

2009年度 協会事業活動 報告

当協会では、2009年度協会事業活動計画に基づいて、1「協会活動の地方展開」、2「協会の組織強化」、3「消費者に配慮した活動」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13回 通常総会 開催

2009年6月2日(火)、東京・九段下のホテルグランパレスにおいて「(社)日本テレマーケティング協会 第13回通常総会」を開催し、2008年度事業報告



及び収支決算報告、2009年度事業計画及び予算案、任期満了に伴う役員の選任が承認されました。

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。

●協会会員行動理念を策定

7月7日(火)に開催された理事会において、「(社)日本テレマーケティング協会会員行動理念」が策定されました。本行動理念は、JTA会員各位が共通に推進すべき事項を明文化したもので、この理念に従って各種施策を積極的に進めることになります。

会員行動理念では、次の5つについて定めています。「顧客志向経営」「倫理的行動規範」「企業横断的共創」「人材育成」「人と技術の融合」

詳細については協会ホームページに掲載されていますので、ご確認ください。

●コンタクトセンター見学会を開催

仙台で2社のコンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会では、7月2日(木)～3日(金)に仙台のコンタクト

センター2社の見学会を開催しました。15社21名のお申し込みがあり、13社13名の会員が参加しました。

みやぎコールセンター協議会のご協

力で、キューアンドエー(株)、(株)インテリジェンス両社のコンタクトセンターの見学会を開催することができました。



セブン銀行 センター見学会開催報告

情報調査委員会では、2月23日(火)に(株)セブン銀行 お客さまサービス部のセンター見学会を開催しました。今回の見学会へは、会員企業28社から43名のお申し込みをいただき、10社10名の方が見学会に参加しました。

●年間6回にわたって

「SVによる意見・情報交換会」を開催

一昨年度からスタートした人材育成委員会主催の「SVによる意見・情報交換会」が、年間6回にわたって開催されました。



いずれの回も好評で、今年度も引き続き開催していく予定になっています。

なお、各回の開催日時、開催場所、参加者および申込者数、テーマは以下の

通りです。

2009/6/4 第3回SV意見交換会(大阪)

7社7名(申込10名)／テーマ:モチベーション

2009/7/9 第4回SV意見交換会(東京)

7社7名(申込11名)／テーマ:モニタリング

2009/10/30 第5回SV意見交換会(東京)

7社7名(申込12名)／テーマ:フィードバック

2009/11/24 第6回SV意見交換会(東京)

6社7名(申込8名)／テーマ:フィードバック

2010/2/25 第7回SV意見交換会(大阪)

7社7名(申込10名)／テーマ:モチベーション

2010/3/19 第8回SV意見交換会(東京)

7社7名(申込8名)／テーマ:フィードバック

●春秋の2回、コールセンター入門講座を開催

6月16日(火)、
(株)日本マンパワー
で「コールセンター
入門講座」を開催
し、例年と同様に多
くの受講者が参加し
ました。



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。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の声が寄せられました。

さらに11月17日(火)にも、「コールセンター入門講座」を開催しました。内容としては、6月開催と同じカリキュラムでしたが、春には受けられなかった皆さんなどに数多くご参加いただきました。

なお、今年度からは名称を変更して「コールセンター基礎講座」として、同様の内容のセミナーを開催します。

●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49社(63%)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.19」に掲載するとともに協会ホームページでも公開しました。

●CRMソリューション大会2009を開催

2009年10月21日(水)、東京・千代田区のアルカディア市ヶ谷で『CRMソリューション大会2009』を開催しました。100名を超える多くの皆さんにお申し込みいただきました。

今回のテーマは『「コンタクトセンターにおける“マーケティング・ソリューション”』。菱沼会長の挨拶の後、当協会会員である伊藤忠テク

ノソリューションズ(株)、(株)JALインフォテック、トランスコスモス(株)の3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。



●2010年「新春賀詞交歓会」を開催

2010年1月7日
(木)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催され、140名を超える皆様に参加されました。



