

新年のご祝詞を申し上げます

(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)の活動に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

去年は、猛暑、豪雨、台風など多くの自然災害にみまわれ、また、金融危機の後遺症が続く経済状況にも関わらず、ほぼ前年度並みの水準を維持された会員諸氏のご努力に心から敬意を表する次第であります。

JTAとしても、一昨年に打ち立てた行動理念に魂を入れるべく、各種施策に精力的に取り組んでまいりました。特に、地方都市における活性化を目的に沖縄にて開催したJTAコンタクトセンターセミナーでは、定員(80名)を超える参加があり、地元のテレビ局も大きく取り上げるなど、好評を博しました。本年は札幌にて開催する予定です。

協会の財務基盤を確かにするために、役員企業を中心に会員拡大に取り組みました。その結果、188社まで減少した会員数を201社に回復させることができました。今後とも本ニュースやホームページ等でご紹介しております会員活動のメリットと社会的責任を訴求し、業界全体の健全な発展につなげたいと思います。

法人改革の検討は山場を迎え、事務局長を委員長とする総務委員会を新たに設立し、実務的に推進できる体制を整えました。理事会における審議を経て本年の総会には骨子を答申することになります。

協会の法人化以前から年報として発行してきた「テレマーケティング・ガイドブック」は本年20周年を迎え、記念号として発行しました。

2007年度から会員企業を中心にコンタクトセンターの業務



実態を調査しております。今年度は、コールセンターエージェントの64.7%に当たる55社から回答を頂き、徐々にこの業界の地図が明らかになりつつあります。引き続き調査を継続するつもりですので一層のご協力をお願いします。

「JTAスクール」では、コールセンターの基礎から最新トレンド、関連ルールなどの知識やコミュニケーション能力を身につけられるので新人だけでなく、多くのスタッフが参加しています。本年度は、必要とされるスキル・知識内容を整理し、アンケート調査に基づいて、新たに「ストレスマネジメント基礎講座」と「KPI基礎講座」を開催しました。

他社のスーパーバイザー(SV)が集って互いに抱えている悩みや課題解決方法を語り合う「SV意見交換会」はJTAのヒット取り組みと言ってよいでしょう。本年度は大幅に回数を増やし、東京・大阪にて13回(含む予定)開催し、参加対象者を子育て中の女性や新人、ベテラン毎のグループにしたり、同じメンバーで複数回に渡り議論するなどの工夫をこらした結果、参加希望者の高評価はもちろんですが、上司等からも賛辞を頂きました。今後とも、より実りある共創の場として開催してゆきます。

グローバル化の取り組みも軌道に乗ってきました。5年目を迎えたContactCenterWorld.com協会主催の優秀コンタクトセンター大会では、日本から8組がアジアパシフィック大会へ進み、2組が金メダルを獲得して世界大会に挑み、いずれの組も銅メダルの栄冠を勝ち取りました。

本年も事務局一同、期待されるJTAをめざして一層精進するつもりでございますので、一層のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、皆様方のますますのご繁栄とご健康を祈念申し上げます。

2011年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参りますので、よろしくお願いいたします。
2011年もさらなる成長・発展を期待し会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2011年 年頭所感出稿企業 (到着順)

アルファコム(株)
(株)ファンケル

東京ガステレマーケティング(株)
(株)アイティ・コミュニケーションズ
サンテレホン(株)

フロストインターナショナルコーポレーション(株)
(株)フリービジネス

アドバンス・コンサルティング(株)
NTTコミュニケーションズ(株)
伊藤忠テクノソリューションズ(株)

P&Wソリューションズ(株)
(株)イノベーション

三機工業(株)
(株)日立ブレーン
(株)KDDIエボルバ

(株)長塚電話工業所
(株)創企社
(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
NTT情報開発(株)

(株)テレマーケティングジャパン
(株)ライフネス
PCテクノロジー(株)

(株)ベルシステム24
(株)マードウレクス
(株)サウンズグッド
(株)ベルウェール渋谷

(株)グッドクロス
(株)ベルテック
(株)ネットマークス
ビーウイズ(株)

トランスコスモス(株)
富士通コミュニケーションサービス(株)

日本アバイア(株)
(株)もしもしホットライン
(株)プロエントコミュニケーションズ
ユニファイドコミュニケーションズ(株)
NTTラーニングシステムズ(株)

(株)アイ・エム・プレス
(株)マックスコム
(株)ジー・エフ

(株)NTTソルコ
(株)ソーウェイシステム
(株)プロシード

(株)WOWOWコミュニケーションズ
(株)Cプロデュース
(株)ランドスケイプ

日本通信機器(株)
NTTソフトウェア(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング

新世代・音声プラットフォームとしての“Voistore Pro.”

アルファコム(株)
代表取締役社長
中尾 修

あけましておめでとうございます。

アルファコムは、通話録音システム“Voistore”(ボイストア)を音声データのプラットフォームとしてご提案しています。

この度、さらに柔軟性、信頼性、拡張性を高めた新世代システム“Voistore Pro.”(ボイストア・プロ)を発表しました。

最新の技術を採用したユーザインターフェースで、操作面と運用面での利便性の飛躍的な向上を実現しました。

アルファコムは、日本のお客様の環境に合せた最適なシステム、サービスを提供し、「録るから活用へ」を合言葉に、「音声データ」を企業戦略に活かし、応対品質を向上させ、顧客満足度を高める明るいコンタクトセンター作りのお手伝いをいたします。

お客様の「不」を満足に。今年もお声をお寄せ下さい。

(株)ファンケル
カスタマーリレーション本部 本部長
中島 理人

明けましておめでとうございます。

昨年当社の無添加化粧品と健康食品をご愛顧賜り、そして大変多くのお客様から励ましやお叱りのお声を頂戴いたしました。誠に有難うございます。

本年も変わらずにいること、それは、コンタクトセンター、すなわち、お客様の代弁者として、お客様の「不の解消」のため、会社全体を変えていくことです。

お客様の声を真摯に受け止め、かつ、声無き声にも耳を傾け、お一人お一人にご満足をしていただけるサービスの提供をこころがけて参ります。

本年も宜しくお願いいたします。

東京ガスお客さまセンター改革に取り組みます。

東京ガステレマーケティング(株)
代表取締役社長
龍崎 恭一

あけましておめでとうございます。

弊社の事業は、公益事業として多くのお客様との幅広い接点を持ち続けてきた東京ガスの豊富な経験とノウハウ、そして先進の技術力をベースに、テレマーケティング事業を中心に各種サービスのアウトソーサーとして、クライアント企業様の各種業務の負担軽減と品質向上の実現を通じて、コア業務に集中できる環境づくりのお手伝いをさせていただいております。

