

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)②

2008年12月9日(火)、東京・全電通ホールで『CRMソリューション大会2008』が開催されます。統一テーマは『ワークフォース・マネジメント(WFM)』。具体的な構築・導入事例や効果、導入時の注意点、各社の特色などについての発表が予定されています。そこでコンタクトセンターソリューション最前線では、前回に引き続き『ワークフォース・マネジメント②』をお届けします。

CRMソリューション大会2008にご参加いただく会員会社は4社を予定しています。今回のコンタクトセンターソリューション最前線では、そのすべてにお話を伺うことができました。ご協力ありがとうございました。誌面の物理的制約もあって、あまり深く掘り下げることはできませんでしたが、CRMソリューション大会2008ご参加の際の一助になればと思います。

なお掲載順は、取材にご協力いただいた時系列とさせていただきます。CRMソリューション大会2008のプログラムとはリンクしておりません。ご了承ください。

P&Wソリューションズ 「コンタクトセンターに最適なWFM」

システムの基盤設計、基幹業務などのシステム開発、運用・管理などを得意分野とするP&Wソリューションズ。コンタクトセンターを中心とするテレマーケティング業界をはじめ、金融、保険、IT関連など幅広い業種にサービスを提供しています。さまざまな分野での経験と実績をベースに、自社開発を進めているのが『Sweet Series』です。

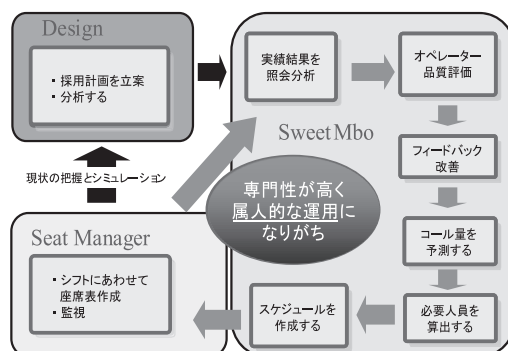
Sweet Seriesは、複数のパッケージにより構成されています。WFMに特化したSweet Wfmをはじめ、コンタクトセンターに最適化されたグループウェアが加わったEpm、テレコミュニケーションのカルテ管理を可能にするMbo、座席シート割り振りや着信ステータスのリアル表示を行うSeat Manager、品質管理カルテの統合システムであるQuality Managementな

ど。これらの組み合わせで、各コンタクトセンターのニーズに合わせた統合マネジメントシステムを提供できるようになっています。WFMだけでなく、コンタクトセンター運営の基準を提供する総合的ソリューションと言えるでしょう。

同社では、開発者自らが現場を回ることによってニーズを捉えるように努めているとのこと。これによって、日本の雇用にあわせたシステム作りが実現しました。そういう作り手としてのこだわりや姿勢がシステムを通じてユーザーにフィードバックされて、さらに環境が向上していく。そんな相乗効果が伝わってくるようなソリューションです。

Sweet Series

コール量を予測し、目標のサービスレベル(つながり易さ)を達成するための適切な要員の配置やスケジュールをマネジメントします。



《企業情報》

P&Wソリューションズ株式会社

代表取締役: 大宮 俊之

東京都品川区東品川二丁目5番5号 Harbor-Oneビル1F

<http://www.pw-s.com/>

「運営の見える化ソリューション」

コンタクトセンター構築や再構築、保守・運用など、コンタクトセンター全般に関わるサービスをワンストップで提供しているNTTソフトウェア。同社では、コンタクトセンターを「企業が顧客との対応を行なう組織」として捉え、CS経営実践に役立つ『コンタクトセンターソリューション』として、豊富な導入実績を有しています。

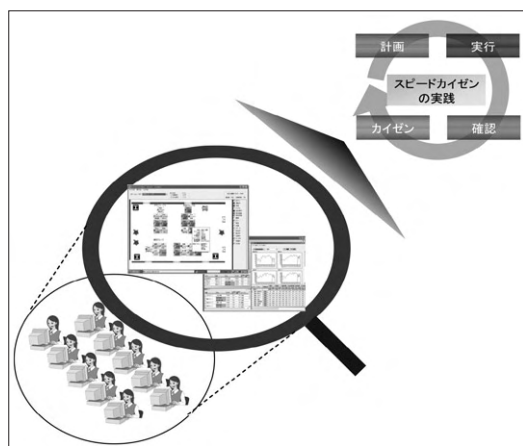
現在、同社が特に推進しているのが“マネジメントのIT化による効率化と品質向上”。その際、ポイントとなるのがコンタクトセンター運営の“見える化”です。