●東京と沖縄で

JTAコンタクトセンター・セミナーを開催

JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄を開催



1月14日(木)、沖縄県那覇市の沖縄産業支援センターで『JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄』が開催されました。

JTAコンタクトセンター・セミナーとしては初の地方開催であり、沖縄県をはじめ地域の会員企業が全面的にバックアップを行うなど、多くのご協力のおかげで実施の運びとなりました。当日は、定員80名を越える方々が参加したほか、県内テレビ局2社、新聞社1社が取材に訪れ、菱沼会長のご挨拶を皮切りに、基調講演、JTAセッションへと続きました。

基調講演は「沖縄県におけるコールセンターについて」、各セッションのテーマは「人材を育てるキーマンの秘訣」、「テレコミュニケーションの採用」、「スーパーバイザーの登用と育成」でした。

JTAコンタクトセンター・セミナー2010を開催

2010年2月16日(火)・17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2010』を開催しました。「企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化する」と題し基調講演、特別講演、そしてJTAセッション6コマを実施し、数多くの受講者が参加しました。

16日には、(株)電通 電通総研 コミュニケーション・ラボ チーフ・リサーチャーの美和 晃氏による『クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター』と題した基調講演が、翌17日には、マネックス証券(株)取締役(非常勤)の中村友茂氏による『マネックス証券のコールセンター戦略～産官学連携によるコールセンター運営の展開～』と題した特別講演が行われました。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。

各JTAセッションのテーマは「顧客の声の全社的共有と活用」、「クレーム対応」、「品質の向上・維持」、「テレコミュニケーターの育成から熟成まで」、「コールセンターの心の健康測定」、「スーパーバイザーの登用と育成」でした。

●「SVによる意見・情報交換会」実施報告会を開催

2月16日(火)に開催された「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」の終了後、同じ会場でJTA人材育成委員会による「SVによる意見・情報交換会」の実施報告が行われました。

●JTAスクールを開催

2009年度には40回のJTAテレマーケティング・スクールを開催し、625名の受講者が参加されました。なお、詳細については4ページをご覧ください。

●情報の収集・提供

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、「SVインタビュー」「コンタクトセンターQ&A」などの連載、「各自治体のコールセンター支援制度一覧」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全16回にわたり配信しました。なお配信数は、2010年3月時点で4,004名になります。

『テレマーケティング・ガイドブックVol.19』を発行

11月にテレマーケティング・ガイドブックVOL.19を発行しました。

主な内容としては、①インタビュー／コールセンターは企業の総合力を向上させる必要不可欠な戦力、②ケーススタディ／コールセンターによる“売れる仕組み”を探る、③2009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／人間力の醸成がESを高め、定着率の向上につながる、⑤寄稿／センター運営5つの局面における課題解決 10のヒント、⑥JTAの活動状況(2008年10月～2009年9月)・2009年度事業活動計画、⑦JTA会員企業一覧などを掲載しました。なお、部数は11,000部で、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を行いました。

JTAのPR広告を掲載

2009年10月22日付の日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に、協会PR広告を出稿しました。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。

協会案内を一新

8月に協会案内を一新しました。新しい協会案内は、コールセンターの社会的な位置づけと役割、協会の役割や活動内容などを分かりやすく掲載しています。

●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(2009年5月)に参加し情報交換を行いました。

日本司法支援センター東京地方協議会(2010年3月)に参加し情報交換を行いました。

●各種イベントへの後援・協賛(抜粋)

【後援】

◎コールセンター／CRMデモ&コンファレンス 2009 in 大阪

主催:リックテレコム、CMPビジネスメディア

開催日:7月29日～30日、会場:マイドームおおさか

◎コンタクトセンター・アワード2009

主催:リックテレコム

開催日:8月26日、会場:品川コクヨホール

◎第12回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会

主催:(社)企業情報化協会

開催日:9月16日～17日、会場:東京プリンスホテル

◎第10回 コールセンター／CRMデモ&コンファレンス 2009

主催:リックテレコム、UBMジャパン

開催日:11月12日～13日

会場:池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

◎第48回電話応対コンクール全国大会・

第13回企業電話応対コンテスト

主催:(財)日本電信電話ユーザ協会

開催日:11月27日(成績発表会)

