

2008年度 協会事業活動 報告

当協会では、2008年度協会事業活動計画に基づいて、**①「公益法人制度改革の推進」****②「会員メリットに寄与する施策の更なる推進」****③「消費者保護活動の積極的な推進」**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公益法人制度改革の推進に伴う必要な活動、⑦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12回 通常総会 開催

2008年6月3日(火)、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「(社)日本テレマーケティング協会 第12回通常総会」が開催され、2007年度事業報告及び収支決算報告、2008年度事業計画及び予算案、定款の一部変更が承認されました。



通常総会終了後には懇親パーティーを開催。150名を超える多くの来賓や会員が参加しました。

●「スーパーバイザー(SV)職務定義」完成報告会を開催

人材育委員会では、2006年度から「スーパーバイザー(SV)職務定義」の策定を進めてきました。2年間にわたる討議・調査などを経て、本定義が完成し、2008年4月18日(金)に報告会を開催しました(会場：(株)日本マンパワー)。

会員社を対象とした報告会には、センター長、マネージャー、品質管理担当者など約120名が参加しました。

●コンタクトセンター見学会

沖縄でコンタクトセンター見学会を開催

7月3日(木)～4日(金)、情報調査委員会では沖縄・コンタクトセンター見学会を開催し、協会会員企業より10社14名が参加しました。3日には(株)安心ダイヤル、4日には(株)CSKコミュニケーションズを見学。3日の見学終了後には、見学先である両社の方を交えた懇親会を開催しました。

ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)見学会を開催

2月3日(火)、情報調査委員会ではディー・エイチ・エル・ジャパン(株)のコンタクトセンター見学会を開催しました。今回の見学

会には、会員企業25社から47名の申込があり、11社15名の方が見学会に参加しました。

●コールセンター入門講座

6月17日(火)、「コールセンター入門講座」を開催し、100名の定員を大幅に超える124名が受講しました(会場：(株)日本マンパワー)。

本講座では、「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」「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」「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」について解説を行いました。新入社員のみならず、基礎知識を再確認したい方や研修担当者など様々な立場の方が受講され、受講者からは他の社員にも受講させたいなど、次回開催を希望する声が多数寄せられました。

●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

情報調査委員会では、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、そのうち昨年度もご協力いただいた企業は33社です。なお、調査結果については11月中旬発行の「テレマーケティング・ガイドブックVOL.18」に掲載しました。

●第21回海外テレマーケティング事情視察

2008年10月5日(日)～10月11日(土)《5泊7日》の日程で、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」を開催しました。

今回のツアーでは、アメリカ合



衆国・カリフォルニア州のサクラメントとロサンゼルスとのコンタクトセンターを訪問。特徴ある6社のコンタクトセンターを視察することができました。(なお、視察レポートはJTA NEWSVOL.141(2008年12月号)に掲載。協会サイトからもご覧いただけます)

●「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を実施 第1回のテーマは“モニタリング”

11月18日(火)、協会事務局において、人材育成委員会主催の「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を実施しました。交換会にはコンタクトセンターで活躍する9社10名のSVが参加。人材育成委員進行のもと、“モニタリング”をテーマにラウンドテーブル形式で意見・情報交換が行われました。「社内情報・資料の開示・提示は不要」のため、自身の取り組み状況や悩み・課題などについて各自が積極的に発言。活発な議論が展開され、参加者の目的意識の高さを感じ取ることができました。

第1回に引き続き“モニタリング”をテーマに

2009年2月10日(火)、人材育成委員会では「第2回スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しました。会員企業より10社10名のスーパーバイザーが参加し、ファシリテーターを務めた人材育成委員のもと、活発な意見交換が行われました。

今回参加したSVの経験年数は最長で12年、最短で9ヵ月。テレ



マーケティングエージェンシー、通信販売、金融・保険など業種も様々でしたが、目的意識の高い方々が集まったため活発な議論となり、既定時間の1時間30分を有効活用されていました。

●CRMソリューション大会

『ワークフォース・マネジメント(WFM)』を開催

2008年12月9日(火)、東京・千代田区の全電通ホール(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)』”。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。

●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名を超える皆様に参加され、盛会となりました。



●「JTAコンタクトセンター・セミナー2009」を開催

2009年2月17日(火)・18日(水)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で、『JTAコンタクトセンター・セミナー2009』を開催しました。「コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか」をテーマに全8講演を実施。約600名の受講者が参加しました。