人員配置状況や各人員のパフォーマンス、KPIの達成度合いなどセンター運営上必要となるさまざまな観点からの「見える化」によりセンター運営の意思決定や迅速な改善行動を支援します。その他に、シフト作成の自動化によりSVの定常業務を効率化する機能など、さまざまな機能(モジュール)をお客様のニーズに応じて最適に組み合わせたソリューションを提供しています。

このほか、同社は企業全体の見える化やシステム統合などの分野でも多くのコンサルティング、システム構築の実績があります。コンタクトセンタマネジメントを熟知し、お客様の企業戦略に合致したコンタクトセンターの実現に向けた最適な解決策を提案・実現できるのも同社の特徴といえるでしょう。

CONTACTセンター運営の「見える化」ソリューション

リアルタイムに現場の状況を把握し、迅速なカイゼン活動を実践



《企業情報》 エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社
代表取締役社長：伊土 誠一
東京都港区港南2-16-2 太陽生命品川ビル(25階～28階)
<http://www.nts.co.jp/>

[ArtFront]

企業向けIT環境をトータル・サポートする総合力で、これまで多くの実績を上げてきた伊藤忠テクノソリューションズ。コンタクトセンターにおいても、お客様のニーズに合わせた、コンサルティングからシステム構築、運用・保守まで、幅広いソリューション提案を続けています。

現在、コンタクトセンター向けの話題ソリューションは、コンタクトセンターのリアルタイムマネジメントとワークフォースマネジメント(WFM)。まず、日々の運営の中で解決しなければいけない事柄を常に明確化すること。つまり“見える化”することで現状を把握し、それらへの対応を通して品質向上と最適な人員配置を図ろうというものです。

ArtSoft社の『ArtFront』をベースとする提案を行うことで、WFMのみならず、コンタクトセンターの“見える化”を実現させ、コンタクトセンター内部のマネジメントや分析の効率化を図り、更にVMO(Vender Management Organization)など、外注企業の効率化も実現できるソリューションを提案します。

コンタクトセンターのマルチベンダー製品を扱ってきた同社だけに、お客様の環境にあわせた次世代の最適なコンタクトセンターシステムや運営のあり方まで含めたトータルな提案が可能です。

[illegible]

《企業情報》 **伊藤忠テクノソリューションズ株式会社**
代表取締役社長：奥田 陽一
東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル
<http://www.ctc-q.co.jp/>

JALインフォテック 「Impact360 WFM」

JALインフォテックでは、これまでコンタクトセンター向けソリューションとして、フロントエンドであるACD、CTI、IVRや独自開発のアプリケーションであるCRMシステムなどを中心に提案を行ってきました。次のステップとして進めているのがWFMをはじめとするバックエンドのIT化。アメリカ・ベリント社のImpact360シリーズを活用することで、コンタクトセンタービジネスに不可欠なソリューションを提供しています。

Impact360はコンタクトセンター向けのシリーズとしてさまざまなパッケージで構成されており、コンタクトセンターのサービスレベル維持のために必要なさまざまな機能を有しています。その中の、WFM支援のためのツールがImpact360 WFMになります。WFMはシフトを組むためだけのものではなく、コンタクトセンターの今を見るためのツールです。WFMをスタートに、センター全体の意識改革を行うことでのサービスレベル向上が大きな命題です。そのために必要なシステム化の第一歩がWFMと言えるでしょう。

JALインフォテックはソリューション提案だけでなく、日本航空のグループ会社としてコンタクトセンターの運営にも参画しています。いわば、ベンダーとユーザーというそれぞれの視点を持っているということになります。そのため、各ツールの具体的な使い方の提案も可能です。そういう独自性も同社の特徴と言えるでしょう。



《企業情報》 株式会社JALインフォテック
代表取締役 社長執行役員：武村 文雄
東京都港区芝浦4-15-33 芝浦清水ビル
<http://www.jalinfotec.co.jp/>

これまでご紹介したいずれのソリューションも、WFMだけにとどまっていません。コンタクトセンターのあり方・将来像を機軸に、さまざまな視点からの提案がなされています。CRMソリューション大会2008では、実務的なベネフィットが期待されるWFMが中心の一つとなるでしょうが、それだけにこだわらない新たな提案や問題提起も期待されています。