今年はとりわけ、オール東京ガスグループの1,000万件のお客さまに、「より快適な生活をご提案」させていただくよう、「東京ガスお客さまセンター」の更なる改革に強力に取り組みたいと存じます。

次の10年への飛翔

(株)アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
小金澤 健司

2000年の創立以来、多くの皆様のご指導ご支援により、昨年をもちまして満10周年を迎えさせて頂きましたことと共に、北海道釧路市において自社ビルの取得と新サイトの立ち上げを実施させて頂くことが出来ました。

設立当初より人財育成を基本理念として掲げさせて頂いておりますが、コールセンターサービスエージェンシーとして改めてこの理念を追求し、更なる20周年に向けた新たなスタートを迎える年となります。

一層のニーズに応えられる体制の強化を図り、更なるサービスレベルの向上に努めて参ります。本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

『変化』を恐れず、『挑戦』します！

サンテレホン(株)
代表取締役社長
大田 義実

新年 明けましておめでとうございます。
弊社サンテレホンは『本気で変わろう』をスローガンとし、昨年一年間邁進して参りました。国内景気は回復傾向と言うものの、まだまだ厳しい状況が続いておりますが、弊社はこの厳しい環境にあっても、お客様から必要とされる会社でありたいと考えております。単に商品を販売するだけでなく、お客様のニーズを的確に掴み、それを提案に活かせるよう常に心がけて参ります。

そして今後も、変化を恐れず、新しい分野に挑戦していく会社を目指します。

今後とも皆様のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い致します。

20周年を迎えて、更に努力致します。

フロストインターナショナルコーポレーション(株)
代表取締役
上杉 克

新年あけましておめでとうございます。
旧年中は会員の皆様やJTAの理事・職員の方々に大変お世話になりました。今年も、何卒、よろしく願い致します。

当社は、1990年に有力海外製品の輸入・通信販売からスタートし、昨年9月に20周年を迎える事が出来ました。その間、バブルの崩壊、ITバブルの崩壊、サブプライムローン問題等、決して順風満帆な経済状況の中ではございませんでしたが、多くのクライアント様にも支えられて、ここまで来る事が出来ました。当社の強みであるフルフィルメントを中心に、今後も社員一同、精一杯努力していきますので、何卒、よろしく願い致します。

おかげさまで20周年

(株)フリービジネス
代表取締役
宮本 克巳

新年あけましておめでとうございます。
おかげさまで、本年20周年を迎えさせて頂きます。

昨年は、最新機材の導入、2つのサービスをリリースし、社是の『ユーザーあつての企業』を実践し、20周年の節目を飛躍の年にするべく準備してまいりました。

本年は、充実したサービス・設備を土台に、テレマーケティングに欠かすことのないリスト提供のみならず、情報サービスのトップランナーと致しまして、多様化するお客様のご期待に応え、更なる30周年に向けてスタート致します。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

創業の精神を忘れずに、 新たな業容拡大を目指して！

アドバンス・コンサルティング(株)
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。
お客様企業からの多大なご支援に支えられ、おかげさまで弊社がコンサルティングビジネスを立ち上げてからもう約6年半が経過しました。

中立公正な立場でお客様本位のコンサルティングをご提供しようと考えた創業の精神を忘れずに、お客様企業の課題に対して明日から具体的にどうすればよいかをより明解にご提案して課題改善に貢献できるよう、お客様満足度の更なる向上を目指して一層の努力を行う所存です。また今年は、新たな業容拡大も目指していきたいと考えています。

本年も皆様方からの益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

お客様コンタクトセンタを おささえ申し上げます

NTTコミュニケーションズ(株)
ネットビジネス事業本部ボイスサービス部 部長
佐々田 法男

年頭にあたり謹んでごあいさつ申し上げます。

消費者ニーズが多様化している現在、顧客接点の強化を図るカスタマコンタクトセンタの役割はますます重要になっております。

弊社ではコンタクトセンタ構築のキーサービスであるフリーダイヤル・ナビダイヤルにおいて、多彩なルーティング機能やネットワークIVR「CRMパッケージ」、在宅受付の実現、国際転送、迷惑電話対策等のメニューでお客様をサポートさせていただきます。又、コールの詳細な分析のコンサルによってコンタクトセンタ運営の効率化をお手伝いさせていただきます。

本年もご愛顧の程、お願い致します。

真のビジネスパートナーとして 「成長」するために

伊藤忠テクノソリューションズ(株)
エンタープライズシステム事業グループ
ソリューションビジネス推進本部 執行役員 本部長 寺田 育彦

新年のお慶びを申し上げます。

弊社では昨年、お客様の多様化するニーズに対応するため、「クラウド時代のビジネスインフラストラクチャーを創造」を基本コンセプトに設定した新ブランド、「cloudage(クラウドージ)」を立ち上げました。クラウド導入に関するコンサルティングから運用、保守サポートに至る全てのフェーズを網羅するCTCのクラウドソリューションを整備・体系化したことで、会員企業をはじめとした各社様のビジネスを支える強固な基盤をご提供可能となりました。本年も各社様の真のビジネスパートナーとして更なる「成長」を目指して努力してゆく所存でございます。本年も宜しく願い申し上げます

日本発コンタクトセンターの 業務改善を世界標準に

P&Wソリューションズ(株)
代表取締役
大宮 俊之

新年のお慶びを申し上げます。

弊社『Sweet Series』は、最大7,000席以上の大型センターにご導入を頂き、安定稼働の実績とともに、機能面、システム面で大きく進化を遂げ、年間1万席の御導入を頂いております。英語版も既に準備でき、海外販売の準備も整いました。本年からは、海外販売も精力的に進めてまいりたいと存じます。

