

2009年「新春賀詞交歓会」を開催

2009年1月6日（火）、東京・九段下のホテル・グランドパレスにて恒例の「新春賀詞交歓会」を開催。
160名を超える皆様が参加され、盛会となりました。当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

（社）日本テレマーケティング協会 菱沼 千明 会長 挨拶

あけましておめでとうございます。

100年に一度の危機と騒がれる中、幸い
テレマーケティング業界は非常な伸びを示
しています。これはまさに会員の皆様方
のご努力のたまものと、改めて敬意を表したいと思います。

その要因は人材であり、ここ十数年にわたって培ってきたノ
ウハウが生きてきたと考えております。特に現場の第一線で活



躍されている方のプロフェッショナルなスキルが高まってきた
のではないのでしょうか。JTAでも、これまでスクールやセミナー
などを開催してきましたが、さらに進めることで極めたいと考
えております。

これからの時代、テレマーケティング業を支える企業がお互
いに協力しながら切磋琢磨することが、一層重要になってきま
す。そこで今年は、企業横断的な「協調」により、業界全体の発
展をさせていきたいと考えています。皆様方のご協力をどうぞ
よろしくお願いいたします。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部長 武内 信博 様 祝辞

あけましておめでとうございます。

今、経済情勢は非常に厳しい中にありま
すが、情報通信分野では、ブロードバンド
サービス加入者が3000万人を超え、さら
にNTT東西でNGNという新ネットワークサービスを商用化した
り、モバイル分野での3.9Gの導入など新しい動きが見られま
す。それらが、新しいサービスやビジネスが立ち上がってくる



基盤になるのではないかと期待しているところです。

他方で、消費者の利益確保、例えば迷惑メールや迷惑電
話、個人情報の流出といった課題に的確に対応していくこと
が、ビジネス発展に不可欠だと考えています。総務省では、平
成15年から電気通信消費者支援連絡会を開催しており、当
協会からもご参画をいただいて、実際に通信サービスを活用
されている企業の立場から、さまざまな貴重な意見を賜っ
ています。今後とも引き続きのご協力をお願いしたいと思います。

経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課長 丸山 進 様 祝辞

あけましておめでとうございます。

私は今、消費経済政策課で消費者行政
を担当させていただいていますが、昨春ま
で、ある県で企画担当の部長をやらせて
いただいております。

地方も難しく困難な状況にある中で、明るい話の一つとして
企業誘致がありました。その県では、いろいろな環境が整った



こともあり、誘致件数が大きな伸びを見せました。これは工場
誘致だけでなく、例えばコールセンターの誘致などにも非常に
熱心に取り組まさせていただきました。少子化や人口減少問題
などからも、女性にもっと働いていただきたいという観点から
の取り組みですが、そういうことを一つとっても、皆様が大きな
構造変化や社会の変化に結びついていると感じています。足
もと厳しい状況ではありますが、少し先のことも睨んだ新たな
取り組みや新たな気概でのがんばりを、ぜひ今年も期待させ
ていただきたいと思います。

『CRMソリューション大会2008』

～ワークフォース・マネジメント(WFM)～

2008年12月9日(火)、東京・千代田区的全電通ホール(財団法人全電通労働会館)で『CRMソリューション大会2008』を開催。150名を超えるみなさんが聴講しました。

今回のテーマは“コールセンターの要員稼動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)』”。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人数での運営を実現する人材マネジメント手法であるWFMに関して、当協会会員であるソリューション・ベンダー4社から最新動向の紹介および導入事例・状況等を発表していただきました。

【概要】

会期:2008年12月9日(火) 13:00~16:15

会場:全電通ホール(東京都千代田区神田駿河台3-6 財全電通労働会館)

出演企業(出演順)

1. P&Wソリューションズ(株)
2. NTTソフトウェア(株)
3. (株)JALインフォテック
4. 伊藤忠テクノソリューションズ(株)
アートソフト(株)



【プログラム及び講演の要約】

科学的・工学的な手法によってコールセンターの生産性を向上させるWFMに期待する

講演者:(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

開催のご挨拶に続いて『科学的・工学的な手法によってコールセンターの生産性を向上させるWFMに期待する』と題した講演が行われました。東京工科大学の教授でもある菱沼会長のご専門に関連して、WFMに関する基本的な解説が行われました。



更なる品質向上、運営効率アップを実現する「Sweet Series」 ビジョナリー・コンタクトセンターへのアプローチ!!