会場:メルパルクホール

◎第5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

開催日:12月10日、会場:アエル

◎ネット&モバイル 通販ソリューションフェア2010

主催:UBMジャパン(株)

開催日:2月25日～26日、会場:池袋サンシャインシティ

【協賛】

◎Customer Satisfaction Forum 2009

主催:東洋経済新報社

開催日:4月17日

会場:大手町サンケイプラザ 4Fホール

◎ダイレクトマーケティングフォーラム2010

主催:郵便事業会社

開催日:1月26日(東京)、2月2日(大阪)

会場:東京ステーションコンファレンス(東京)、梅田スカイビル(大阪)

◎リテールテックJAPAN2010(第26回流通情報システム総合展)

主催:日本経済新聞社

開催日:3月9日～12日

会場:東京国際展示場



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。

2009年度JTAテレマーケティング・スクール実施報告

2009年度から修了証を発行

2009年度「JTAテレマーケティング・スクール」は東京・大阪・札幌の3都市において40回開催し、延べ140社、625名の方が受講されました。定期的に開催することができ、多くの皆様に受講いただきましたこと、お礼申し上げます。

JTAスクールは、主に次の3点が支持され、現在まで、11,000人を超える方に受講いただき、コールセンターの第一線で活躍されています。

1. ロールプレイング、グループワークを取り入れ、スキル習得につながる“実践的内容”
 2. センターの実例や場面を挙げた講義内容は“分かりやすい”と高評価
 3. 他社との交流で視野が広がり、自身のレベル把握とモチベーションアップに直結
- (JTAスクール受講者の声は、「JTA NEWS 4月号」に掲載しています)

公開講座だからこそ得られる内容・情報、そして交流がJTAスクールの特徴です。2009年度からは「修了証」を発行し、受講したことの意識付けやモチベーション向上に役立てているセンターもあります。

2010年度は下半期に向けて、新たな講座を実施する予定です。

今年度も皆様の受講をお待ちしております。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サイトをご覧ください。

■2009年度 受講状況

受講者数	625名
参加企業数	140社
講座数	40回

■開催地別受講者数

	開催回数	人数回数
東京	511	32
大阪	96	7
札幌	18	1

■講座別受講者数

テレコミュニケーター養成講座	40
スーパーバイザー養成講座	236
トレーナー養成講座	96
スクリプト作成講座	37
クレーム対応講座	73
センターマネージャー講座	41
コールセンターのコーチになる(コーチング講座)(1日)	35
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)(1日)	27
モニタリング実施手法セミナー(モニタリング講座)(1日)	40



第2回

コンプライアンス・エトセトラ

メーリングリストのトラブルについて

皆さんは、お客さまを含むメーリングリストを利用することはありますか？ メーリングリストはオンラインでの情報共有としては有効な機能ですが、重大なトラブルの原因となることもあります。

そこで、第2回コンプライアンス・エトセトラでは、メーリングリストを使ったトラブル事例や利用の際の注意点について解説します。ご参考ください。

なお、今回の原稿は、広報委員でもあるトランスコスモス株式会社のご協力で作成しました。

メーリングリスト(以下、ML)とは、登録された複数の人に同時に同じ内容の電子メールを送信する仕組みです。便利な反面、情報漏えいなどトラブルにつながる場合もあります。以下にトラブルの例と注意点を挙げましたので、ご参考にしていただいてトラブル回避にご利用ください。

【トラブル事例】

- ①お客さまの担当者との間で情報共有を目的にMLを作成し、二社間で利用していた
- ②その後、業務の一部を協力会社に委託することになり、協力会社の担当者をMLのメンバーに追加した
- ③ところが、お客さまはメンバーが追加されたことを知らされず、二社間のやりとりのつもりでメールをMLに送信し続けた
- ④協力会社の担当者がメンバーに登録されていることがわかり、トラブルに発展した