17日には(株)ルネサス高崎 女子ソフトボール部シニアアドバイザーの宇津木妙子氏に『強いチームづくりの秘訣』と題した特別講演を、翌18日には雪印乳業(株)取締役の日和佐信子氏に『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』と題した特別講演を行っていただきました。その他のセッションも充実した内容で、熱気あふれるセミナーとなりました。



●JTAスクールを開催

2008年度には42回のJTAテレマーケティング・スクールを開催し、846名の受講者が参加されました。なお、詳細については3ページをご覧ください。

●情報の収集・提供

協会のサイトをリニューアル

10月1日(水)に協会サイトをリニューアルしました。今回のリニューアルでは、「JTA NEWS」「JTAスクール」をトップページで紹介することで、より分かりやすく多くの方にご覧いただけるようになりました。また、協会主催の「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るようになっています。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。詳細は6ページをご覧ください。

会報「JTA NEWS」の発行

協会報として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」などの連載や「コンタクトセンターソリューション最前線」としてCRMソリューション大会と連動した特集記事などを掲載しました。

JTAメールニュースを配信

JTAメールニュースでは、「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「監督官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を配信しました。(全16回・配信数:3,530名(2008年3月時点))

『テレマーケティング・ガイドブックVol.18』を発行

2008年11月、テレマーケティング・ガイドブックVOL.18を発行。

①対談/消費者保護とコールセンターの役割、企業経営の中核ともなるコールセンターへ、②ケーススタディ/企業の競争力の“決め手”コールセンターは顧客にどのような価値をもたらすのか?、③2008年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査 報告、④座談会/コールセンターにおける人材育成、⑤寄稿/定着率を維持する3つのポイント、⑥JTAのガイドライン、⑦JTA会員企業一覧

などを掲載しました。(部数:11,000部、配布先:会員各社、官庁・地方自治体、関係団体、関連イベント等での配付)

JTAのPR広告を掲載

日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に協会PR広告を出稿(2008年10月2日付)。JTA会員が信頼されるテレマーケティング活動を行っていることをPRしました。

テレマーケティング電話相談室

事務局では「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。

●消費者団体等との情報交換

愛知県消費者トラブル防止懇談会(2008年5月)に参加し情報交換を行いました。

●委員会・連絡会への参画

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(抜粋)

◎第47回「電話対応コンクール全国大会」

主 催:(財)日本電信電話ユーザ協会

開催日:2008年11月21日(金)

会 場:広島厚生年金会館(ウェルシティ広島)

◎第12回「企業電話対応コンテスト」

主 催:(財)日本電信電話ユーザ協会

発 表:2008年11月1日(土)

◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2008 in 大阪

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

会 期:2008年5月28日(水)・29日(木)

会 場:マイドームおおさか

◎TSUHAN (通販) 2008

主 催:(社)日本通信販売協会

会 期:2008年10月16日(木)・17日(金)

会 場:、富士ソフト アキバプラザ(東京・秋葉原)

◎コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2008

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

会 期:2008年11月13日(木)・14日(金)

会 場:池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

◎コンタクトセンター・アワード2008

主 催:リックテレコム



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。

2008年度JTAテレマーケティングスクール実施報告

JTAスクールの総受講者数が10,000名に到達

2008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42回開催し、延べ179社・846名の受講者が参加されました。2008年9月には、1990年の開始からの総受講者数が10,000名に到達することができました。これもひとえに会員のみなさんのご支援の賜です。

JTAスクールがこれまで支持されてきた主な理由として、次の3点があげられます。

1. 他社の受講者との交流により、モチベーションアップ
2. 経験豊富な講師による“分かりやすい講義”が、高い満足度を獲得
3. ロールプレイング、グループワークを取り入れた“実践的内容”

特に、公開講座ならではの情報交換・交流は、普段は他社とのお付き合いが少ないセンタースタッフにとって、「自分の目指したい方向性が確認できた」「同じ悩みを抱えていることが分かった」と刺激を受け、モチベーションアップにつながったという声を多くいただいています。今後とも、人材育成の一環として「JTAスクール」をご活用くださいますようお願いいたします。