講演者:P&Wソリューションズ(株) 代表取締役 大宮 俊之氏



「IT化」「見える化」は、コンタクトセンターの重要な要素ではなく、むしろ社会的変化に対応して企業価値を上げることが大切であり、それこそが同社のソリューションである「Sweet Series」導入の目的とのこと。労働力構造の変化やコンタクトセンターに必要なマネジメントとは何かに触れながら、現場で起こっている問題に対する課題改善方法を、デモを中心に紹介されました。

経営に貢献するコンタクトセンターの実践 ～顧客満足向上に貢献する最適な要員配置計画とは～

講演者: NTTソフトウェア(株) エンタープライズ・ソリューション事業グループ
サービスアプリケーション事業ユニット 高橋 翔太氏

企業における顧客接点の最前線であるコンタクトセンターには一般的な職場環境とは異なった文化・制約が存在するため、コンタクトセンターマネージャーは、主なミッションであるCS向上への貢献と運営コストの最適化の両立を厳しく求められているという観点から、コンタクトセンター運営の現状と課題を分析。それら課題解決のための同社のソリューションが紹介されました。



コンタクトセンターのパフォーマンスを 最大限に引き出す戦略的マネジメント

講演者:(株)JALインフォテック サービス事業本部 CRM・CTIグループ 北村 八重子氏

正確な呼量予測、柔軟な要員計画機能、スケジュール作成機能だけでなく、日常運用の中で呼量やエージェントの状態をトラッキングして、計画と異なる状況に対しても適切で迅速なアクションを可能にする同社ソリューションを紹介。さまざまな疑問や不安に答えながら、WFMの次のステップであるWFO(WorkForce Optimization:ワークフォース最適化)に関する提案がありました。



WFMという枠組みを超えたコンタクトセンターの「見える化」と 「ベンダーマネジメント(VMO)」の融合によるシナジー効果

講演者:伊藤忠テクノソリューションズ(株) ソリューション推進部 CRMソリューション課 課長 白井 賢一氏
アートソフト(株) 取締役 開発部長 西野 壽氏



同社が推進するコンタクトセンター運営ソリューションの紹介の後、WFMの中核であるArtFrontに関する解説がありました。WFMの効果的な利用のための「見える化」により、リソースを可視化、最適化させ適切な人員配置を実現することが重要とのこと。さらに外部委託の場合のマネジメント手法である「ベンダー・マネジメント・オーガナイゼーション(VMO)」の紹介がありました。



スーパーバイザー interview vol.17

札幌、東京、横浜、大阪、和歌山、福岡、長崎……。全国に拠点を有し、順調に活躍の場を広げているビーウィズ。その中でも、生え抜きSVとして成長を続けている期待の星、三井春香さんにご登場いただきました。

ビーウィズ株式会社
オペレーション本部 IS第1事業部第1ユニット
三井 春香さん

趣味は、学生時代からやっているチアリーディングとのこと。卒業して一度は辞めていたものの、昨年再開しました。「重かったり痛かったりする競技ですが、応援した相手に喜ばれるととても嬉しくて」と語る三井さん。チームプレイであり、サポートするポジションという点では、現職に通じるところがあるのかもしれない。



さまざまなプロジェクト経験が 成長のカギ

2006年4月に新卒入社した三井春香さん。入社後、オペレータ実務を含む研修を経て、すぐにスーパーバイザー（以下、SV）として配属されます。

最初の配属先は、マルチ対応のアウトバウンド業務。コンピュータ会社、小売業、教育関連といった複数小規模のクライアントを管轄するブースのSVとして、新規立ち上げから運営管理まで、全般的な業務を経験します。

「いつも20以上のプロジェクトが動いていたこともあって、仕事の多さにびっくりしました。オペレータさんもマルチスキルで、いろいろ勉強になりました。特に、一つひとつ確認しながら進めていくことの大切さを知りました」と当時を振り返ります。

次に100席以上あるブースのSVとして、世論調査のアウトバウンドを担当します。複数のベンダーが参加する大きなプロジェクトで、その中でも一番の成績を上げることができて、自信になったという三井さん。「その時、クライアント様にほめられたことがとても嬉しくて。お客様やオペレータさんはもちろんですが、クライアント様にも満足していただくことも大きな目標の一つになっています」。

