

## 第 15 回 通常総会開催

2011 年 6 月 7 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 15 回通常総会」を開催し、2010 年度事業報告及び収支決算報告、2010 年度事業計画及び予算案、任期満了に伴う役員を選任、一般社団法人移行に伴う定款の変更について承認されました。また、菱沼千明会長の任期満了に伴い、総会終了後の理事会において、新会長としてトランスコスモス(株)代表取締役会長の船津康次氏が、新副会長として(株)もしもしホットライン取締役の岩崎孝久氏が選任されました。

さらに、通常総会及び理事会終了後には懇親パーティを開催。170 名を超える多くの来賓や会員が参加し、大盛況となりました。JTA NEWS では、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

### 船津 康次 会長 挨拶

会長に選任された船津です。6 年にわたりご尽力いただいた菱沼前会長の後任ということで緊張しておりますが、よろしくお願ひいたします。また開会にあたり、東日本大震災で被災された多くの皆様に、衷心よりお見舞いを申し上げます。



本年度の事業方針が一番の話題としては、公益法人制度改革があります。明確な時期は確定していませんが、内閣府から認可をいただいた時点で「一般社団法人日本コールセンター協会」という新しい法人制度で、再スタートすることになります。皆様のご協力をよろしくお願ひいたします。

他の方針としては、昨年に引き続き財務基盤強化を図るとともに、消費者や顧客企業からご評価をいただけるような活動に力を入れていきたいと思ひます。これまでも JTA スクールや各種セミナーという形で推進してきましたが、それらを継続しつつ、会員企業が切磋琢磨しながら業界全体を盛り上げていければと思ひます。

現在の日本にとって、東日本大震災からの復興が急務であり、われわれの業界にとっても最大のテーマです。仙台で予定していたコンタクトセンター・セミナーは中止すべきではないかという議論もありましたが、復興のためにも実施すべきだということになりました。時期は秋にずれたものの、開催を予定しています。その他にも、協会の活動はもちろんですが、この仕事を通して少しでも復興に貢献できればと考えています。

まだ見習いの会長ですが、協会の発展にお力添えしたいと考えておりますので、皆様のご尽力をお願ひいたします。

経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 消費経済政策課 課長 後藤 収 様

本日はお招きいただき、ありがとうございます。まず最初に、東日本大震災で被災された皆様にお見舞いを申し上げたいと思ひます。また、新たに船津会長が選任されたとのことで、前任の菱沼会長に引き続いて、よろしくお願ひします。



テレマーケティング業界は、日本の中でも数少ない成長産業であり、消費者の信頼確保のためにさまざまな活動をしていることに対して、敬意を表したいと思ひます。私ども経済産業省も、消費者起点の視点を取り入れるべく取り組んでいます。行政分野ではありますが、買い物難民支援やチャイルドレジスタンスといった、最終的な利用者やその周辺の人々の保護や、弱者といわれる人たちをどのように救済していくか、そのような施策は、ある意味でテレマーケティング的な発想につながるものと考えており、私どももいろいろと勉強させていただきたいと思ひます。

皆様にお願ひしたい点があるとすれば、地方の活性化です。地方は雇用を生む機会が少なく、特に被害三県を中心とした東日本は、雇用の吸収力が非常に落ちています。私どもも仮設工場や仮設店舗といった生活基盤や雇用の場を提供していますが、定常的に仕事を増やすという意味で、貴業界には大変期待をしています。これからも、地域の雇用を守っていくという視点を持って事業の展開をしていただければと思ひます。

経済産業省も、さらなる貴業界の発展や公益法人改革など、さまざまな分野でのお手伝いできればと考えております。引き続きよろしくお願ひします。

本日はありがとうございました。

# 2011 年度 事業活動計画

第 15 回通常総会において承認可決された、2011 年度の事業計画を紹介します。

2011 年度は、①「公益法人改革への対応」、②「財務基盤の確立」、③「消費者に配慮した活動」を積極的に推進してまいります。2011 年度協会事業計画の推進に向けて、会員の皆様のご理解・ご協力をお願いいたします。

## 事業計画の概要

### ① 公益法人改革への対応

公益法人改革への取り組みに関しては、協会内において「公益認定委員会」、及び「総務委員会」等で検討を重ねてまいりました。その結果、協会の収支構造、会員構成等を考慮した場合には「一般社団法人」として移行することが最善な選択と判断するとともに、移行にあたっては社会生活において広く認知されている「コールセンター」を生かし、協会名称を「一般社団法人日本コールセンター協会」に変更したうえで、内閣府に対し移行認可申請を行ってまいります。