WFMの機能のみに絞れば、導入効果が見込めるコンタクトセンターにはある程度の規模感が必要だという声も聞かれます。しかし、センター運営のシステム化の中で不可欠な取り組みの一つと捉えることで、あらゆる環境のコンタクトセンターに影響があるのではないのでしょうか。このチャンスを逃さないよう、より多くの皆様のご参加をお待ちしております。

『CRMソリューション大会2008』 実施要項

- ◎日時：2008年12月9日(火) 13:00～16:15
- ◎開催場所：全電通ホール(財団法人全電通労働会館)
東京都千代田区神田駿河台3-6
- ◎開催テーマ
コールセンターの要員稼働管理を画期的に向上させる
『ワークフォース・マネジメント(WFM)』を統一テーマとし、発表していただきます。
- ◎出演企業(五十音順)
伊藤忠テクノソリューションズ(株)
NTTソフトウェア(株)
(株)JALインフォテック
P&Wソリューションズ(株)
- ◎聴講予定人員：180名程度(聴講無料)
- ◎発表形式：セミナー形式によるプレゼンテーションあるいは
デモにより、各社の特徴ある取り組みをPR。持ち時間は40分。
詳細は、協会ホームページをご覧ください。
<http://jtasite.or.jp/event/crm.html>

■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

人材不足

まえきゅう

前給

が

には

大好評！

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3685788号)

初期導入費用

無料



きゅう助

(R) 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。



今月ピンチ！

給料日



そんなときに

前給



携帯電話で
申し込むと...



早ければ、翌日
口座にお振込！

前給5つの効果

福利厚生制度として活用できます

採用面

募集時の
インパクト

定着率
向上

労働意欲
向上

申込受付から振込までシステム化

事務
処理面

支払事務
効率化

支払事務
堅確化

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10月現在)

スーパーバイザー interview vol.16

富士通コミュニケーションサービス株式会社は、2000年から富士通グループの人事・総務サービスセンターで社員からの問合せ対応を実施しています。そのセンターで、現在SVとしての役割を担っている井川智子さんにお話を伺いました。

富士通コミュニケーションサービス(株)
第四事業部 第二サポート部
井川 智子さん

「周りとのコミュニケーションを大切にしています」
愛犬のミニチュアダックスフンドとのお散歩がストレス解消とのこと。「7キロもあってミニではなくなってしまったんですが(笑)」。また、同社入社後に始めた週1回のフラワーアレンジメントも楽しみの一つ。「同僚の結婚式でブーケを作ったこともあります」



現職以前に、証券会社、旅行会社、旅行関連のコールセンター勤務という経歴をお持ちの井川智子さん。2001年8月から、同社に所属していますが、過去の経験が今の立場でとても役に立っているとのこと。

「証券会社時代、場が引けた後にお客様に電話していました。声だけという難しさも感じていましたが、充実感もありました。電話でのコミュニケーションの大変さとおもしろさを知ることができたと思います。また、ツアーコンダクターの経験は、人をまとめるという点でエージェント(同社のテレコミュニケーションの呼称)をはじめとするスタッフのとりまとめに役に立っているようです」

同プロジェクトは、トップのリーダーの管理下にSVの井川さんと三人の管理者、エージェントおよびエージェントを支援するバックサポートの社員とで構成されていて、これらの社員が一丸となって業務に当たっています。

難しいからおもしろい

すべてのスタッフのマルチスキル化を進めていることも、同プロジェクトの特色の一つといえるでしょう。「スキルアップにあわせて役割もステップアップしていくため、エージェントでもSV的な仕事を担当させ、それがエージェントのモチベーション向上につながることもあります」。一方、井川さんも現場でコールを受けています。必要な時、お互いに補完しあうことで全体の能力アップを図ろうというものです。

井川さんご自身も2年間のエージェント

経験の後、順調にスキルとポジションがアップしていった、現在の立場になったとのこと。そういう職場であればこそ、これまでの経験がより活かしているのではないのでしょうか。「人と接したり、話をするのが好きだから続けていられていると思います。それに、大変だったり難しいことをがんばることは特別苦にならず、むしろそれを乗り越えられたときが楽しいですね」と微笑みを浮かべます。