なお講座内容・スケジュールなどの詳しい情報は、JTAスクールwebサイトを参照ください。

■2008年度 受講状況

受講者数	846名
参加企業数	179社
講座数	42回
平均受講者数	20.1名

■開催地別受講者数・開催回数

	人数	回数
東京	665	33
大阪	143	7
沖縄	25	1
札幌	13	1

■講座別受講者数

講座名	人数
テレコミュニケーション養成講座	33
スーパーバイザー養成講座	379
トレーナー養成講座	172
スクリプト作成講座	31
クレーム対応講座	73
センターマネージャー講座	38
コールセンターのコーチになる (コーチング講座) (1日)	42
テレコミュニケーションを変えるEQ発揮の フィードバック(フィードバック講座) (1日)	37
モニタリング実施手法セミナー (モニタリング講座) (1日)	41

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、JTAスクールホームページ JTAスクール ▶ 検索 まで。

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

A

クレームに関する研修を行う中で、最近このような質問を受けることが増えてきました。

具体的なクレーム対応に関するご質問ではありませんが、背景を知ることによって対応方法のヒントになればと思います。

最近クレームが増えてきているように感じますよね。

なぜクレームが生まれるのかという原因を理解し、それを頭においた対応ができれば、単なるマニュアルを越えた奥の深い対応になるかと思えますので、時代の背景も含め増加理由を挙げてみます。

連日賞味期限、消費期限、産地の偽装、料理の使い回しの発覚などで、企業のトップ以下が並んで「申し訳ございませんでした」と記者会見で頭を下げる風景。もうすっかり見飽きたものになってしまいました。これほど連日マスコミの報道ラッシュになるとお客様は企業に不信感を持って当然です。「なんだか信用できない世の中になってきた。会社は悪いことをするのがスタンダードではないのか」という風潮が蔓延してきます。

会社という公器ならばチェック機能が働いて不正は少ないはずだというのが、今までの社会の前提でした。大きな名の通った会社なら、昔は「メーカー物」といって、それだけで信用性があったのです。

ところが、連日のマスコミ報道で消費者は何を信じてよいのやらという気分になります。そうすると、消費者としては、何かささいなことでも疑惑を感じたら、クレームは言うって当然、クレームを言う私は正義の味方だとなるわけです。一部の企業が自ら信用を失墜させたのは事実ですが、メディアが情報を大量に流すために、視聴者である消費者をどんどん神経質、過敏にさせてしまい、昔ならクレームにならなかったようなことも、クレームになってしまいます。「自分の言い分は正しい」、「この事象であれば誰でもクレームを言うはず」、「今の時代、企業は謝罪し対処するのが当たり前」という心理が消費者に浸透してきているのも理由の1つだと言えます。

今、コールセンターでは高齢者の方からのクレームが圧倒的に多いのです。高齢者の方にクレームを言う人が多いのは、一言でいうと「現代社会に対するストレス」なのかもしれませ



最近クレームが増えていますが、その理由として何が考えられますか?

回答者 玉本 美砂子氏

(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

ん。具体的には、「マニュアル対応とIT化に対するわずらわしさ」なのでしょう。現代社会の急激な変化に対するストレスが、今の顧客対応への大きな不満となって出てくるのかもしれない。高齢者の方にとっては、今の社会はストレスの山に取り囲まれていると言えるのかもしれない。

さて、今まで、クレームが増える原因を探ってきましたが、ちょっと視点を変えてみましょう。因果関係の逆転です。「クレームが増加している」というのは誰が言っているのでしょうか。当然、クレームを受ける人たちです。では、そうした人はどこにいるのかというと「クレームを受け付ける窓口」にいる場合が多いのです。ということは「クレームを言うのはクレームを受け付ける場所があるから」→「だから、クレームを受け付ける場所にいる人が『クレームが多い』と言う」→「世の中はクレーム増加時代だ」と社会に広まる」ということになりませんか。

つまりは、お客様相談口やコールセンターを、しかもフリーダイヤルで持つ企業が増えていて、そこは確かにお客様のサポートをする役目を果たし、顧客の利便性を高めたのですが、同時にクレームを「作る」場所にもなってしまったということです。コールセンターのオペレーターは、基本的には、居丈高な対応はしないですね。だからこそ、「クレームを言いやすい人」になってしまうのでしょう。お客様がクレームを言える場所を作るから、クレームが増えるという皮肉な話といえます。