【ML利用時の注意点】

- ・運用ルールを作り、遵守する(利用範囲の限定、登録対象者の明示、メンバー追加削除手順の確立、登録者情報の共有方法、管理者の明示、など)
- ・登録者を常に登録メンバー(お客さま、委託先を含め)で共有する(関係者外流出防止)
- ・MLのネーミングで対象者、利用者の目的がわかるように工夫する(勘違いの発生防止)
- ・似た名前で複数のMLを作成しない(混乱、誤使用・誤選択防止)
- ・複数のMLを宛先に入れる場合は、対象者が適切か確認する(重要情報のばらまき防止)

監修:トランスコスモス株式会社 コンプライアンス推進部

スーパーバイザー interview vol.30

株式会社イノベーションでは、B to Bに特化したマーケティングソリューションとして、新規ビジネス創出のための営業支援を行っています。今回のSVインタビューでは、センター長でSVも兼任する柿原里美さんにコールセンターとSVの役割について伺いました。



株式会社イノベーション
ダイレクトマーケティング部
東京コールセンター センター長
柿原 里美さん

趣味の一つが料理という柿原さん。同僚に振る舞ったこともあるビーフシチューは絶品と評判です。「何かを作っている過程が好きで、料理にも凝るんですよね。料理教室に通ったこともありますし、シチューは数日間煮込むんですよ」と目を輝かせます。

イノベーションでは、お客さまのリスト作成、アポイントメント取得という新規ビジネス受注のための営業活動と、顧客管理を請け負っています。発注側は訪問、商談、受注、納品という工程を中心に活動することで、効率的に実績を上げられます。同社ではこの一連のビジネスモデルを「売れる仕組み事業」と呼んでいます。

その柱となっているのが“ITトレンド”と“BIZトレンド”という独自サイトの運営と、ネット広告などのインターネット関連ビジネス事業、さらにコールセンターを核とするアウトソーシング事業となっています。

コールセンタービジネスは99%がアウトバウンドで、センター規模としては、東京のセンターが40席でセンター長とスーパーバイザー（以下、SV）が計4名、福岡のセンターが60席でセンター長も含めてSV5名で担当しています。テレコミュニケーター（以下、同社の呼称のCA:コールエージェント）は、中心となる契約社員が約40名で、繁忙期には派遣社員やパートも加わり、総勢70名ほどの人数で運用しています。今回は、東京コールセンターのセンター長であり、現場のSVとしても活躍する柿原里美さんにお話を伺いました。

常にお客さまの立場に 立ったコールを

SVの役割については「大きく二つに分かれていて、一つはチーム分けされたCAのマネジメントや教育などを行うこと。もう一つはチームを離れてビジネ

ス案件ごとにメンバーを選択するので、成果も含めたプロジェクトの管理が主な仕事になります」とのこと。プロジェクトスタート時には、SVを中心にガイダンスと呼ばれる勉強会が開かれて、CAはクライアントやその業界に関して学びます。「その後、実際にコールしてみてもその状況に応じて、ブラッシュアップしていきます。プロジェクトによってはこの作業を数回繰り返すことで、成果を上げていきます」

センター全体で、常に15から30ものプロジェクトが走っているため、CAはすべてマルチ対応。1日に7つものプロジェクトを担当する人もいます。「キャリアや業務で線引きせずに、みんなと一緒に考えて行動する参加型のセンターですね。お客さまのために何ができるのか、本当に満足していただくために常に考えている人たちばかりです」とのこと。柿原さんをはじめとするSVのみなさんも、センター全体のモチベーションアップを心がけています。

「アポイントメントまで進めるのは概ね10%前後です。でも、残りの90%に対しても良い印象を与えることが重要だと考えています。私たちの電話ではお断りになった方が、その後、直接連絡を下さって契約までいったケースもあります。だからこそ、どんなプロジェクトでも常にお客さまの立場に立って、全力で対応していきたいと思っています」