これも、ご導入頂きましたお客様のご支援の賜物と思います。深く感謝致しますと共に、皆様のご期待にお応えべく、さらなる飛躍のため、より一層、邁進して参ります所存です。これからも引き続き、コンタクトセンターの運用効率向上を支援する機能を強化して参りますので、本年もご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い申し上げます。

BtoBマーケティングなら イノベーション

(株)イノベーション
代表取締役
富田 直人

昨年創業10年を迎えた当社は新たな10年のスタートとなります。より一層BtoB(企業向け)マーケティングに特化したサービスをご提供していきたいと考えております。

創業以来のアウトバウンドは、業界に特化し高度化、高付加価値化を追求します。

またネットビジネスでは、ITトレンド・BIZトレンドなどの資料請求サイト、昨年末リリースの訪問企業名のわかるログ解析ツール「リストファインダー」、検索エンジンマーケティング、など顧客視点に立ったリード獲得支援のサービスをご提案していきたいと思っております。

本年もよろしくお願ひします。

皆様の「ハブ」として

三機工業(株)
統合ネットワーク事業部 理事 事業部長
林 繁男

新年あけましておめでとうございます。

昨年いろいろな話題があったなか、羽田の国際化など新たなネットワークが期待される明るい話題もあった一年でした。我々も昨年4月より、志を新たに本格的にBAとITを統合するための、「統合ネットワーク」というキーワードを旗印に、お客様のためにお手伝いできますよう船出をしております。引き続き弊社の得意とする「技術」や「人とのネットワーク」を大切に、微力ではございますが、皆様の「ハブ」としてお役に立てるよう努めて参ります。何卒本年もお引立てのほどよろしくお願い申し上げます。

皆様のご多幸をお祈りして本年のご挨拶とさせていただきます。

お客様のベストパートナーとして 事業の拡大に貢献

(株)日立ブレン
取締役社長
佐々布 昭哉

新年のお慶びを申し上げます。

当社は、創業(1980年)以来ダイレクトマーケティングの専門家集団として、業務受託によるテレマーケティング(インバウンド、アウトバウンド)の実施、販売促進の企画、実践、コールセンターの運営及び運営支援、顧客DB構築・維持管理、各種調査、Webマーケティングなど、さまざまなCRMソリューションを提供してまいりました。

本年も、確かな専門技術と真心をもってお客様に信頼されるベストパートナーとして、お客様の事業拡大に貢献する所存です。

本年も何卒宜しくよろしくお願い申し上げます。

年頭にあたって

(株)KDDIエボルバ
取締役執行役員常務
小川 武志

新年明けましておめでとうございます。

当社のコーポレートカラーは、力強く芽吹く新芽の色を表し、人が集まる会社として必要な「調和」とこれから成長しようとする力強さ、風通しの良い自由な企業風土の醸成といった理念がこめられます。その思いを深め、全国横断的な人材交流を更に強化し、新たな付加価値を創造する“ユニーク”なサービス提供の実現を目指していく所存です。

また昨年8月に開設した横浜センターを合わせ、全国15拠点、小規模から大規模コールセンターの構築まで、お客様のご要望にあった最適なサービスをご提供して参ります。

本年も宜しくお願ひ致します。

ソリューション事業の強化を目指して

(株)長塚電話工業所
代表取締役
長塚 将

新年明けましておめでとうございます。弊社は昨年手掛け始めた通話録音システムVCLogの販売を本年度より本格的に開始いたします。

通話録音システムは、案外出来そうで出来ない事がまだまだ沢山あります。ヘッドセットビジネスを通じて培った販売チャネルとノウハウを駆使し、現場に最適なソリューションを提供していきたいと考えております。

今年も「超現場主義」を貫いていきますので、宜しく願い申し上げます。

本年も宜しく願い致します。

再び成長へ

(株)創企社
代表取締役
太田 淳

新年明けましておめでとうございます。当社において本年はテレマーケティングの競争力を高めるとともに、シナジー効果が見込める企業とのアライアンスを一層推進することにより収益機会を拡大し、新たな成長に向け展開を図ってまいります。さらに新たな成長商材、成長分野へも積極的にチャレンジしてまいります。

当社が「マーケットを動かす力」であり続けるために……。

本年も全社一丸となり、そして再び安定から成長へと舵を切りたいと思います。

どうぞ宜しく願い申し上げます。

「ありがとう」が溢れる コンタクトセンターへ

(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
代表取締役社長
武貞 文隆

新年おめでとうございます。

2010年は、通信販売業界の変化に私たちの強みをどのように生かすことができるかを強く考えさせられる一年となりました。

インハウスのコストセンターから脱却し、プロフィットセンターを目指すことをミッションに、新規パートナーシップの構築とオペレーションノウハウの商品化に社員一人ひとりが切磋琢磨した結果、新規顧客からの業務受託に成功し、高い評価をいただきました。

2011年、さらなる飛躍に向けて、益々のご指導ご鞭撻を賜りますようどうぞよろしく願い申し上げます。

テレマーケティング業界の 新たな飛躍に向けて

NTT情報開発(株)
代表取締役社長
世倉 信行

明けましておめでとうございます。弊社は、本年5月に創立25周年を迎えることとなりました。弊社がNTT東日本、NTT西日本の総合代理店として提供させていただいているタウンページ(職業別電話帳)のデータベースは、850万件の事業所データを網羅し、安心してご利用いただけるデータとして、また毎月更新による新鮮なデータとしてテレマーケティング業界を始め、多くの業界でご利用をいただいております。昨今の厳しい経済環境下では、これまで以上にデータベースマーケティングの必要性は高まっており、クライアント企業様ではアウトバウンド用リストとして、また、テレマーケティング事業では受付システムでのポップアップ画面用顧客データとしても活用されております。本年もデータベースマーケティングを通じて、各企業様の発展に資するよう鋭意努力してまいります。