つい、オペレータ寄りの気持ちになりやすいSVというポジションにあって、全体的にバランスよく対応していく重要性を学んだとのこと。

そういった約1年3か月間のアウトバウンド関連プロジェクトの後、官公庁やゲーム

会社などのインバウンド業務の運営SVとして活躍します。

中でも、2か月間の札幌出張が印象に残っているとのこと。「東京からのサポート部隊ということで、最初はオペレータさんとの関係作りにも苦労がありました。でも、最終日にはオペレータの皆さんから“ありがとう”という言葉と一緒にプレゼントをいただきました。今でもその感動は忘れられません。スタッフとのコミュニケーションの大切さを、改めて感じることができました」

フルフィルで 広く深く対応中

昨年4月から現在の配属先である大手保険会社の契約更新手続きセンターで、SVとしてがんばっています。業務は、契約満期を迎える保険加入者に対して、更新のご案内から申込書取付、社内登録までの事務処理をすべて行うフルフィルメント。コールだけでなく、見積書・申込書などの書類やお客様情報の管理まで、幅広い対応が求められています。

また、お客様対応においては代理店さんとの密な連携により、早期の契約更新を目指しています。この代理店対応もSVの重要な仕事です。さらに、保険に関する知識も必要で、オペレータも保険知識1か月＋ロープレ1か月という2か月間の研修を受けるなど、広く深い知識と対応が求められています。

そんな中、一番気を遣っているのが書類などの事故とのこと。多くのお客様情報を取り扱っていることもあり、書類やデー

タの管理などに明確なルールを設けて、ミス撲滅に努めています。「人為的なミスは防げませんが、後悔は嫌なので、できるだけチェックを重ねることで、まちがいをなくすよう、常に努力しています」

SVだからこそできる 幅広い経験

学生時代の専攻は経営学で、ベンチャー起業論が専門という三井さん。SVという仕事を「会社を経営できるくらいのスキルがつく経験ができるポジション」と表現して下さいました。「人材育成やクライアント対応などの知識や経験は、どんな職種にも役立つと思います」とのこと。その力をテレマーケティング業界全体の発展に活用して欲しいと切に望みます。

最後にSVの魅力を伺ってみました。「がんばることで、オペレータさんやお客様、さらにクライアント様など多くの人たちから“ありがとう”と言っていただけること」という三井さん。周囲の人とのコミュニケーションが大好きで、それをとても大切にしている姿勢が伝わってくるインタビューでした。

企業情報

ビーウィズ株式会社

代表取締役社長：遠藤 克彦（当協会理事）

本社：東京都新宿区西新宿3-7-1

新宿パークタワー32F

ホームページ：http://www.bewith.net/

設立：2000年5月

従業員数：3,435名（2008年3月31日現在）

プロフィール：企業理念は『洞察を通じた社会への貢献』。“私たちは、常に最適なサービスや社会のあり方を洞察し、社会に飲びと価値を創造します”

治療を受け続けてもらうことが大切

一度、専門機関で治療を受ければすべてが解決するわけではありません。精神科など専門機関で受診したものの、治療を続けなくなる場合があります。一度受診しても精神科への通院に対する抵抗感がなくなることが要因の1つです。『精神科に行くほどのことではないのではないか』などと周囲に治療中止の同意を求めることも見受けられます。また、受診後、休暇を勧められると、『迷惑がかかるから休めません』と専門家の勧めに従わず治療を休止しようとする場合があります。受けたくない・休みたくない気持ちからだけの発言ではなく、今の状況からの変化を恐れ、今まで通りに働かなければならないという焦りがもたらす発言の可能性が高いと思われます。病状が恐れや焦りを強化する傾向もあります。そんなときには、『受けなくてはいけない』『休まなくてはいけない』など強い言葉でアドバイスするのではなく、『仕事のことはこちらに任せて、ゆっくり休んでください』『先生とたくさん話ができるといいね』『きちんと治療をして、〇〇さんの元気な姿を見たいな』などと声をかけ、治療を受けたり、休みをとったりしても良いのだと安心してもらえるようなコミュニケーションを心がけてください。