### ② 財務基盤の確立

財務基盤の確立に向け、昨年度理事会社を中心とした会員増強施策を展開してまいりましたが、今年度におきましても、会勢拡大に向けた取り組みを行ってまいります。また、主力事業である「JTA テレマーケティング・スクール」の受講者拡大に向け、会員外に対し「JTA テレマーケティング・スクール」の特長である他社との交流を訴求した広報活動等を積極的に推進してまいります。

### ③ 消費者に配慮した活動

一般社団法人化に伴い、従来に比べ自由な事業活動が可能となりますが「特定商取引に関する法律」における電話勧誘販売の適用は何ら変わることがなく、業界として消費者に配慮した活動を引き続き実施してまいります。「個人情報保護法」施行後は電話相談件数が激減しておりますが、電話相談に関しましてはより丁寧な対応に努めてまいります。

## 事業活動計画

### 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

- ① 「テレマーケティング・ガイドブック Vol.21」の発行  
幅広いテレマーケティング情報や 1 年間の協会活動状況等を、会員やイベント・セミナーの場を中心に紹介する。
- ② 会員拡大に向けた諸施策の展開

### テレマーケティングに関する調査・研究、情報の収集・提供

- ① 「JTANEWS」の発行  
国内外の最新情報・関連法規・地方自治体における企業誘致施策の紹介・委員会の活動状況等を毎月提供する。
- ② 「JTA メールニュース」の配信  
テレマーケティングに関わる情報のタイムリーな配信、及び官公庁のコールセンター関連入札情報等の提供。
- ③ 「JTA コンタクトセンター・セミナー 2012」の開催  
受講者のニーズに則したセミナーの企画。
- ④ 「JTA コンタクトセンター・セミナー 2011in 仙台」(仮称)の開催  
仙台市に所在する会員企業による、その地域に従事する方々を対象とするセミナーの企画。
- ⑤ 「CRM ソリューション大会」の開催  
タイムリーなテーマにより、業務に直接生かせるセミナーの企画・開催。
- ⑥ 海外視察団の派遣  
会員企業が希望する業種を中心とした視察の企画。
- ⑦ コンタクトセンター見学会の実施
- ⑧ テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査の実施  
会員企業のうちテレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に、コンタクトセンター関連の年間売り上げ等の業界基礎データの調査を実施。
- ⑨ その他コンタクトセンターに関する調査の実施  
地方自治体によるコールセンター誘致に関する調査。
- ⑩ 各種イベントへの参加  
イベント等を通じての協会活動の積極的な普及。

### テレマーケティングに関する人材の育成

- ① 「JTA テレマーケティング・スクール」の開催  
東京 (36 回)・大阪 (7 回)・沖縄 (2 回)・北海道 (2 回) 全 47 回  
「テレコミュニケーター養成講座」、「スーパーバイザー養成講座」、「トレーナー養成講座」、「スクリプト作成講座」、「クレーム対応講座」、「センターマネージャー講座」、「ストレスマネジメント基礎講座」、「KPI 基礎講座」【フォローアップ編】  
「コールセンターのコーチになる」、「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」、「モニタリング実施手法セミナー」
- ② 「コールセンター基礎講座」の開催
- ③ 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催  
(開催予定地: 東京、大阪)

### 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

- ① テレマーケティング電話相談室
- ② 消費者関連会議出席による情報収集  
経済産業省、総務省、内閣府、愛知県、日本司法支援センター

### テレマーケティングに関する関連機関との交流・協力

- ① 関連機関との情報交換・交流  
< 国内 >  
① 経済産業省、総務省、内閣府  
② 地方自治体  
③ 社団法人、財団法人  
④ 新聞社、出版社等のマスコミ  
< 国外 >  
「ContactCenterWorld.com」とのパートナーシップの締結  
地区大会: 2011 年 7 月オーストラリアゴールドコースト  
世界大会: 2011 年 11 月アメリカ合衆国ラスベガス

### 本会の目的を達成するために必要な活動

- ① 各種イベント協賛・後援
- ② プレスリリース等協会活動の認知を目的とした広報活動



# コールセンターとテレワーク Vol.2

前号では、会員企業の取り組みを中心に、コールセンターとテレワークとの関連について概要をご紹介しました。今号では、社団法人 日本テレワーク協会にご協力いただき、より広い視点での社会全般における取り組みと、前号で触れられなかったサテライト的なテレワークに関してご報告します。