TMJの成長は、 クライアントの成功とともに

(株)テレマーケティング ジャパン
代表取締役社長
林 純一

新年明けましておめでとうございます。TMJでは、日々高度化するクライアントからの期待にお応えするため、より一層の付加価値向上に取り組んでいます。

受け持つ仕事が生み出す価値を徹底的に考え抜き、工夫を重ね、正確に実行する。長年にわたって積み重ねてきた現場の改善力でオペレーションの生産性を向上させるとともに、卓越した専門性で顧客接点から価値を生み出し、クライアント事業の持続的な成長に貢献する。『Client Value』をミッションに掲げ、企業における課題解決、競争力強化に貢献してまいります。

本年もよろしく願いいたします。

『在宅コールセンター』 イノベーション2011

(株)ライフネス
代表取締役社長
城戸 康行

新年おめでとうございます。

ライフネスは、労働人口問題、育児・介護問題、環境問題、派遣法改正後の雇用問題などの社会問題解決の糸口が『テレワーク』と考えております。

政府も推進しており、2015年までに在宅型テレワーカーを700万人にする計画があります。その中で弊社はテレマーケティング業界に『在宅コールセンター』を提案しております。

テレワークの専門企業としてコンサルティングからシステム設計、販売、定着までのサポート、営業支援までワンストップサービスをしております。

本年も宜しく願い申し上げます。

品質改善活動と離職防止活動の ノウハウ展開について

PCテクノロジー(株)
コンタクトセンター技術部長
山本 宏之

昨年、弊社は、品質改善、離職防止をキーワードに活動してまいりました。主な取り組みとして、

- ・クレーム対応研修
- ・きくスキル研究会
- ・メタルヘルス が上げられます。

(恐らく、各社が悩んでおられることと思います。)2011年は、弊社が得たノウハウを各社に展開し、業界の発展に貢献できればと考えております。

もし、御社が本キーワードで悩まれていましたら、是非とも情報交換をさせて頂き、改善のお手伝いをさせて頂ければと思います。

今年も、ご指導・ご鞭撻を賜ります様お願い申し上げます。

<http://www.pct.co.jp/>

今後も業界の成長と発展を 牽引し続けます。

(株)ベルシステム24
代表執行役社長
矢原 史朗

新年のお慶びを申し上げます。

昨年、第三者機関を通じて約四百社のお客様に対し、ネットプロモータースコア方式による調査を行い、当社のサービス品質への満足度を問う機会を設けました。結果非常に多くのお客様にご満足いただけていることが分かりました。このサービス品質を支えているのは、顧客数約5千社、全国約30拠点、コミュニケーター数約3万人という数字にあらわされる業界NO.1の事業規模であり、オペレーターの質やセンターマネジメントの質を支える採用・教育の仕組みであり、最先端のITインフラです。業界の先駆的存在として、今後もお客様とともに成長し、業界を牽引し続けます。

感謝 エクスポーテ10周年

(株)マードゥレクス
代表取締役社長
前田 一人

明けましておめでとうございます。

1995年にひとつの事業部からスタートした当社は、創業以来、「新たな価値を創造し続ける」企画マーケティング会社であることを信念としてきました。お客様に支えられ、当社のメインブランド「エクスポーテ」は、本年10周年を迎えました。

昨年12月には、63%の美容クリーム成分を配合したエイジングファンデーション「リッチクリームパクト」を発売し、お蔭様で大変多くのお客様からお喜びいただいております。

本年もより一層、商品、サービスの向上に向け精進して参ります。

本年も宜しく願いいたします。

コールセンターサポート Sounds good!!

(株)サウンズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新年、明けましておめでとうございます。

人材サービスのサウンズグッドは、キャリアアップを目指す求職者と人材をお探しの企業様を結びつけるスペシャリストです。

特に、コールセンター経験が豊富なSV、オペレーターを多数抱えており、インバウンド、アウトバウンド、スポット案件、垂直立上げ等、多様化・高度化する様々なニーズにお応え致します。

オペレーターのきめ細やかな研修・実務指導を徹底し、オペレーションスキル・品質の向上を図ります。

本年も宜しく御願い致します。

2011年 創意工夫の信念をもって!

(株)ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年、あけましておめでとうございます。

本年の皆様の益々のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

長引く厳しい経済情勢の中、昨年当社は、クライアント企業様の、経営の効率化と収益性の拡大に貢献できるコールセンターを目指し、マルチタスク・マルチエージェントを推進してまいりました。更に24時間体制を強化し、企業様の売上げ・利益に直結したセンターとして、ご評価をいただくことができました。

本年も、企業ポリシーである「対応品質No.1」を継続的に実現し、「創意工夫」の信念をもって邁進してまいります。

本年も宜しく御願い申し上げます。

目指すものは常に 「お客様の喜びづくり」

(株)グッドクロス
コンタクトセンターセンター長
石井 通明

新年あけましておめでとうございます。

グッドクロスでは昨年に創業10年という節目の年を迎え、「24時間365日お客様と同じ志を持つ」コンタクトセンター事業とともに、「名刺WEB注文No.1」でお馴染みのビジネス名刺印刷所でご愛顧頂いてきたことに心から感謝申し上げます。

本年も社員一同「お客様の喜びづくり」の為に創意工夫を邁進していく所存でございます。

益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしく御願い申し上げます。本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

より一層品質重視の年に

(株)ベルテック
専務取締役
料治 泰人

皆様、新年おめでとうございます。

年頭にあたりご挨拶申し上げます。

相変わらず景気の先行きが不透明な状況で、弊社のような規模の会社にとっての生命線は「オペレーション品質」に尽きるのではないかと思います。従来から「品質」と「生産性」に関する指標を定めて、そのバランスを保ちながら、最良のカスタマーセンターとなるべく日々努力をしてまいりました。

今年は一層それを推し進めることはもちろん、個々のクライアント様の求める「目標」を一緒になって追求し、ベストパートナーとして信頼していただけるような会社を目指してまいります。本年もどうぞよろしくお祝い申し上げます。

新たなコンタクトセンタービジネスを創造

(株)ネットマークス
上席常務執行役員
樋口 孝光

明けましておめでとうございます。

弊社は、IPフォンの黎明期から培ってきた経験やノウハウを基盤に、新しいコンタクトセンタービジネスを創造すべく、様々なチャレンジをより一層強化してまいります。

昨今、システムはデータセンター集約型へ、また、所有することから利用へとクラウドの浸透も進んでおり、ICTの重要性が増してきております。

弊社としては、単なるコンタクトセンターシステムに留まることなく、ICTの利活用によってサービスの提供を受けるユーザと提供側の双方にとってより円滑なコミュニケーションを実現することを目指します。

本年もよろしくお祝いいたします。

May your customers BE WITH you all the time.