「クレームは情報の宝庫」「クレームの中に顧客ニーズがある」とよくいいますね。クレームは顧客満足につながる貴重な情報源です。

クレームの増加には、クレームを言いやすい時代背景・急激な時代の変化・クレームを受け付ける場所の増加という3つの理由が考えられます。この情報源が多くなったということは企業にとっての活用法も含めて、組織全体で取り組んでいくのが大切です。

『クレーム対応講座』のスケジュール

	日 程	場 所
2009年	6/11 (木)～6/12 (金)	日本マンパワー (東京都)
	9/3 (木)～9/4 (金)	新大阪丸ビル新館
	10/22 (木)～10/23 (金)	日本マンパワー (東京都)
2010年	2/4 (木)～2/5 (金)	日本マンパワー (東京都)

スーパーバイザー interview vol.20

今回取材にお訪ねしたのは、凸版印刷株式会社。日本を代表する大手印刷会社のコンタクトセンターとは、どのような位置づけになっているのでしょうか。チームリーダーの木下弘子さんの活躍を通して、その役割を伺ってみました。

凸版印刷株式会社
トッパンアイデアセンター

IT開発本部 BPOシステム開発部
本所コンタクトセンター チームリーダー
木下 弘子さん

毎日を元気に過ごすためのポイントは「睡眠と栄養」という木下さん。ご主人とのドライブも、いい気分転換とのこと。ストレスをためないコツは「いつも前向きに考えること。もし失敗があっても、今後のためと思うようにしています」というポジティブな女性です。



木下弘子さんは、所属する本所コンタクトセンターの中でスーパーバイザー（以下、SV）のもとでチームリーダー（以下、TL）として他の同僚と協力しながら、多数のテレコミュニケーター（以下、TC）を統括し、活躍中です。

凸版印刷に入社する以前、証券会社に11年間の勤務経験を持つ木下さん。最後の1年間はコールセンター運営に参画していたとのこと。「インハウスのオペレータ向けに、金融商品に関する教育を担当していました。商品が多いので、直接的なアドバイスだけでなく、研修用の資料作成なども行っていました」

その後、ご主人が北海道への転勤となり退社。専業主婦として「北海道の自然を満喫」したとのことですが、東京への再度の転勤を機に、凸版印刷のコンタクトセンターに入社。TCとして、飲料メーカーキャンペーン事務局、株主優待事務局、リコール対応窓口などの業務に従事し、2年半後にはTLにキャリアアップすることになります。

働きやすく 明るい職場を心がけて

数年前に、凸版印刷ではコンタクトセンター部門の再編と体制変更を行いました。本所・東京と埼玉県の2カ所にあるコンタクトセンターを、キャンペーンや通販などのクライアントニーズごとに再編。さらに人的配置もSV+アシス

タントSVという構成を、現在のSV+TLに変更しました。その際、木下さんにもTLへの昇格が打診されたのです。

「人の上に立つことは責任も重し、業務的にも大変です。でも、せっかくの機会だし、プレッシャーを感じながら仕事をするのもいいかもしれないと思ってお受けしました」とのこと。プレッシャーをストレスとせず、自らの糧にしていく姿勢が窺える言葉です。

凸版印刷ではクライアントごとのチーム制が敷かれており、現在は食品会社の通販をフルフィルメントで担当しています。業務は、受注／問い合わせ／出荷／配送管理／返品処理／クレジット管理／顧客管理と多岐にわたります。受注も、電話／ハガキ／ファクス／ウェブ／モバイルといったすべてを担当。その中でのTL業務ですから、大きな負担もあるのではないのでしょうか。

「スタッフが生き生きと働いていることがやりがいなんです。みんなの笑顔が私の心の栄養であり、一番のしあわせです。そのために、働きやすく明るい職場を作っていきたいと思っています。でもそれって、本当は当たり前のことなのかもしれませんね」

BPOの要としての コンタクトセンター

凸版印刷が受注している業務は、印刷を中心に、マーケティング、プロモ

ーション、広告展開、ツール類の制作、商品の配送まで多岐にわたります。つまり、凸版印刷が動かしている大きなプロジェクトの中に、コンタクトセンター機能も組み込まれているのです。