コミュニケーションの取り方

励ましすぎることは、メンタルヘルス不全で気力が衰えている人には、その励ましに応えられないと落ち込み、自分をより強く責めることを促す可能性があります。病状による違いはありますが、「活力が落ちている状況に対し叱責や非難は禁物であること」、「休養が必要な状況に対して気分転換やレジャーなど環境を変化させることを勧めない」、先の記載の「励ましすぎない」ことの3点は、特に気をつけましょう。

Q メンタルヘルス不全のため、治療を受けることになったメンバーにはどのような対応が必要でしょうか。

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

例えば、通院しているメンバーから『症状が改善されない』『頑張ろう』『心配だったら主治医を変えたら』などと伝えるのではなく、通院を続けて良くなってもらえるように『主治医に相談したほうがいいね』など主治医に相談するように勧めます。

治療中の対応のポイント

勤務しながら通院で治療を受ける場合、病状、治療方針、注意すべきポイントを専門家からどのように説明されたか、本人に確認しましょう。状況によって、本人の了解を取り、職場でどのようなことに配慮すれば良いかを主治医に確認します。状況を正確に認識したうえで、職場でどのような勤務環境を作れば良いか判断することが大切です。

仕事を休み、自宅療養や入院する場合、十分に休養してほしいこと、職場でできることがあったら協力することなどを伝え、職場として力になることや給与面を含めて福利厚生制度などについても説明しましょう。休暇中は休養に専念できるように、心配だからと言って頻繁に連絡を取ることは避けます。あらかじめ、負担にならない程度にどのように定期的に連絡をとるかなど決めておくとうい良いでしょう。

また、本人のプライバシーに配慮することが大切です。例えば仕事を休む場合、疲労による入院・休養であること、治療・休養に専念するのでお見舞いなどはしないようにすることなどを他のスタッフに伝えるようにします。このような配慮が、症状の改善後の職場復帰しやすい環境作りにもつながります。

連載中、再三にわたり記しましたが、本人の意思を尊重し、専門家である主治医のアドバイスを受けながら慎重に行動しましょう。

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コンタクトセンター・セミナー2009 ～コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか～

2009年2月17日(火)・18日(水)の両日、『JTAコンタクトセンター・セミナー2009』を開催いたします。みなさんのご参加をお待ちしております。

毎年恒例の『JTAコンタクトセンター・セミナー』ですが、今回は「コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか」と題して開催します。1日目はスタッフの採用育成・モチベーションなど“ヒューマンリソース”に関わる内容、2日目はお客様の声の活用(VOC)、品質の維持・向上など“センターマネジメント”に関する内容を中心に構成しています。「コールセンター／コンタクトセンターの業務改善ヒントが得られる!」と、毎回、多くの方々から好評を博している「JTAコンタクトセンター・セミナー」。皆様のコンタクトセンターの課題解決の第一歩に、是非この機会をご活用ください。



JTAコンタクトセンター・セミナー 2008の様様

◆JTAコンタクトセンター・セミナー2009 開催概要

会期:2009年2月17日(火) 10:30～18:00

2009年2月18日(水) 10:30～18:00

会場:中央大学駿河台記念館 285号室

(東京都千代田区神田駿河台3-11-5)

お申込方法:

①ホームページから

(http://www.jtasite.or.jp/event/contact_20090217.html)

②FAX(詳細は事務局まで)

事前申込期限:2009年2月10日(火)