ビーウィズ(株)
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。

社会環境やCRMアウトソーシング市場が引き続き激動の時代を迎えている中、当社は昨年創業10周年を迎えることができました。これもひとえに皆様のご支援の賜物であり、深く感謝申し上げます。

次なる10年間のスタートとなる本年においては、改めて創業の原点に立ち戻り、引き続き事業理念である「洞察を通じた社会への貢献」を目指すと共に、従来の延長ではなく、更なる成長のための新たな事業領域拡大を目指し、顧客企業様と共に成長するべく邁進してまいります。

本年も何卒よろしくお祝い申し上げます。

グローバルITパートナーとして さらなる躍進を

トランスコスモス(株)
サービス統括 コールセンターサービス総括責任者
常務執行役員 下總 邦雄

あけましておめでとうございます。

グローバルITパートナーを標榜している当社は、昨年、多くの日本企業に、中国タオバオモール(ECサイト)への進出支援、また、当社アジア拠点(韓国・タイ・フィリピン)を活かした複合サービス等、グローバルにサービスを展開して参りました。

アジアマーケットに眼が向けられている昨今、当社アジア拠点の強みを活かした新しいサービスを全社一丸となって展開していく所存です。

刻々変化している時代と市場の流れを的確に捉え、機敏に対応できる組織を構築するとともに、お客様の期待を超える付加価値サービスを提供し続け、グローバルITパートナーとして確固たる地位を確立して参ります。

「サポートサイエンス」の進化で お客様のパートナーへ

富士通コミュニケーションサービス(株)
代表取締役社長
南 昌宏

新年おめでとうございます。日本経済を取り巻く環境はまだまだ厳しい状況です。このような中でコンタクトセンターは、顧客接点としてこれまで以上に重要視されてきており、経営貢献への見える化、セールスセンター化、有償化等が待望されています。当社は昨年、クラウドを本格的に活用した新センターを構築し、柔軟性の高いセールスサポートを実現しました。また、サポートサイエンス推進室の高い品質改善手法がアワードを受賞しました。このようにお客様の期待に応える次代のセンターを追及してきた当社は、今年もお客様起点をさらに徹底し、お客様の真のパートナーを目指します。今年もよろしくお祝いいたします。

リアルタイムな顧客対応支援で お客様ビジネスに貢献

日本アバイヤ(株)
代表取締役社長
ロバート・スチーブンソン

新年あけましておめでとうございます。2010年は日本でもTwitterをはじめとするソーシャルメディアの利用者が拡大し、消費者の企業へのコンタクト手段が多様化した年でした。今年はこの傾向がさらに強まり、企業にはより一層リアルタイムな顧客対応が求められると考えられます。昨年発表したSIPベースの次世代コンタクトセンター・ソリューション「Avaya Aura™」を核に、マルチメディアによるリアルタイムな顧客対応を実現し、お客様のビジネスの発展に貢献できればと考えております。引き続き企業向けコミュニケーションのリーダーとなることを目指して邁進していく所存です。本年もよろしくお祝い申し上げます。

付加価値の高いサービスの提供を目指します。

(株)もしもしホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

あけましておめでとうございます。

お客様企業のニーズも、益々多様化していく中、当社グループは、「お客様企業にとっての“ビジネス・ソリューション・パートナー”」として、コンサルティングから運用まで、より付加価値の高いサービスの提供を目指します。お客様企業と消費者との接点である「コールセンター」機能に加え、「インターネット」、「フィールド・オペレーション」という非対面・対面のコンタクトチャネルの最適な活用を提案することにより、お客様企業のニーズに応えた「営業・マーケティング支援」、更に、お客様企業の経営効率化に資する「バックオフィス業務支援」サービスを強化して参ります。

理想のコールセンタープロフィールを求めて

(株)プロエントコミュニケーションズ
代表取締役
柴山 順子

新年おめでとうございます。

前年はJTAスクール初の「コールセンターストレスマネジメント基礎講座」で講師を勤めました。

就業人口増加中のテレマーケティング業界では、健康な組織作りが重要なテーマです。ストレスマネジメントと品質向上の関わりが明確に理解されるよう、コールセンターに特化したストレスマネジメント研究を推進して参ります。

また、自治体事業として受託中のひとり親家庭等のコールセンタースタッフ養成講座もご指導ご支援のおかげで実績が出ております。当社業務が社会貢献にも繋がるよう努めて参ります。

本年もよろしくお願ひ致します。

使い易いソリューションのご提供

ユニファイドコミュニケーションズ(株)
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。

昨年は、アプリケーションサーバ「UC Server-P」をコアに、コンタクトセンターパッケージの追加、弊社CTIソリューション「TelephonyX」との連携や、CRMシステムとの連携が可能になりました。

今後は、SaaSも見据え、よりお客様にお使いいただきやすいコンタクトセンターソリューションを展開していきたいと考えております。

本年も皆様の一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願ひ申し上げます。

コンタクトセンターの マネジメント効率化に向けて

NTTラーニングシステムズ(株)
取締役 インタラクティブコミュニケーション事業部長
伊藤 行正

新年おめでとうございます。

弊社では、NTTグループ各社コンタクトセンターのマネージャ、スーパーバイザ、グループリーダ等への研修経験とシステム構築、運用経験に基づき、「コンタクトセンター向けマネジメントシステム」をご提案いたしております。

本システムにより、テレホンアポイントの業務実績と業務知識を複合的に評価、分析し、その結果に応じて研修機会(eラーニング等)を与え、必要なスキル向上を図る、というサイクルを効率的に実現いただくことができます。