全体的なBPOの一部として他部署との連携も不可欠。さらにコンタクトセンターはお客様に一番近い、いわばBPOの要の部分になるわけですから、非常に高い精度も求められます。

それだけ高い要求に対応してきた経験を、センター全体のノウハウにしていきたいという木下さん。「まず、どんな局面でも対応できるような強いチーム作りを目指しています。その情報を他のチームとも共有することでセンター全体の質も向上させていきたい。それが、品質を上げていくためのステップアップになると思います」。仕事の楽しさややりがいをスタッフに伝えていきたいという木下さんの日々の取り組みが少しずつ大きな流れとなり、全社的な品質向上につながっているのではないのでしょうか。

企業情報

凸版印刷株式会社

代表取締役社長：足立 直樹

本社事務所：東京都千代田区神田和泉町1番地

ホームページ：<http://www.toppan.co.jp/>

創業：1900年

従業員数：11,181名（2008年3月末現在）

プロフィール：企業理念は『私たちは、常にお客さまの信頼にこたえ、彩りの知と技をもとに、ここをこめた作品を創りだし、情報・文化の担い手として、ふれあい豊かに暮らしに貢献します』

【経済産業省からのご案内】

下請事業者への配慮等について

米国発の世界的な金融危機により、世界的に信用収縮、設備投資の抑制、雇用の減少が発生しています。このような状況を受け、製造業においては輸出・生産が落ち込みを見せるばかりでなく、非製造業にも景気の悪化の波が押し寄せています。

こうした経済情勢の中、中小企業とりわけ下請事業者には特に景気悪化のしわ寄せが生じやすいことから、政府は、下請事業者保護の強化を政策の重要な柱と位置づけ、下請代金支払遅延等防止法の厳格な運用、違反行為への厳正な対処、相談体制の拡充等の対策を実施しています。

下請取引に関して、親事業者が遵守すべき事項は次のとおりです。

1. 書面(注文書)の交付及び書類の作成・保存義務
2. 下請代金の支払期日を定める義務及び遅延利息の支払義務
3. 受領拒否の禁止
4. 下請代金の支払遅延の禁止
5. 下請代金の減額の禁止
6. 返品禁止
7. 買ったたきの禁止
8. 物の購入強制・役務の利用強制の禁止
9. 報復措置の禁止
10. 有償支給原材料等の対価の早期決済の禁止
11. 割引困難な手形の交付の禁止
12. 不当な経済上の利益の提供要請の禁止
13. 不当な給付内容の変更・やり直しの禁止

※詳細については以下URLをご参照下さい。

<http://www.meti.go.jp/press/20090324005/20090324005-2.pdf>

なお、下請取引に関する相談は、財団法人全国中小企業取引振興協会 下請かけこみ寺本部(03-5541-6655)をはじめ全国の相談窓口(以下URL参照)で受け付けています。

<http://www.zenkyo.or.jp/kakekomi/address.htm>

また、同協会では、インターネットを利用した取引あっせんを行うビジネス・マッチング・ステーション(BMS)を運営しています。BMSは、取引あっせんのほか、ビジネスパートナーの検索や官公需情報の収集等も可能なシステムです。是非ご活用下さい。

<http://www.chusho.meti.go.jp/keiei/torihiki/BizMatchStation.htm>

新型インフルエンザ対策について

現在、高病原性鳥インフルエンザ(H5N1)の鳥から人への発症事例が東南アジアを中心に増加しており、人から人に感染する新型インフルエンザの出現が世界的に懸念されています。新型インフルエンザがわが国において発生・流行した場合には、深刻な健康被害と、これに伴う社会的・経済的影響が発生するおそれがあります。

政府としては、平成17年12月に、新型インフルエンザ及び鳥インフルエンザに関する関係省庁対策会議において、「新型インフルエンザ対策行動計画」を決定し、これに基づき対策を講じてきたところですが、その後の科学的知見の蓄積等を踏まえ、平成21年2月に同行動計画の見直しを行いました。

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/13.html>
(新型インフルエンザ対策行動計画)

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/kekkaku-kansenshou04/09.html>
(新型インフルエンザ対策ガイドライン)

【協会からのお知らせ】

副会員証のご案内

協会では、支店・営業所をお持ちの会員様、複数のコールセンターをお持ちの会員様用に、副会員証をご用意しております。

信頼の証として、ぜひご活用下さい。

- ・サイズ:B6版(横型)
 - ・価格:1枚=3,150円(消費税込み)、机上用ハードケース付き
- ご希望の会員様は、協会事務局までお問い合わせ下さい。
(電話:03-5289-8891)