『JTAコンタクトセンター・セミナー2009』プログラム

2009年 2月17日(火)	A1 特別講演 『強いチームづくりの秘訣』 定員100名	
	10:30 ～ 12:00	講演者 (株)ルネサス高崎 ソフトボール部 総監督 宇津木妙子氏 コンタクトセンターがその能力を向上し、付加価値を最大化するためには、テレコミュニケーター個々の能力アップに加えて、チーム力の向上が欠かせません。特に女性を中心とする組織において、いかに強いチームを作っていくのか、その基本的な考え方や方法論などについて、北京オリンピックで金メダルを獲得した女子ソフトボール日本代表の基礎を築かれた宇津木妙子氏にお話しいただきます。
	A2 JTAセッション① 『モチベーション・ストレス管理 ～スタッフの活力を最大限引き出すために～』 定員100名	
	13:00 ～ 14:30	モデレーター アデコ(株) アウトソーシング人材部 池袋テレマーケティングセンター マネージャー 頭本満加氏 スピーカー (株)ツウエイシステム 業務運営部 ファイナンスグループ 統括マネージャー 馬場俊成氏 (株)テレマーケティングジャパン CC統括部 北九州統括部 長迫あゆみ氏 “人”が主役とも言えるコンタクトセンターでは、いかにスタッフのモチベーションを高め、またストレスの軽減を図って、そのパワーを最大限に活用するかが大きなテーマとなっています。多種多様な背景を持つスタッフそれぞれに対して、いかに効果的なモチベーション・ストレス管理施策を講じていくか。当セッションでは、基本的な考え方から留意すべきポイントまで、具体的な取り組み事例を盛り込みながら、活発な議論を行う予定です。
	A3 JTAセッション② 『テレコミュニケーターの採用・育成 ～強いセンターづくりにつながる研修のあり方～』 定員100名	
	14:45 ～ 16:15	モデレーター ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) 代表取締役 河口まさ恵氏 スピーカー (株)オークローンマーケティング コールセンター アドミニストレーション ディビジョンダイレクター 吉川光秀氏 (株)フジスタッフ CCM事業部 マネージャー 入澤誠之氏 恒常的な人材の流動が宿命であるコンタクトセンターにとって、テレコミュニケーターの教育・研修は永遠の課題であり、多くのセンターがさまざまな試みを通じて、その正しいあり方を模索しています。当セッションでは、新規採用から始まり早期戦力化を図る初期研修のあり方や、スキルアップのための中長期的な研修プログラムの設計方法などについての基本的な考え方や留意点等を、実際の取り組み事例を盛り込みながら、議論を行っていきます。
	A4 JTAセッション③ 『スーパーバイザーの登用と育成 ～コンタクトセンターの要として機能できるSVを育成するには～』 定員100名	
	16:30 ～ 18:00	モデレーター (有)ワンズベスト 代表取締役 西澤直子氏 スピーカー (株)プロテクターセンター マーケティング部門 取締役 大河内敬三氏 (株)もしもホットライン マーケティング第一本部長 中村恵一氏 スーパーバイザー(SV)はコンタクトセンターの要となる存在であり、SVの力の発揮度合いがセンター全体の品質を左右すると言っても過言ではありません。しかし、多様な業務を担当するSVの育成は、役割の重要さに比例して難しく、各センターが試行錯誤を繰り返しているようです。これらの不祥事を発端としたお、SVの適性をどのように判断し、登用・育成していくのか、必要な準備や体制・手法・留意点などについて、具体的な事例を交えながら検証してまいります。
2月18日(水)	B1 特別講演 『不祥事を出発点としたお客様満足への取り組みにおけるお客様センターの位置付け』 定員100名	
	10:30 ～ 12:00	講演者 (株)リンクアンドモチベーション 取締役 藤崎雄三氏 / 雪印乳業(株) 取締役 日和佐信子氏 国内乳業業界のリーディングカンパニーである雪印乳業(株)では、2000年6月に「大阪工場食中毒事件」を経験。そのダメージから立ち直りつつある中、2002年1月には子会社の雪印食品(株)(当時)による「食肉偽装事件」が発覚し、「雪印」ブランドに大きな危機が訪れました。これらの不祥事を発端としたお客様満足への取り組みにおける「お客様センター」の位置付けについて、取り組みを先導された同社取締役・日和佐信子氏にお話しいただきます。
	B2 JTAセッション④ 『顧客の声の全社的共有と活用 ～VOCを「宝の山」にするために～』 定員100名	
	13:00 ～ 14:30	モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 トレーニングマネージャー 後藤敦子氏 スピーカー 関西ビジネスインフォメーション(株) コールセンター事業部 部長 大西紳次氏 情報工房(株) 代表取締役 宮脇一氏 今、コンタクトセンターに集まる顧客の声(VOC)への注目が高まっています。そこには、商品・サービスの開発・改善など、ビジネスに役立つヒントが数多く含まれているからです。しかし、大量に寄せられるVOCを蓄積・分析して、全社的に活用できるデータとすることは容易なことではなく、そこには的確な準備と体制づくりが必要となります。当セッションでは、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えて、VOCを「宝の山」にするための施策について、ディスカッションを行います。
	B3 JTAセッション⑤ 『クレーム対応 ～今求められている確・迅速な対応のあり方～』 定員100名	
	14:45 ～ 16:15	モデレーター 三井情報(株) 総合研究所 CRMコンサルティングチーム シニアコンサルタント 村田啓多郎氏 スピーカー ジョンソン・エンド・ジョンソン(株) カスタマーサービス マネージャー 伊東順也氏 ファーストコンタクト(株) カスタマーサービス第二本部 本部長 橋本敦氏 コンタクトセンターに寄せられるお客様の声の中にクレームが含まれることは避けられません。これらに対して的確かつ迅速な対応を行うことは、問題を拡大しないための重要なミッションと言えます。またクレーム自体を発生させない仕組みや、不運にも発生したクレームを前向きにとらえ、ビジネスに繋げるプロセスづくりが必要です。当セッションでは最新のクレーム傾向と今求められているクレーム対応の基本的な考え方や失敗を防ぐポイント、効果的な対応のためのヒントなどを、具体的な事例を交えつつ検証していきます。
	B4 JTAセッション⑥ 『品質の向上・維持 ～高品質センター実現につながる評価と取り組みのあり方～』 定員100名	
	16:30 ～ 18:00	モデレーター (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College サブゼネラルマネージャー 佐々木真美氏 スピーカー 東京海上日動あんしん生命保険(株) 総合カスタマーセンター 室長 田村太一氏 (株)KDDIエボルバ 採用教育部 部長 三浦義晴氏 コンタクトセンターの応対品質は、センターを運営する企業・団体に対する評価やイメージを大きく左右するものであり、その重要度の高さは言うまでもありません。しかし行き交う情報量が増加し、また、人材が流動するセンターにおいて、一定の品質を維持しさらに向上していくことは容易なことではありません。当セッションでは、応対品質の評価基準・方法と向上および維持のための具体的手法について、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えながら議論をすすめます。