新年、皆様とご一緒にお仕事をさせていただければと思っております。宜しくお願ひ致します。

新年×創刊15周年を 新たなオフィスで

(株)アイ・エム・プレス
代表取締役社長
西村 道子

新年、おめでとうございます。

月刊『アイ・エム・プレス』は、1995年11月に創刊して以来、15周年を迎えることとなりました。これもコールセンターをはじめとする顧客接点に携わる皆さまのおかげと、心から御礼申し上げます。

弊社ではこれを機に、11月に計175号分の弊誌、および『コールセンター年鑑』などを一堂に会したイベント「アイ・エム・プレス博物館」を開催、多くのお客様のお声に耳を傾ける機会を得ました。そしてその翌々日に、長年“住み慣れた”築40年のビルを離れ、近隣の新オフィスに移転いたしました。厳しい時代ではありますが、皆様との出会いがあってこそ、弊誌の“これまで”があり、そして“これから”があると考えております。お近くにお越しの折は、お気軽にお立ち寄りください。

変化を進化に転換できる 企業を目指して

(株)マックスコム
代表取締役社長
下村 芳弘

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、新たな事業領域としてシェアードサービス事業やWebバックオフィス事業を立上げ、お客様企業の企業活動を支援する領域を拡大致しました。

本年も主軸のBPO事業を始めとして、お客様企業の業務効率化や収益向上のために、高品質なサービスを提供することを使命として、日々精進し、お客様企業の悩みや課題を解決するNo.1ビジネスパートナー企業を目指して参ります。

引き続き、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願ひ申し上げます。

シニア・アルカディア社会実現への 貢献を目指して

(株)ジー・エフ
代表取締役
岡田 博之

新年おめでとうございます。昨年は、アウトバウンドIVRの活用充実のため、行政関係と調査業務の拡充に取り組みました。行政関係では「自動催告と緊急情報システムの受注」、調査業務ではメーカーや業界団体からの高齢者向け商品開発の市場調査業務を実施することが出来ました。人口減少・高齢化の伸展する中、お客様の抱える課題もIVRの活用が有効な領域も年々変化していることを実感する一年でした。本年は、83万件を超えた「シニアリサーチデータベース」と昨年実績月間500万コールを処理するIVRセンターに、高齢者マーケティングのノウハウを付加し、一層の充実に挑戦して参ります。本年も宜しくお願ひ申し上げます。

クライアント様への 「提供価値」の更なる深化を

(株)NTTソルコ
代表取締役社長
武藤 弘和

明けましておめでとうございます。
昨年6月の社長就任以降、クライアント様を含めた現場ヒアリングを行い、当社が提供出来る価値を再検討してきました。
本年は、これまで当社がNTTグループ内外の受託業務において培った、人材育成やVOCの活用などの知見を更に深め、社内に広く循環させることで、クライアント様に提供出来る価値の根幹を磨きます。また、エージェンシーとして蓄積したノウハウの応用やグループ企業との連携強化、在宅オペレーションをはじめとした保有リソースの効率的・革新的な運用などにより、更なる付加価値を提供し、クライアント様の期待にお応えできるように努めていきます。

新たな取り組みを。

(株)ツウエイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

皆様 新年明けましておめでとうございます。
2010年はクレジットカード大手のJCBコールセンターを福岡にて開設、大きな変革の年となりました。
これまで、弊社の強みである通信販売事業を中心に業務を展開し、多くのクライアント様から御支持を頂きました。その中で弊社のセキュリティ基準及び品質が評価されました事は大変嬉しく思っております。現状に甘んじることなく従業員一同、レベル向上に努めさせていただきます。
今年も新たな取り組みを挑戦的に行い当業界において大きな役割を果して行きたいと考えております。今後共何卒宜しくお願ひ致します。皆様のご健勝をお祈り申し上げます。

グローバル競争時代の コンタクトセンター元年へ

(株)プロシード
代表取締役
西野 弘

皆様、明けましておめでとうございます。2011年からの数年間は、これまでの10年を凌ぐ大きな進化が起こる時期だと認識しております。コンタクトセンターも国内型から大きく脱皮し、その進化に向うべきと考えます。中でも、人材育成は最重要の課題です。グローバルレベルの人財育成を目的に、2010年3月に設立された日本コンタクトセンター教育検定協会の事業開発を理事企業の1社として支援すると共に、コンタクトセンターマネジメント規格であるCOPC-2000®リリース5.0版の普及促進を今年の弊社の最重要課題とし、マネジメント面と人財面のグローバル化に対応した事業展開を実践いたします。

おもてなしの心で 上質なサービスを

(株)WOWOWコミュニケーションズ
代表取締役社長
井上 陽二郎

あけましておめでとうございます。
本年の放送界は「完全デジタル化」を迎えるとともにWOWOWは「ハイビジョン・3チャンネル化」という「第二の創業」ともいふべき新しい放送局に生まれ変わります。
当社は、WOWOWのカスタマーセンターとして、自らの役割をしっかりと果たすとともに、ここで培ったノウハウをもとに私どもがお引き受けた、クライアント企業様とエンドユーザー様との最も大切なコンタクトポイントとしての役割を「事前期待」と「サービスサイエンス」を基本としたおもてなしの心を第一に果たしてまいります。
本年もよろしくお願ひ申し上げます。

コールセンターのバリューを上げる、 ということ

(株)Cプロデュース
代表取締役
大木 伸之

2011年、おめでとうございます。
昨年末沖縄のコールセンター6社に訪問してセンター見学の良い機会を頂きました。中に入り近くまで寄ると全員が立って挨拶してくれるセンターと無関心なセンター。また設備や環境に愛着を持っていることを感じる綺麗な会社と、そうでない会社。200名からの人達が活気に満ち溢れているセンター。日常気づかない事も短期間で横並びに見てしまうと一目瞭然です。自分自身の反省でもありますが、集団で業務を行う時の基本動作ができていなければその上に乗るテクニックやスキルがいくら高かったとしても価値／バリューは第三者から認められない、と改めて感じた3日間でした。