## ◎ (社) 日本テレワーク協会でも 在宅コールセンターの調査・研究をスタート

テレワークに関しては、導入対象である企業に限らず、官学も含めた幅広い分野で調査・研究が進められています。近年では、2006年に安倍内閣総理大臣(当時)が所信表明演説で長期の戦略指針である「イノベーション25」を掲げて、テレワーク人口倍増を指示しています。

これらの指針を受けて2007年には「テレワーク人口倍増アクションプラン」が策定されるなど、多くの人々がそれぞれの立場でテレワークの浸透を図ってきました。

行政では、総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省といった省庁を中心に、それぞれの立場からテレワークの推進に尽力しています。また、大学や各企業の研究機関でも、都市工学、経営、環境、労働科学といった幅広い観点で、研究が進められています。

これらの情報を総合的に取りまとめている団体の一つに、社団法人 日本テレワーク協会(以下、テレワーク協会)があります。前出の4省庁が主務省庁であるテレワーク協会は、2011年6月時点で正会員46、賛助会員88(企業・団体57、自治体31)という会員構成。当協会の会員企業も参加しています。

活動内容としては、テレワークの実態調査、国内外のテレワーク関連状況の調査、「テレワーク推進賞」として優良企業の表彰、テレワーク白書の刊行、セミナー・シンポジウムの開催、行政に対する提言や提案、日本テレワーク学会との連携などがあります。

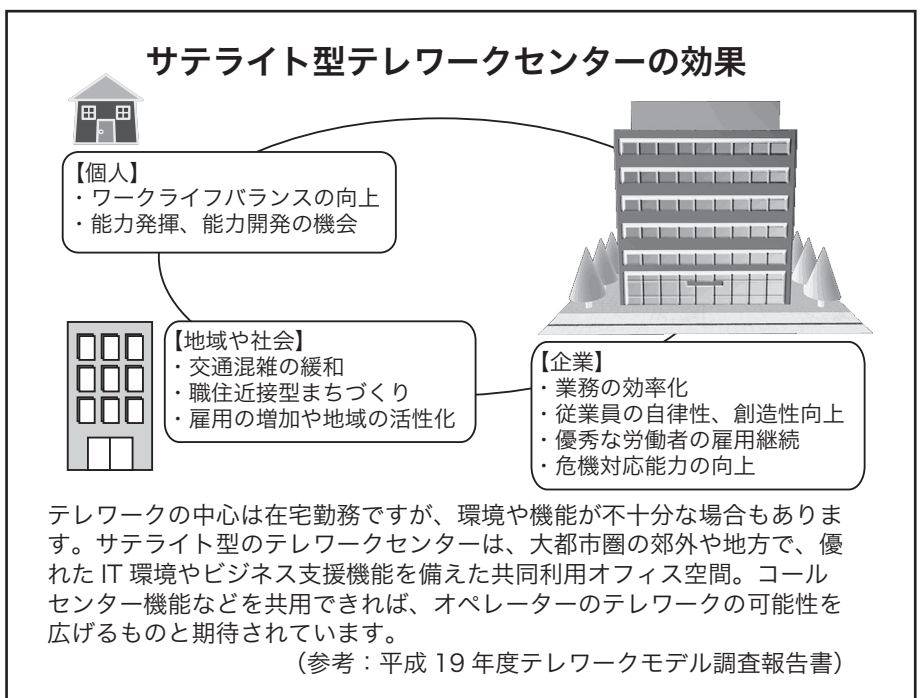
また、各種研究結果は公表されており、白書や報告書、パンフレットとして入手することもできます。さらに、テレワーク協

会が運営する「テレワーク相談センター」に連絡することで、直接的なアドバイスを受けることも可能となっています。

テレワーク協会では、毎年いくつかの部会に分かれて調査・研究活動を行っています。「女性とテレワーク部会」「テレワークビジネスソリューション部会」など、テレマーケティング業界にも非常に役立つような研究がありますが、さらに今年から新たに「在宅コールセンター部会」が加わりました。本格的な活動はこれからですが、テレワーク協会でも在宅コールセンター市場を活性化する取り組みが進められることとなります。特に、地方活性化の中での在宅コールセンターへの期待は大きいとのことで、それだけ注目されている市場と言えるでしょう。

## ◎ サテライト型のテレワークセンターについて

テレワーク導入時に気をつけなくてはならないポイントとして、モチベーションの維持があります。在宅オペレーターは入社時よりも疎外感を感じる人が多いようです。そのため、Web