業務プロセスをサポートする コンタクトセンター

入社以来、井川さんが所属しているのが、富士通グループの人事・総務関連の一次受付センター。人事や総務に関連する社員からの問い合わせに当たるコンタクトセンターです。

富士通グループでは、人事・総務関連部署を一元化。それらの業務をグループ内の専門会社が担当しています。そのファーストラインとして、社員からの問い合わせコールにワンストップで対応しているのが井川さんの部署。人事・総務関連BPOの一翼を担っています。

現在のスタッフはすべて女性で、バックヤード業務担当の2名を含めた21名構成。富士通の川崎工場内に設置されたコンタクトセンターに常駐し、グループ98社・78,000名(08年9月現在)からの問い合わせに対応しています。「コール内容は人事、勤怠、給与、社保、総務、各種申請方法など多岐にわたります。それらを切り分けて、専門部署に振り分けるのが役割です」とのことです。

これからもノウハウを活かした取り組みを

今のポジションのやりがいやを伺うと「教育や経験で周りの人たちが目に見えて良くなっていく、それを目の当たりにできるのが嬉しいですね。スキルアップすれば本人のやりがいにもつながります。プロジェクト全体のスキルも上がる。それを現場に一番近いところで見られるのが一番のやりがいではないでしょうか」

同社の研修制度が充実していることもポイントの一つ。富士通グループのカリキュラムを使うこともありますが、独自に行っているものも多くノウハウにもなっています。「研修で他の部署の社員と出会うことも楽しみの一つです」

そんな前向きな井川さん。これからの夢の一つに「新しいセンター立ち上げへの参画」があります。「コンタクトセンターを中心とするBPOはこれから増えていくと思いますし、新しい分野として期待しています。そういう取り組みの中で、これまでのノウハウを活かしていきたいと思っています」。無理を感じさせない前向きな姿勢。そんな雰囲気伝わってくるようなインタビューでした。

企業情報

富士通コミュニケーションサービス株式会社

代表取締役社長: 南 昌宏

本社: 東京都品川区東品川12-5-8

天王洲パークサイドビル

ホームページ: <http://jp.fujitsu.com/csl/>

設立: 1994年12月

社員数: 約3,000名(2008年7月末現在)

プロフィール: 富士通コミュニケーションサービスは、富士通グループにおいて、コンタクトセンターサービスを中核とするアウトソーシングビジネスを展開しています。

**コールセンター設置なら
URのビジネス用地へ。**

ニュータウン開発で「住み」「働き」「学び」「憩う」という複合的な活気あるまちづくりを進めるUR都市機構。

アクセスや生活環境・産業インフラに優れたURのビジネス用地は、多くの企業様に活用されています。

※UR都市機構は国土交通省管轄の独立行政法人です。
(<http://www.ur-net.go.jp>)

④ 自治体による支援制度

雇用奨励費や通信回線使用料補助など、各自治体による支援は限度額1～15億円規模。※いわき市を除く

 人財確保の容易な立地

職住一体型のニュータウン開発による人口増加、生活・商業利便などから人財確保が容易に。

④ 選べる土地の利用形態

土地の利用形態は、取得・賃貸が可能。事業計画に合わせた利用が可能。



御所野ニュータウン(秋田)

商業・教育・福祉が集積した一大タウン
人気の勤務地で、人財確保！

重点企業導入促進助成事業補助金(秋田県)

◎ **限度額：15億円**

・設備投資に対する補助率:20%

・雇用に対する補助額:年25万円/人(5年間)

※補助金についての詳細は自治体にお問い合わせください。

- 大型ショッピングセンターがあり、多くの人々が行き交う活気ある街。
- 人口33万人を擁し、政治・経済・文化の中心地として発展する秋田市。
- タウン内を国道13号が通り、秋田市街地からアクセス抜群。
- 東京(羽田空港)から秋田空港まで約1時間

詳しくは

UR 御所野

检索



交通アクセス

JR秋田新幹線秋田駅まで約6km
秋田自動車道秋田南I.Cまで約1km
秋田空港まで約9km

地区内人口

7.800人(計画人口)

地区内立地施設

ジャスコ、T O H O シネマズ、秋田テルサ
スーパーセンターアマノ、
ウェディングヒルズ御所野 など

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

メンタルヘルスケアの必要性と現状

厚生労働省の調査によると、年々職業生活でのストレスなどを感じている人が増加し、平成14年度の調査でその割合は60%を超えています。また、精神障害による労災認定数も増加傾向にあります。