データベースマーケティングの進化を目指して

(株)ランドスケープ
代表取締役
新名 義明

新年明けましておめでとうございます。
 昨年は、新規開拓を効率的に行うための新たなサービスとして、オプトイン・オートコールをリリース、数多くの企業の皆様にご採用頂きました。

そのオプトイン・オートコールを、弊社のCRMシステム「DISH」と組み合わせた最新のソリューションにより、さらなる顧客創造の効率化を実現できると考えております。

今年も、データベースに基づいた、より効率的なマーケティングを実現するためのソリューションを拡充し、各企業の皆様の収益アップに貢献して参ります。

今年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

原点に立ち

日本通信機器(株)
SN部門 部門長
仁平 明詞

新年のお慶びを申し上げます。

昨年は、顧客管理の品質・情報管理の安全面の向上、効率性の追求をテーマに社内システムの見直しを図る事により、厳しい経済環境が続く中において、更なる飛躍を遂げる事が出来たのもお客様のご支援による賜物だと深く感謝しております。

今年も『お客様の声を大切に』の原点に立ち、皆様から信頼される企業を目指し、更なる飛躍に向け邁進して参りたいと思います。

今年も何卒宜しくお願ひ申し上げます。

ニーズに応える トータルインテグレータへ

NTTソフトウェア(株)
理事 西日本本部長
梅木 悦行

明けましておめでとうございます。

コンタクトセンターソリューションが弊社の中核ソリューションの1つとなってから、早くも15年以上の月日が経ちました。

昨年は、皆様よりご要望頂いていた弊社コンタクトセンター向けソフトウェア「CTBASE」シリーズのサービス提供も開始し、様々な形態でのシステム提供が可能となりました。

今年も、さらなるお客様のご要望の実現を目指し、新製品のご提供はもとより、コンサルティングからシステム設計・構築・運用・サポートまでワンストップでお任せいただくトータルインテグレータとして、精進を重ねていく所存です。今年も何とぞよろしくお願ひ申し上げます。

JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道 開催迫る!

『JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道』が1月19日に開催されます。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

2011年
1月19日
開催

◆概要

日程:2011年1月19日(木) 13:00~17:30
定員:80名

会場:かでの2・7 820研修室(北海道札幌市中央区北2条西7丁目道民活動センタービル)
参加費:会員:3,150円(税込)
一般:6,300円(税込)

◆プログラム

時間	講演概要
13:00	開会のご挨拶 (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明
13:10~13:30	基調講演 『道内のコールセンターの状況と北海道のこれまでの取組について』 講演者 北海道経済産業部産業立地・エネルギー局 産業立地課立地推進グループ 主幹(立地助成) 岡村 明彦 氏 道内のコールセンターの状況と北海道のこれまでの取組についてお話しします。
13:40~14:50	JTAセッション① 『テレコミュニケーターの採用 ~採用の実態と採用後の定着率向上施策~』 モデレーター (株)もしもしホットライン 高橋 武 氏 スピーカー (株)オークローンマーケティング 大矢 正彦 氏、NTT北海道テレマート(株) 島貫 美和子 氏 退職者をいかにして減らすかが重要であることから、定着率向上のための取り組みなどを紹介いたします。
15:00~16:10	JTAセッション② 『コールセンターにおけるモチベーション/ストレス管理 ~職場における環境づくりと心の健康づくり~』 モデレーター (株)ベルシステム24 高橋 亮 氏 スピーカー ビーウィズ(株) 田村 太輔 氏、(株)エヌ・ティ・ティ エムイー 茄子川 賢 氏 ナレッジを持つ人材に永くお勤めいただくための取り組みなどを、ご紹介いたします。
16:20~17:30	JTAセッション③ 『テレコミュニケーターの評価 ~成果に繋げるための評価方法のあり方について~』 モデレーター トランスコスモス(株) 岡村 健 氏 スピーカー (株)セシールコミュニケーションズ 神子沢 陽子 氏、(株)KDDIエボルバ 高橋 義保 氏 コールセンターの評価について、実際の評価目的・内容・方法・サイクルについて事例を交えて議論します。

●申込方法やより詳しい内容は、JTAホームページをご覧ください。 http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011hokkaido.html

CRM事業の更なる飛躍を目指して

(株)カスタマーリレーションテレマーケティング
代表取締役社長
西本 洋

新年、明けましておめでとうございます。昨年弊社は、クライアント様との相互繁栄と更なる品質向上を実現させる為、本社近くに300席のコールセンターを開設致しました。

本年も、引き続き経済情勢の厳しい環境下、我々は、企業の顧客志向の経営拠点として、利益向上に貢献が出来るコールセンターを常に考え、応対品質の向上、お客様からの満足度「NO.1」を目指し、更なる飛躍を実現したいと思っております。

本年も宜しくお願い申し上げます。

コールセンター基礎講座を開催しました

2010年12月1日(水)、東京の日本マンパワーで『コールセンター基礎講座』を開催し、66名の方に受講いただきました。講座へのお申し込み責任者からは、新たにコールセンターに配属された方には必須の内容との評価も頂いています。2011年度も『コールセンター基礎講座』の開催を計画いたします。開催が決定いたしましたら、ホームページ等で公開いたします。ぜひご参加をご検討くださいますようお願いいたします。



JTAコンタクトセンター・セミナー2011を開催します

恒例の『JTAコンタクトセンター・セミナー』を2011年2月16日(水)～17日(木)の日程で開催することとなりました。

昨年度の『JTAコンタクトセンター・セミナー2010』は、「企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化する」をテーマに実施。「基調講演」では将来センターに求められる姿を示し、「特別講演」では経営的な観点からセンターの位置づけや重要性が語られました。

「JTAセッション」は、業務改善のヒントが満載と好評を博し、多くの方が受講されました。

今年度は、株式会社ウェルネス代表取締役の長澤真也氏をお招きし、「バラの花50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える」と題した特別講演を予定しています。多くのご参加をお待ちしております。

なお詳細に関しては、協会のウェブサイト(<http://www.jtastite.or.jp/>)、および次号のJTA NEWSでお知らせします。

◆開催概要

日程：2011年2月16日(水)～17日(木)

会場：中央大学駿河台記念館280号室(東京都千代田区)