お客さまの喜びが自分の喜びに

特に印象に残っているエピソードを

伺うと、「お客さまが何年かけても受付すら突破できなかった企業に対して、私たちでアポイントメントが取れたことがありました。その際に“これだけでも今回のプロジェクトは大成功だ”という言葉をいただいたとき、本当に嬉しかったですね」。お客さまの満足が自らの喜びにつながる瞬間であり、本当のプロだからこそ成し遂げられたという自信も伝わってくるコメントです。

同社入社は2004年ですが、前職も含めるとコールセンター勤務歴が10年を超える柿原さん。業界全体の発展やコールセンターの役割の変遷をしっかりと見てきました。そういった実績もあって、社内では“なんでもできる人”として頼りにされている存在です。

「信頼していただけるのは、周りの人たちときちんと話し合っているからだと思います。たとえぶつかったとしても、お互いにちゃんと納得できれば、どんなことでもがんばれるのではないのでしょうか。立場は違っても目的は同じなんですから」

企業情報

株式会社イノベーション

代表取締役: 富田 直人

本社: 東京都渋谷区広尾5-8-14

東京建物広尾ビル5F/6F

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

設立: 2000年

従業員数: 約100名(契約社員・派遣社員含む)

プロフィール:

売れる仕組みで企業を元気に! そして感動を

B to B マーケティングのイノベーション。イノベーションはインターネット、テレマーケティング、データベースを組合わせて売れる仕組みを構築します。

コンタクト センター Q&A

A 「この人なら」と採用したが、思っていた人材ではなかった、採用の時にはわからなかったというご質問は、トレーナー養成講座の中でも多くいただく質問の一つです。

まず、コールセンターに必要な資質を次の3つに分類してみます。

1. 業務知識がある
2. 電話対応スキル(テレフォンスキル)がある
3. 仕事をする上で必要な社会性や協調性がある

「1」「2」については提出書類やペーパーテストで確実に判断できます。まず、履歴書を市販のものではなく、職歴を詳しく記入できるような書式を作って記入させるほうがよいでしょう。コールセンターの経験があるからといってスキルが身に付いているとは限りませんし、前の職場でトレーニングを受けていないとしたら、自分勝手な対応をしてしまう危険性があります。どのようなスキルのトレーニングを受けてきたかなどを記入させると効果的です。業務知識はペーパーテストで結果をみます。対応スキルは実技試験を難しい内容に設定して行います。どちらの試験も難易度を高くすることにより、優秀な人材を確保できます。

ところが現実には、「そんなに優秀な人がいるわけではない、どちらにしても研修やトレーニングは必要」です。そこで重要になるのが、「3」です。センターという職場の中での社会性や協調性、トレーニングに対する真摯な態度と理解力。前向きに取り組む姿勢などでしょうか。これらの資質を短時間の面接で判断するのは難しい作業と言えます。

Q 採用した後にこちらの希望していた人材と異なることがわかる場合があります。面接のときにどのような点に注意したら資質を見ることが出来ますか？

回答者 後藤 啓子氏

(有)キャリア・ネットワーク代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール
トレーナー養成講座
モニタリング実施手法セミナー 講師

いくつかの方法を挙げてみます。

①面接だけを採用のプロに任せる。会社の人事総務部で長年社員の面接担当をしていた方がいたら、「3」の資質だけを判断していただく。社会人として組織に適合できるかを見抜いていただきます。あるいは採用のプロを呼んで見抜き方の講義を受ける。

②面接ではなるべく相手に多く話をさせる。こちらの質問に答えさせるのではなく、仕事以外の話を自由にさせることが望ましい。「今朝は朝ごはんを食べてきましたか」「こちらまではどのように来たのですか」「お花見はしましたか」などさりげない世間話ができるかどうかでコミュニケーションスキルの資質を見ることができます。