心の健康を害する、つまりメンタルヘルス不全になる可能性は誰にでもあります。そのため、事業場において事業者がスタッフの心の健康の保持増進のための措置であるメンタルヘルスケアを適切に行うよう、労働安全衛生法に規定されています。しかし、専門スタッフがいない、取り組み方がわからないために、はがゆい思いをされている組織があることも事実です。

コンタクトセンターという環境において、スタッフの中には、お客様への対応にのめりこみあまり一人で課題を抱え込み、心に重荷を持つケースも見受けられます。日ごろの現状把握をすることはもちろん、メンタルヘルス不全の発生を防ぐためにも、万が一メンタルヘルス不全と思われるスタッフがでた場合に迅速に対応するためにも、組織としての取り組み方針を固め、体制を整えることが重要です。

メンタルヘルス不全者には専門家の対応を

メンタルヘルスについてスタッフに周知し、自らが自分の状況を認識することができるとともに、メンタルヘルス不全の悪化を防ぐために、本人や周囲の者が対応方法について学ぶ機会を設けることが大切です。メンタルヘルス不全と思われるスタッフがいる場合、つつい良かれと思って職場の上司や仲間が話を聞こうとしたり、説得しようとする場合があります。しかし、メンタルヘルスについて深い知識やスキルがない方が対応すると、かえって状況を悪くする場合があります。

Q メンタルヘルス不全に対して取り組む必要があるのでしょうか。取り組む場合は必ずカウンセラーを置く必要はあるのでしょうか。

回答者 角脇 さつき氏

(株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
JTAテレマーケティングスクール
テレコミュニケーター養成講座 講師
スーパーバイザー養成講座 講師

対応は控え、専門家に任せるために医療・専門機関への受診を早急にすすめることが必要です。そのすすめ方や、本人に対する配慮の仕方についてもポイントを押さえ、実行することが不可欠です。

労災病院などの活用

カウンセラーを常設することが難しい場合、専門の機関と顧問契約をするほか、一部の労災病院の中に設置されている勤労者メンタルヘルスセンターを活用することも一つの手段です。また、心の電話相談やメール相談の受付をしている労災病院もあります。

その他、メンタルヘルスの専門家がいる組織について、登録相談機関としてリスト化する活動が進められています。労災病院と同じく独立行政法人労働者健康福祉機構の管轄にある『産業保険推進センター』でも、個別に相談に対応しています。

これらの環境を活用しながら、専門家の意見を仰ぐことが重要と言えるでしょう。いずれにせよ、メンタルヘルス不全を防止するために組織として方針を固め、メンタルヘルスケア対策に取り組むことが大切です。

関係先のURL

◎厚生労働省の指針

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/index.html>

◎中央労働災害防止協会

<http://www.jisha.or.jp/>

◎心の電話相談やメール相談の受付をしている労災病院など

<http://www.rofuku.go.jp/rosaibyoin/center/mentaru.html>

http://www.rofuku.go.jp/rosaibyoin/kokoro_soudan.html

<http://www.rofuku.go.jp/sanpo/index.html>

新入会員のご紹介 (2008年8月入会)

2008年10月31日現在・正会員数 193社

株式会社プロトデータセンター

Inhouse

代表者名:代表取締役社長 白木 享(しらき とおる)

本社所在地:沖縄県宜野湾市真志喜2-28-21 ASIAビル

ホームページURL:<http://www.pdc-ok.jp/>

PROTO
DATA CENTER

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

株式会社プロトコーポレーション(本社/愛知県名古屋市中区代表取締役/入川達三)の100%出資により2007年4月に設立されました。プロトコーポレーションの主力商品であるクルマ・ポータルサイト「Goo-net(ゲーネット)」や情報誌「Goo(ゲー) シリーズ」のデータベース構築・制作を主要業務としております。当社はデータエントリー事業、デザイン事業、Webソリューション事業、テレマーケティング事業の各部門があり、これらのリソースを効果的に組み合わせ、お客様へのソリューションを提供するアウトソーシング事業へと事業を拡大しております。

今後も付加価値の高いサービスの提供を通じて「信頼される強い企業」を目指し、社会に貢献できる企業になっていきたいと考えております。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.140 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) ②-1