構成：特別講演90分 JTAセッション 90分×5コマ

定員：各コマ100名

◆特別講演

「バラの花50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える」

株式会社 ウェルネス 代表取締役 長澤 真也 氏

男性をターゲットに、50本のバラの花を産地直送でお届けする。(株)ウェルネスは、そんなユニークな発想から誕生したフラワー&グルメギフトの通信販売会社。本講演では、同社の創業者でもある長澤社長に、同社の立ち上げから今日に至るまでの歩みと、“おもてなしの心”を重視したギフト通販ならではのコールセンター運営について、実体験に基づく苦労話を交えて語っていただきます。

◆プログラム

時間	講演概要
1日目：2011年2月16日(水)	
10:30～12:00	特別講演『バラの花50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える』 講演者 株式会社 ウェルネス 代表取締役 長澤 真也 氏
13:00～14:30	JTAセッション①『モチベーション・ストレス管理』 モデレーター (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 川守 秀輔 氏 スピーカー (株)オークローンマーケティング 川島 覚 氏 (株)プロエントコミュニケーションズ 柴山 順子 氏
14:45～16:15	JTAセッション②『スーパーバイザーの登用・育成』 モデレーター (株)NTTソルコ 板垣 邦枝 氏 スピーカー (株)損保ジャパン・ハートフルライン 安東 徹治 氏 (株)DIOジャパン 小島 のり子 氏
16:30～18:00	交流会
2日目：2011年2月17日(木)	
10:30～12:00	JTAセッション③『品質の向上・維持』 モデレーター (株)クウォーターワン 窪田 尚子 氏 スピーカー (株)NTT-ME 梅津 隆雄 氏 (株)KDDIエボルバ 中村 直子 氏
13:00～14:30	JTAセッション④『CS(顧客満足)向上』 モデレーター (株)プロシード 数矢 英子 氏 スピーカー (株)ファンケル 春田 康児 氏 日興コーディアル証券(株) 名倉 真弓 氏
14:45～16:15	JTAセッション⑤『テレコミュニケーターの採用・育成』 モデレーター (株)応対品質研究所 竹内 幸子 氏 スピーカー 第一アドシステム(株) 高橋 ひとみ 氏 (株)ジャックス 前田 政子 氏

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.166

Contents

菱沼会長新年のご挨拶	1
会員企業2011年「年頭所感」	2
JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道	10
協会日誌、JTAコンタクトセンター・セミナー2011 (東京開催)	11
「センターマネージャー講座」講師交代のお知らせ 他	12

次号予告

「JTA NEWS」Vol.167では、「新春賀詞交歓会」「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道 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.131 (2010年11月17日配信)

配信数:4,208名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS VOL.164 (11月号)を協会ホームページにアップ
2. JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道開催決定!
3. JTAコンタクトセンター・セミナー2011 (東京開催)のお知らせ
4. テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の公開

【業界動向・情報】

5. トラヒックからみた我が国の通信利用状況(総務省)
 6. 2009年 国内における情報セキュリティ事象被害状況調査報告書(情報処理推進機構)
 7. 2010年度JCSI(日本版顧客満足度指数)の第2回発表について
～サービスを中心とする7業界103社のお客様評価～(サービス産業生産性協議会)
 8. 政策レポート～従業員が101人から300人の事業主の方へ 仕事と子育ての両立のために 一般事業主行動計画の策定・届出、公表・周知が義務となります!!(厚生労働省)
 9. 決済代行業者を經由したクレジットカード決済によるインターネット取引の被害対策に関する提言(内閣府消費者委員会)
 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. 個人情報の取扱いの再確認について(注意喚起)(日本情報処理開発協会)
- 【セミナー・イベント情報】
12. 個人情報保護法説明会日程、説明会資料(消費者庁)

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

11/26情報調査委員会

① 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

・11月中旬に発行したテレマーケティング・ガイドブックVOL.20および協会ホームページで公開したことを報告した。

② コンタクトセンター見学会について

・宮崎県でのコンタクトセンター見学会について、県庁の方と調整中であること、確定次第会員宛に案内を送信することを報告した。

③ 新たな調査について

・テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査のほかに、協会としてどのような属性を把握しているのか、また、どのような調査ができるのか等について討議した。

④ JTAメールニュースの配信について

・VOL.132の情報収集状況を報告した。

12/3広報委員会

① JTA NEWSの発行について

2011年1月号:会員からの年頭所感について、昨年より6社多く48社から寄せられたことを受け、12ページにページ数を増やして発行することを承認した。

2011年2月号:新春賀詞交歓会の開催報告、JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道の開催報告等を掲載することを承認した。

② 会員ニュースのホームページへの掲載状況について

11月の会員ニュースの掲載状況(8つのニュース)について報告した。

「センターマネージャー講座」講師交代のお知らせ

2011年2月9日(水)～10日(木)の「センターマネージャー講座」は講師の変更に伴い、講座内容等が変わりましたのでご確認ください。詳細はJTAのホームページをご覧ください。

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/course/center.html

【講師】第一アドシステム(株) 顧問アドバイザー 鈴木 誠 氏

【タイムテーブル】

◎1日目:オリエンテーション

1-1)人の管理(教育育成系)

1-2)人の管理 品質管理系)

2)時間の管理

まとめおよび質疑応答

◎2日目:3)数値の管理

ワークショップ(グループ作業)

4)コスト管理

5)環境の管理

まとめおよび質疑応答

「JTAスクール」スケジュール

2011年1月以降の「JTAスクール」のスケジュールです。ぜひご活用ください。なお、より詳しい情報に関しては、ホームページ(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)でご確認下さい。

開催日	講座名	講師	会場
2011年			
1/18(火)～1/19(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー (東京都)
1/20(木)～1/21(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)
1/27(木)～1/28(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)
2/3(木)～2/4(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)
2/8(火)	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)
2/9(水)～2/10(木)	センターマネージャー講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー (東京都)
2/17(木)～2/18(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)
2/23(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)
2/24(木)～2/25(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
2/24(木)～2/25(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館
3/3(木)～3/4(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)
3/9(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)
3/10(木)～3/11(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)
3/10(木)～3/11(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