2009年度「JTAスクール」年間スケジュール決定

2009年度のJTAスクール年間スケジュールが決まりましたのでご案内いたします。センターの年間人材育成計画として、ぜひご活用ください。
毎回多くの方に受講いただき、好評を博しているJTAスクールですが、2009年度は東京・大阪で9講座43回の開催を予定しています。その他の地域での開催や更新情報に関しては、ホームページにアップいたしています。併せてご確認ください。

JTAスクール専用サイト (http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

開催日	講座名	講師	会場	定員
2009年				
4/23 (木)～4/24 (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)	25名
5/14 (木)～5/15 (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)	25名
5/21 (木)～5/22 (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)	20名
5/28 (木)～5/29 (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)	20名
6/4 (木)～6/5 (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	25名
6/11 (木)～6/12 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	日本マンパワー (東京都)	25名
6/18 (木)～6/19 (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)	25名
6/25 (木)～6/26 (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)	25名
7/9 (木)～7/10 (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)	20名
7/16 (木)～7/17 (金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)	25名
7/30 (木)～7/31 (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)	25名
8/6 (木)～8/7 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館	20名
8/27 (木)～8/28 (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)	25名
9/3 (木)～9/4 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館	25名
9/9 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	日本マンパワー (東京都)	24名
9/10 (木)～9/11 (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)	25名
9/17 (木)～9/18 (金)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	新大阪丸ビル新館	20名
10/1 (木)～10/2 (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)	20名
10/8 (木)～10/9 (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	20名
10/14 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	日本マンパワー (東京都)	24名
10/15 (木)～10/16 (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)	25名
10/22 (木)～10/23 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	日本マンパワー (東京都)	25名
10/28 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)	20名
11/12 (木)～11/13 (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)	20名
11/19 (木)～11/20 (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)	25名
11/26 (木)～11/27 (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)	25名
11/26 (木)～11/27 (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	25名
12/10 (木)～12/11 (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)	20名
12/17 (木)～12/18 (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)	25名
2010年				
1/19 (火)～1/20 (水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京都	25名
1/21 (木)～1/22 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京都	20名
1/26 (火)～1/27 (水)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	東京都	25名
2/3 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	東京都	24名
2/4 (木)～2/5 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京都	25名
2/9 (火)～2/10 (水)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	東京都	20名
2/18 (木)～2/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
2/24 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	東京都	20名
2/25 (木)～2/26 (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	25名
2/25 (木)～2/26 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館	20名
3/4 (木)～3/5 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
3/10 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	東京都	24名
3/11 (木)～3/12 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京都	20名
3/18 (木)～3/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京都	25名

