8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.140では、「コンタクトセンターソリューション最前線 ワークフォース・マネージメント (WFM) ②」「連載:コンタクトセンターQ&A」「連載:SVインタビュー VOL.16」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.94(2008年9月9日配信)配信数:3,149名

1. JTA NEWS VOL.138 (2008年9月号) の発行
2. 平成20年版 厚生労働白書 (厚生労働省)
3. PIO-NTにみる消費生活相談の概要 (国民生活センター)
4. 情報通信機器を活用した在宅勤務の適切な導入および実施のためのガイドライン (厚生労働省)
5. 平成19年度 我が国のIT利活用に関する調査研究 (経済産業省)
6. 「迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会」最終とりまとめ (総務省)
7. 判断力が不十分な消費者に係る契約トラブル (国民生活センター)
8. TSUHAN (通販) 2008の開催 (社) 日本通信販売協会
9. 個人情報保護法に関する説明会 (内閣府)
10. 原油・原材料等価格の高騰に係る下請中小企業対策の実施について

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)

JTAテレマーケティングスクール 11月~1月スケジュールのご案内

JTAテレマーケティングスクールの2008年11月から2009年1月までのスケジュールをお知らせします。講座の詳細やお申し込みについては「JTAスクール」専用サイト (http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html) をご覧ください。

2008年

開催日	講座名	講師	会場
11/13 (木)~11/14 (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)
11/20 (木)~11/21 (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)
11/27 (木)~11/28 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー (東京都)
12/4 (木)~12/5 (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
12/4 (木)~12/5 (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
12/11 (木)~12/12 (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)
12/18 (木)~12/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー (東京都)

2009年

開催日	講座名	講師	会場
1/15 (木)~1/16 (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)
1/22 (木)~1/23 (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)
1/29 (木)~1/30 (金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)



【経済産業省からのご案内】

原油・原材料等価格の高騰に係る 下請中小企業対策の実施について

経済産業省では、原油・原材料価格が高騰する中、中小企業は価格転嫁をすることが困難であり、収益が圧迫されている状況を踏まえ、「原油・原材料価格高騰に係る下請中小企業向け追加対策」(20.8.5)及び「安心実現のための総合対策」(20.8.29)に則って、以下の項目を8月29日より実施しました。

(1) 買いたたきの具体的内容の明示

原油・原材料価格高騰時における買いたたきの具体的内容を明示した大臣通達文書を、事業者団

体等(約600 の親事業者及び下請事業者団体)に発出し、親事業者及び下請事業者双方に周知。

(2) 特別事情聴取の実施

下請代金法に基づく検査の結果、同様の指摘を2回連続で受けている親事業者、調査票や改善指導報告書が未提出である親事業者に対し、特別に事情聴取を実施。

(3) 特別立入検査の実施

原油・原材料の価格高騰の影響が強い業種に属する約100 の親事業者に対し、買いたたきなどを行っていないかをチェックするための立入検査を実施。

詳細はhttp://www.meti.go.jp/press/20080829010/02_shosai.pdfをご確認ください。

【協会からのお知らせ】

当協会では、2003年10月に「JTAテレコミュニケーション検定」を開始し、多くの方々に受講並びに受験をいただくことができました。しかしながら、この5年間でコンタクトセンターを取り巻く環境の著しい変化、そこで働くテレコミュニケーション個人個人のスキルも格段に向上したこともあり、「JTAテレコミュニケーション検定」の当初の目的であるテレコミュニケーションの登竜門としての役割を終えたものと判断いたしました。

このような状況を勘案し、検定システム開始後5年となる2008年10月20日をもって「JTAテレコミュ

ニケーター検定」の新規検定試験並びに再受験の申し込みについては終了させていただきます。

なお、既合格者の認定証の更新につきましては、下記のとおり執り行ってまいります。

1. 更新にあたっては、既合格者全員を対象といたします。
2. 更新に関わる費用は、無料といたします。
3. 有効期限については、廃止いたします。
(更新後の認定証には合格年月日を記載させていただきます)

ご理解、ご協力賜りますようお願い申し上げます。