カメラや IP 電話でスーパーバイザーなどからのサポートを可能にしたり、在宅勤務時以外に交流会などの場を設けている企業もあるとのことでした。

また、サービス規程をしっかりと制定することで在宅での業務内容が明確になり、好影響につながることもあるようです。なお、テレワーク協会では、「テレワーク勤務規定作成の手引き」など、実践に役に立つ具体的な情報も数多く用意されています。

前号では在宅でのテレワークを中心にご紹介しましたが、それ以外の可能性として、施設利用型のテレワーク、いわゆるサテライト型のテレワークセンターがあります。

勤務先以外のオフィススペースでネットワークやパソコンを利用して働くもので、各企業が独立して施設を維持する専用型だけでなく、複数の企業が利用する共同型、サテライトとして提供されている施設を必要などきにだけ利用するタイプなどがあります。

自宅の近くにテレワークセンターがあれば、出勤の負担を抑えることになります。また、気持ちの切り替えやモチベーション維持になるなど、さまざまなメリットが考えられます。また、BCP の観点からも、有効な選択肢の一つではないでしょうか。

☆☆☆

テレワーク協会では、次のような郊外型テレワークセンターの実証実験を行ってきました。

## ■郊外型テレワークセンター

2007 年から 2008 年にかけて、神奈川県横浜市と埼玉県鶴ヶ島で郊外型テレワークセンターの実証実験が行われました。こちらは、オープン・クローズドの両方のワークスペースを用意。ネットワーク環境としては、LAN によるインターネット接続はもちろんのこと、クローズド席にはテレビ電話が設置されていました。

利用者アンケートによると、外出後に帰社せずテレワークセンターに立ち寄って業務を行うケースをはじめ、ネットワーク環境などの物理的な面で在宅での仕事が難しい場合に利用することが多かったようです。また、集中力が増した、会議も行えるなど、在宅の代替としても、テレワークセンターのメリットがあるとのことでした。

この実証実験では多くの企業に門戸を開いています。自治体などとの連携も含めて、各企業が単独で、あるいはグループなどでテレワークセンターを設置することも十分考えられます。すでに、被災地復興を見据えたテレワークセンター開設が進められているということですが、企業から見ると、サテライト的なテレワークは導入しやすい面が多いのではないのでしょうか。

テレワーク協会以外でも、テレワークセンターを開設しています。次の事例もその一つです。

### 【障害者雇用や少子化対策にも適したテレワーク】

一定規模以上の企業には、一定の割合の障害者を雇用する義務があります。対象企業は、これまで常用雇用労働者が 301 人以上でしたが、平成 27 年 4 月以降は 101 人以上の企業にまで拡大されます。通勤が困難な障害者の場合、在宅をはじめとするテレワークは非常に適した働き方と言えるでしょう。

特に、通勤の負担軽減や、自宅環境の整備がいないなど、サテライト型のテレワークセンターは大きな可能性があります。

また同様に、次世代育成支援対策推進法に基づいて一般事業主行動計画の策定が義務づけられる企業も、平成 23 年 4 月以降は 101 人以上の企業規模にまで拡大されています。在宅勤務を含めたテレワークは、策定する行動計画に含めることができます。そういった法的な義務を果たす場合にも、テレワークは適していると言えるでしょう。

### ■ちよだプラットフォームスクウェア

2004 年にスタートした「ちよだプラットフォームスクウェア」は、東京・千代田区の旧中小企業センタービルを改良し、テレワークに適した施設として提供したものです。休眠している公的施設の再活用も含めた取り組みになっています。

#### 【施設の概要】

- ・活性化していない公的施設を活用して、複合型テレワーク拠点としたもの
- ・約 40 席のオープンプレイスと、それぞれの事業者が個別で使えるクローズドスペースの両方を完備。共通の秘書業務を依頼することも可能
- ・館内は無線 LAN が敷設されていて、どこからでもネットワーク接続が可能。IC カードによる ID 管理でセキュリティを担保。都心部での物件ということで、SOHO 的な利用が多いようです。この施設の設備だけで考えると、コールセンターとして利用するには難しい面もあるようですが、電話以外の入力作業や会議、研修などでの利用にはメリットもありそうです。このような施設がいろいろな地域に増えることで、ワークスタイルの変革にもつながっていくことでしょう。

また、公的資源の再利用という点で考えると、地方活性化にもつながるのではないのでしょうか。

次回以降の連載では、ビジネスとしてのテレワークに関してご報告したいと考えております。会員企業で、テレワークに関する取り組みや情報をお持ちであれば、ぜひ協会にご一報下さい。