協会ホームページとのリンクのご案内

協会では、会員様のお申し出に基づき、当協会ホームページ(会員一覧のページ)と、会員様のホームページとのリンクサービスを行っています(費用はかかりません)。

ご希望の会員様は、社名、ご担当者部署・役職、ご氏名、連絡先電話番号、メールアドレス、リンク先URLを明記の上、協会事務局(office@jtasite.or.jp)までお申し込みください。

なお、リンク先URLは一つとさせていただきます。

自社ホームページとリンクが貼られているかどうかの確認は、協会ホームページ「会員一覧(<http://jtasite.or.jp/profile/list.html>)」をご覧ください。



RADVISION Japan株式会社

Support



代表者名：営業推進本部長 山崎 昭彦

本社所在地：東京都台東区台東1-32-8 清鷹ビル3F

ホームページ：http://www.radvision.jp

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

ラドビジョン・スコーピア・デスクトップは、高価なテレビ会議専用端末を必要としないライセンスフリー（無制限）のソフトウェアソリューションで、ハードウェアベースのMCUを利用し、さまざまな環境下の端末をMCUで合成&最適化する事で、帯域消費を抑えビジネス品質に耐えうるテレビ会議を実現します。また、モバイル網と、マルチメディアコンテンツやビデオテレフォニーシステムが使用している ネットワーク間のギャップを埋め、双方向ビデオテレフォニーおよびストリーミングセッション、会議の録画をもサポートします。スコーピア・デスクトップは、効率的で、より使いやすく、幅広く利用できるソリューションをご提供します。

株式会社 通信販売代行サービス

Agency

代表者名：代表取締役 瓜生 俊也

本社所在地：東京都新宿区百人町3-9-9

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

人の声は不思議なものです。顔が見えなくても声を聞けば、その人の気分や性格を推し測ることができます。それは、私たちが「声」に対する一種の先入観をもっているからです。だからこそ、電話によるコミュニケーションは危険な側面をもっているとも言えます。決して悪意はないのに声の抑揚によってあらぬ誤解を受けたり、顔が見えないのでつい表現がオーバーになったり、電話には独特の危うさがあるのです。私たち(株)通信販売代行サービスは、人と人とのコミュニケーションが何によって支えられているのか、そのことを常に意識するよう心がけています。通信販売とは、お客様にとってはある意味で夢を買う行為に他なりません。その夢を大切にすることこそ、私たちに課せられた最大の使命であると考えています。

「コールセンター入門講座」の開催迫る!

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する「コールセンター入門講座」を開催します。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。多くのみなさんの受講をお待ちしています。

●開催概要

日時：2009年6月16日(火) 13:00~17:20

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

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)

※詳細・申込方法等は近日中にホームページに掲載いたします。

●カリキュラム

【テーマ】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 CCM事業部 シニアコンサルタント 鈴木 誠氏

『コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標(KPI)、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基本知識を解説します』



【テーマ】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

『「収益への貢献」、「顧客の生の声の収集・活用」など、戦略的コールセンターの最新トレンドと、これを象徴する各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介いたします』



【テーマ】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

『商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは? お客様の情報(個人情報)を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを、事例を交え分かりやすく解説します』



JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.146

Contents

2008年度 協会事業活動 報告	1
2008年度 JTAテレマーケティング・スクール 実施報告	2
コンタクトセンターQ&A	4
SVインタビュー VOL.20	5
経済産業省からのご案内・協会からのお知らせ	6
新入会員のご紹介・「コールセンター入門講座」紹介	7
協会日誌	8

次号予告

「JTANews」Vol.147では、「各自治体のコールセンター支援制度一覧-①」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.104 (2009年4月17日配信)

配信数:3,502名

【協会からのご案内】

1. ホームページリンクのご案内(会員限定)