SVインタビュー VOL.16 5

コンタクトセンターQ&A・新入会員紹介 7

協会日誌・TOPICS 8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.141では、『第21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』特集を掲載する予
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.96(2008年10月28日配信)配信数:3,187名
【協会からのご案内】

1. CRMソリューション大会2008 開催決定!
2. テレマーケティング・ガイドブックVOL.18発行
3. JTAスクール 大阪・沖縄にて開催
【業界動向・情報】
4. マンションの悪質な勧誘販売が増加!
5. 平成19年 労働者健康状況調査結果の概況(厚生労働省)
6. 求人・求職のマッチング促進のための調査分析(財
雇用情報センター)
7. トラヒックからみた我が国の通信利用状況(総務省)
8. ネットショッピングの状況(統計局)
9. 広報誌「国語研の窓」の公開(国立国語研究所)
10. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と
主な裁判例(国民生活センター)
11. PSI(ポケット統計情報)年報(統計局)
12. 第6回個人情報保護部会 議事要旨(内閣府)
【セミナー・イベント情報】
13. コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2008
開催迫る!

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)

協会日誌

10/7 広報委員会

1. JTAニュースの発行について

・11月号:CRMソリューション大会への出演企業への
ワークフォース・マネージメントに関する取材記事を
掲載することとなった。

・11月に開催される「コールセンター /CRMデモ&
コンファレンス」において配付するため、3,000部増
刷することとなった。

2. 広告の出稿について

・2ページ広告の出稿について問い合わせがあっ
たことから、その可否および料金について討議し、
次回以降の委員会で、再度検討することとなった。

10/20 事業委員会

1. JTAコンタクトセンター・セミナー2009 について

・JTAセッションのテーマを次の6コマとすること
が決定した。

- (1) SVの採用・育成
- (2) 品質の向上・維持
- (3) TSRの採用・育成
- (4) モチベーション・ストレス管理
- (5) クレーム対応
- (6) 顧客の声 (VOC) 活用

【協会からのお知らせ】

テレマーケティング・アウトソーシング 企業実態調査を実施

当協会の情報調査委員会では、昨年度に引き
続いて今年度もテレマーケティング・エージェン
シー会員78社を対象に「テレマーケティング・ア
ウトソーシング企業実態調査」を実施しました。

回答者は40社(51%)で、そのうち昨年度も協
力いただいた企業は33社。主な調査項目は次の
とおりです。

- (1) 直近年度の売上高、(2) オペレーションブ
ース数、(3) 拠点数、(4) 従業員数、(5) スーパーバ

イザーの平均的な配置、(6) クライアントの業種
・売上高では、回答企業の合計が533,548百万
円で、昨年度の449,518百万円より18.7%の大
幅な伸びとなった。

・拠点数に関しては、2~3カ所の企業が最も多く
13社(32.5%)、次いで1カ所の企業が10社(25
)となっている。

・一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニ
ケーター数は、平均10.68人で、昨年の調査の
9.93人より微増した。

調査結果は、11月中旬発行の「テレマーケティング・
ガイドブックVOL.18」に掲載します。ご希望
の方は、下記テレマーケティング・ガイドブック発
行のご案内をご覧ください。

【協会からのお知らせ】

『テレマーケティング・ガイドブックVol.18』を 発行



JTAでは、「テレマ
ーケティング・ガイドブ
ックVol.18」を、「企業の
競争力の決め手となる
コールセンターの価値
創造を支援します」と題
し、2008年11月に発
行いたしました。

【本誌ご希望の方】

件名または本文に「テレマーケティング・ガイドブ
ックVol.18送付希望」と記載し、必要事項を明記
の上、E-mail: office@jtasite.or.jpまでE-mailにて
ご連絡ください。

＜必要事項＞

1. 貴社名、2. 部署・役職、3. ご芳名、4. 本誌必要部
数、5. 送付先郵便番号および住所、6. E-mailアド
レス

■必要事項の記載漏れ・不明・誤りなどがある場
合は、送付できかねますので必ずお間違いに
いようご注意ください。

JTAテレマーケティング・スクールスケジュール 12月開催のご案内

JTAテレマーケティング・スクールの2008年12月のスケジュールをお知らせします。12月は東京・大阪・沖縄の3都
市で開催します。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	講師名	会場
12/4 (木)~12/5 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子	新大阪丸ビル新館
12/4 (木)~12/5 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	沖縄産業支援センター
12/11 (木)~12/12 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	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 真紀子	日本マンパワー (東京都)