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.143

Contents

2009年「新春賀詞交歓会」を開催	1
『CRMソリューション大会2008』 ～ワークフォース・マネジメント(WFM)～	2
SVインタビュー VOL.17	4
コンタクトセンターQ&A	5
JTAコンタクトセンター・セミナー2009	6
2009年度「JTAスクール」年間スケジュール決定	7
新入会員のご紹介・協会日誌	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.144では、『JTAコンタクトセンター・セミナー2009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

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.99(2009年1月7日配信)

配信数:3,348名

【協会からのご案内】

- 1.JTA NEWS VOL.142の発行
- 2.JTAコンタクトセンター・セミナー2009のご案内

【業界動向・情報】

- 3.労働基準法の改正(厚生労働省)
- 4.「テレビショッピングに関するトラブルの増加」(国民生活センター)
- 5.JIS Q 9001(品質マネジメントシステム企画)の改正(経済産業省)
- 6.第7回個人情報保護部会の配付資料(内閣府)
- 7.漏れたら大変! 個人情報(情報処理推進機構)
- 8.春の花粉総飛散量の予測(環境省)
- 9.第58回 日本統計年鑑 平成21年(統計局)

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)

新入会員のご紹介(2008年11月入会)

2008年12月31日現在・正会員数 195社

株式会社レスキューネットワーク

Agency

代表者:代表取締役社長 川西 憲二

本社所在地:東京都江東区亀戸6-26-5 日土地亀戸ビル

ホームページ: <http://www.rescuenetwork.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24時間365日稼働するコンタクトセンターとして、自動車の事故・故障のトラブルに対応するロードアシスタンス事業をはじめ、各種コンタクトセンター事業を行っています。当社は、専門知識を有するスタッフがオペレーションを行っております。特に、ロードサービスオペレーションは、自動車整備・保険の専門資格のみならず、お客様の要望を汲み取りクライアント企業様の対応方針に沿ってサポートする高いサービスマインドで対応させていただいております。また、ISO9001-2000(品質マネジメントシステム)の認証取得をはじめ、プライバシーマーク(Pマーク)および、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS:ISO27001)の認証を取得しております。

プロブリッジ株式会社

Agency



代表者:代表取締役社長 新川 哲平

本社所在地:東京都渋谷区渋谷2-12-19 東建インターナショナルビル8F

ホームページ: <http://www.probridge.co.jp>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

この度、本協会に加盟させていただきました、プロブリッジ株式会社と申します。

当社は、主に1席～10席の小ロット案件をマルチ型で受託することをメインとしてコンタクトセンター事業をスタートさせていただき、現在では官公庁をはじめとした中・大規模案件の運用も開始いたしました。渋谷2拠点ベースに、09年4月に千葉センターのオープンを予定し、今期中に九州地方へのコンタクトセンター構築を進めております。

会員企業の一員として業界全体の活性化の一助を担うべく邁進して参りたいと思います。これを期に、諸先輩方のご指導を頂ければと存じますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

協会日誌

12/10、1/7広報委員会

1. JTAニュースの発行について

- ・1月号:会員からの年頭所感が41会員から寄稿いただいたことを報告した。
- ・2月号:2008年12月9日に開催した「CRMソリューション大会2008」の概要報告、2009年度の「JTAテレマーケティングスクール」スケジュール等を掲載することを承認した。
- ・3月号:2月17日～18日に開催する「JTAコンタクトセンター・セミナー2009」の概要報告を掲載することを承認した。

2. プレスリリースの配信について

- ・2月17日～18日に開催する「JTAコンタクトセンター・セミナー2009」のプレスリリースを関連媒体等に配信することを承認した。

3. コンタクトセンターQ&Aについて

- ・2007年度よりJTA NEWSに連載している「コンタクトセンターQ&A」をまとめて協会ホームページに掲載することを承認した。

12/11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

- ・2月17日、18日のタイムテーブルを、初日を「人材関連」、2日目を「マネジメント関連」に統一し確定した。
- ・協会ホームページにて、告知・申込を開始することを決定した。

2. テレマーケティング・ガイドブックVOL.18について

- ・発行状況等について報告した。

12/17人材育成委員会

1. 「SVによる意見・情報交換会」について

- ・11月18日に実施した「SVによる意見・情報交換会」の報告を行うとともに、これを踏まえて次の開催について討議した。