【業界動向・情報】

2. 特定商取引に関する法律施行令を一部改正する政令について(経済産業省)
3. 求人・求職のマッチング促進のための調査分析(雇用情報センター)
4. IT人材市場動向調査 調査報告概要版(情報処理推進機構)
5. 平成20年版 働く女性の実情(厚生労働省)
6. 2008年度第2回 情報セキュリティに関する脅威に対する意識調査(情報処理推進機構)
7. 派遣元・先指針の改正について(厚生労働省)
8. 心理的負荷による精神障害に係る業務上外の判断指針の一部改正について(厚生労働省)
9. 平成20年 通信利用動向調査(総務省)
10. 「日本の統計2009」「世界の統計2009」(統計局)
- 【セミナー・イベント情報】
11. コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2009 in 大阪【来場&セミナー事前登録開始】
12. 沖縄IT津梁パークセミナー〜日本とアジアのIT集積拠点をめざして〜
- 【監督官庁等からのお知らせ】
13. 経済産業省における新型インフルエンザ対策について(経済産業省)

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

3/17理事会

① 理事選任ならびに常任理事の互選について

・澄川雅弘常任理事の退任に伴い、(株)もしもホットライン 常務執行役員 経営企画部長の岡本 英一氏を理事に選任し、併せて常任理事として互選した。

② 財政基盤確立に向けた諸施策について

・理事に対して、新規会員の入会勧奨の要請を行った。
・理事社に対して、CRMソリューション大会・JTAエージェンシー大会への出演の依頼を行った。

③ 「第3回公益法人認定委員会」開催報告について

・認定公益法人格への申請について、当面は他協会等の動静をみることとなった。

④ 新規事業の地方展開試行案について

・協会活動の地方展開に関する具体案を次回理事会に再提案することとなった。

⑤ 入退会について

・2008年度第4回理事会以降の入退会について承認した。

3/18情報調査委員会

① コンタクトセンター見学会開催報告について

・2月3日に開催したディー・エイチ・エルジャパン(株)のセンター見学会の開催報告を行った(詳細はJTA NEWS 4月号参照)。

② 次回コンタクトセンター見学会について

・宮城県のコンタクトセンターの見学実施に向けて打診中であることを報告した。

③ 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

・追加する項目等も含め、次回の委員会で再度検討することとなった。

④ JTAメールニュースの配信について

・3月9日にVOL.102を配信したことを報告した。

3/19人材育成委員会

① 第2回スーパーバイザーの意見交換会の開催報告について

・2月10日に開催したスーパーバイザーの意見交換会の開催報告を、アシスタントを務めた委員より行った(詳細はJTA NEWS 4月号参照)。

② 2009年度の活動計画について

・スーパーバイザーの意見交換会を年間5回を目標に開催することとなった。また、東京以外の地域でも開催することとなった。

4/8広報委員会

① JTAニュースの発行について

・5月号:2008年度事業活動報告等を掲載することとなった。

・6月号:自治体によるコールセンター支援制度を掲載することとなった。また、本特集へ掲載を希望する自治体が増えているため、6月号では道県・政令指定都市の情報を掲載し、その他の市については次号以降への連載とすることとなった。

② プレスリリースの配信について

・6月16日(火)に開催する「コールセンター入門講座」のプレスリリースを関連媒体に配信することを承認した。

from
Mail News

特定商取引に関する法律施行令を一部改正する政令について

経済産業省より「特定商取引に関する法律施行令を一部改正する政令について」が公表されています。

昨年6月に成立した「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律」により、それまで規制の対象となる商品等を「指定商品・指定役務等」で限定していたものを、原則すべての商品・役務が規制の対象となります。

ただし、他の法律等により、不当な勧誘・販売行為への対処が可能なもの、クーリング・オフ規程がその商品等の性質上なじまないと考えられる場合を規定し適用除外とします。

<http://www.meti.go.jp/press/20090331002/20090331002-1.pdf>
(報道資料)

派遣元・先指針の改正について

厚生労働省より「派遣元・先指針の改正について」が発表されています。改正の内容としては、

- (1) 派遣契約の中途解除に当たって、派遣元事業主は、まず休業等により雇用を維持するとともに、休業手当の支払い等の責任を果たすこと
- (2) 派遣元は、派遣先の責に帰すべき事由により派遣契約を中途解除する場合は、休業等により生じた派遣元事業主の損害を賠償しなければならないこと
- (3) 派遣契約の締結時に、派遣契約に(2)の事項を定めること

などです。
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/03/h0331-21.html>
<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2009/03/dl/h0331-21a.pdf>
(改正指針の要綱)