③面接時だけではなくその前後で判断する。面接受付を特設してまずチェック、控え室での態度、面接室の外の廊下で座らせておく、ドアの開け方、名前を呼ばれたら「はい」と感じの良い返事をしたかどうか、終了後に受付の前を通るとき様子など。面接時以外の場所でのチェックが重要です。受付や控え室はできれば、新人の社員やアルバイトなどに担当させて「この人となら一緒に仕事ができそうか」を素直に評価をさせるとよいでしょう。

しかし、重要なことは、「3」の資質も最初から全てを持っていると期待しないことです。「1」「2」を含めて、自分たちが育てていくものだと考えてください。「自分たちが育てていけると思った人材」を採用することが大切です。採用後の「育てていく」という会社の方針とその育成体系が確立していれば、人は必ず「思ったとおりの人材」に育つと思います。

トレーナー養成講座／モニタリング実施手法セミナー 2010年開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
5/26 (水)～5/27 (木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
7/8 (木)～7/9 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
8/5 (木)～8/6 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	新大阪丸ビル新館
10/7 (木)～10/8 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
10/26 (火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
12/9 (木)～12/10 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)

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](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html) 検索 まで。

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

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

(略称 NTT-ME)

Inhouse



代表者名:代表取締役社長 大木 一夫

本社所在地:東京都豊島区東池袋3-21-14 NTT新池袋ビル

ホームページ:<http://www.ntt-me.co.jp/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

NTT-MEは情報通信における豊富な実績を積み上げてきたプロが集い、すべてのお客さまに安心・安全・信頼のサービスを提供する「ネットワーク総合エンジニアリング企業」です。

「エンジニアリングサービス」「ネットワークサービス」「アプリケーションサービス」「カスタマサービス」の4つの分野でサービスを提供し、NTTグループのネットワークを支え続けてきた実績と技術力で、積極的にビジネスを展開するすべてのお客さまのいちばん身近で頼もしい「One Stop ICT Partner」として、インフラストラクチャーからソリューションまでワンストップで提供し続けていくことを誇りにしています。

小林製薬株式会社

Inhouse

代表者名:代表取締役社長 小林 豊

本社所在地:大阪府中央区道修町4-4-10

ホームページ:<http://www.kobayashi.co.jp>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

ブルーレット・アンメルツでおなじみの小林製薬でございます。

創立(1919年)以来、創造と革新の精神をフルに発揮し、OTC医薬品・日用雑貨品などの提供を通じて、健康で快適な生活の創造を目指しています。

「あったらいいなをカタチにする」をブランドスローガンとし、暮らしを見つめ、まだ誰も気づいていない価値ある新しいものを追求し続け、生活者の“あったらいいな”に応えるユニークな製品を開発し、提供します。

お客様とのコンタクトを、店頭販売では「お客様相談室」にて、通信販売では「ご注文・相談・サービス」の各窓口にて行っており、より質の高い電話対応を目指して入会いたしました。

どうぞ、よろしくお願い致します。

株式会社ライフネス

Support

Lifeness

代表者名:代表取締役社長 城戸 康行

本社所在地:東京都渋谷区代々木1-59-1 オーハシビル6F

ホームページ:<http://www.lifeness.co.jp/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

ライフネスはテレワーク(在宅勤務)の普及により新たな雇用機会の創出、雇用維持の促進に繋がり、労働人口問題、育児・介護問題、主婦層・高齢者の社会復帰などの糸口になると考えております。また派遣法改正を控え、派遣の次の雇用形態を担うと考えております。

テレワークに専門特化した企業ならではの情報量とノウハウを活かしたコンサルティング、システム導入、テレワークの定着までをワンストップで対応いたします。

テレマーケティング業界への在宅オペレーターの普及により労働力確保、生産性向上、コスト削減、BCP対策などで業界の発展にお役に立てれば幸いです。テレワークの普及を通じて社会貢献に尽力して行く所存で御座います。

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.158

Contents

2009年度 協会事業活動 報告	1
2009年度JTAテレマーケティングスクール 2実施報告、第2回コンプライアンス・エトセトラ	4
SVインタビュー VOL.30	5
コンタクトセンターQ&A	6
新入会員のご紹介	7
協会日誌 他	8

次号予告

「JTANEWS」Vol.159では、「会員関連業界レポート(仮称)〜ヘッドセット〜」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.119(2010年4月5日配信)

配信数:4,019名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS VOL.157(4月号)のアップ
2. コールセンター基礎講座 詳細のアップ
3. 「JTAスクール」2010年度 開催のご案内

【業界動向・情報】

4. 事業場内メンタルヘルス推進担当者テキスト(安全衛生情報センター)
5. 平成21年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果(サービス産業生産性協議会)
6. 情報技術解析平成21年報(インターネット観測結果等)(警察庁)
7. クラウド・コンピューティング社会の基盤に関する研究会の報告書(情報処理推進機構)
8. 特定電子メール等による電子メールの送受信上の支障の防止に資する技術の研究開発及び電子メールに係る役務を提供する電気通信事業者によるその導入の状況(総務省)

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

3/16 理事会

① JTA NEWSの発行について

・(株)ベルシシステム24 専務執行役の田中義男氏を理事に選任するとともに常任理事として互選した。

② 2009年度収支決算見込および2010年度収支予算案について

・2010年度の予算執行に当たっては、コスト削減等を図ることとし、2009年度収支決算見込および2010年度収支予算案を承認した。

③ 「JTA協会活動改革推進委員会」答申について

・JTA協会活動改革推進委員会の答申に基づき、行政対応の強化および法人化の遂行のため、新たに総務委員会を発足させることとなった。

④ 入退会について

・2010年1月7日の理事会以降の入退会社を承認した。

3/17 情報調査委員会

① コンタクトセンター見学会について

・2月23日(火)に実施した株式会社セブン銀行の見学会の概要および参加者アンケートの結果を報告した。

・次回の開催について、自治体の協力を仰ぎ、開催地を選定することとなった。

② 次年度の活動計画について

・メーリングリスト登録者を対象としたコンタクトセンターに関連する調査を実施することとなった。

・委員会としての他の活動については、次回以降

も討議することとなった。

③ JTAメールニュースについて

・次号の情報の収集状況を報告した。

3/18 事業委員会

① JTAコンタクトセンター・セミナー2010について

・2月16日(火)～17日(水)に開催したJTAコンタクトセンター・セミナー2010の開催報告を行った。

② 海外視察ツアーについて

・2010年10月に中国のコンタクトセンター視察を企画することが決定した。

③ JTAスクールについて

・新たな施策を2010年度下半期に実施すべく討議した。

4/7 広報委員会

① JTA NEWSの発行について

・5月号:2009年度協会の事業活動報告等を掲載することを承認した。

・6月号:会員のヘッドセットメーカーへの取材記事を掲載することとなった。

② 今後の記事等について

・自治体によるコールセンター支援制度特集:今年度は8月号～9月号で掲載することとなった。

・会員ニュースの掲載(紹介)方法:誌面上の制約があるため、協会ホームページ上で紹介することとなった。

③ JTA NEWSの発行形態について

・JTA NEWSの発行形態(ペーパーレス化等)のありかたについて、意見交換をした。

コールセンター基礎講座を開催します

(コールセンター入門講座から名称変更しました)

当協会では、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て、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」、特定商取引法や個人情報保護法など「コールセンターに関わるルール」について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター基礎講座」を開催しています。コールセンタースタッフにとって必須の基礎知識。より多くの皆様の受講をお待ちしています。

【概要】

- 会期:2010年6月15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
- 定員:100名(定員になり次第締め切らせていただきます)
- カリキュラム:「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」



会員企業に関する情報の発信について

会員の皆様に関する最新動向やニュースを募集したところ、多くの皆さんから情報提供をいただいています。当初はJTANEWSでの掲載を予定していましたが、誌面の制約等のためにすべてを掲載することが難しく、本協会のホームページで紹介することを検討しています。詳細は次号以降のJTANEWSでご案内させていただきます。ご協力ありがとうございます。