- 社団法人 日本テレワーク協会  
東京都千代田区神田駿河台 1-8-11 東京 YMCA 会館 3 階  
TEL:03-5577-4572 <http://www.japan-telework.jp>
- テレワーク相談センター  
TEL:03-3221-7260 <http://www.tw-sodan.jp>

# スーパーバイザー interview

vol.39

今回のスーパーバイザーインタビューは、KDDI グループである(株)KDDI エボルバをお訪ねしました。同社は、KDDI をはじめさまざまな企業に対して、コンタクトセンターを中核とする BPO 事業を提供しています。

株式会社 KDDI エボルバ

中央支社 運用 2 本部  
マーケティングソリューション 2 部  
運用 1 グループ  
大塚 義隆 さん

空手道場で今も週一回の稽古を続けているという大塚さん。16 歳から乗り続けているというバイクも趣味の一つで、今は大型のハーレーを駆るという猛者でもあります。「ゆったりとバイクに乗っていると気持ちが浄化されていくのが分かります」



KDDI エボルバの前身は、1953 年に運用開始した KDD 国際電話センターまでさかのぼります。1996 年には、KDD テレマーケティング(株)として事業をスタート。2000 年 10 月の KDD、DDI、IDO の合併による KDDI 発足に呼応して KDDI テレマーケティング(株)に。さらに 2004 年には、現在の(株)KDDI エボルバに社名変更します。

今回、ご登場いただいた大塚義隆さんは、2001 年の 10 月入社。KDDI 発足が、大塚さんにも転機となったとのこと。

前職でもアウトソーサーに所属して、スーパーバイザー(以下、SV)として IDO のお客様センターに勤務していました。当時の担当は、データ通信や故障といったテクニカルスキルを求められる部署。「技術的なことが好きなので、パソコンやケータイを使う業務は自分に向いていました」という大塚さん。オペレーション業務はもとより、教育や運用管理、クレーム対応などさまざまな業務をこなすマルチスキルの SV として活躍していました。

そのノウハウを活かすべく同社に入社した大塚さん。au のお客様センターに勤務し、得意とするデータ通信に関するお問い合わせを担当します。

## 過去の経験を活かしながら活躍中

当初はオペレーター業務から再スタートしますが、順調にキャリアアップします。2002 年にはセンターの運用とクレーム対応を並行して実施。翌年には、研修の講師を兼任するなど、活躍の場を広げていきます。2004 年に

は SV に任用され、オープン前だった KDDI デザインスタジオのスタッフ研修も担当することに。ここにも転機がありました。

「東京の原宿にある KDDI デザインスタジオは、商品やサービスの紹介に加えてイベントなども行う複合施設で、KDDI でもフラッグシップ的な存在です。スタッフには、業務知識はもちろん、対面での接客ノウハウや提案力、柔軟な質疑応答といったコールセンター以上のスキルが求められていました」。大塚さんは、研修時の資料作成から教育まで、トータルでの人材育成を担当します。

その時の話を伺うと「例えば携帯電話のサービスをアピールする場合、お客様から他社との比較が求められることもあります。それを、バランスよく説明しながら自社のメリットをきちんと伝えていくこと。さらに、どのような質問や要望にもその場で答えられるだけのノウハウが不可欠となります。それだけの教育を限られた日数までに行うというのは、かなりハードルの高いプロジェクトと思えました」

ユーザー目線にたった客観性とワンストップで対応する責任感を持つスタッフの育成を、ゼロから任されたと言えるでしょう。「最初はムリかとも思いましたが、“どんな要望にもイエスで対応していこう”という上司の教えを思い出して、前向きに取り組むことができました。この時の経験は今でも生きています」

仕事を共にする上司や仲間を見て育ってきたと話す大塚さん。「どんな仕事も想像力が大切だと思っています。特に上司や先輩の言動を観察すること

で、多くの影響を受けてきました。これからは、スタッフや後輩たちのために、自分自身を見てもらえるようになりたいですね」

## 市場の温度を肌で感じながら

現在は、外資系保険会社をクライアントとする、アウトバウンドセンターで SV として業務に携わり、約 50 名のスタッフを牽引しています。

「今回の震災の影響もあって、お客様の保険に対するご興味が強くなっているのが分かります。そういった市場の温度がダイレクトで伝わってくるのがコールセンターの醍醐味であり、これからも幅広い分野でのお手伝いをしていきたいと思っています」

KDDI のお客様センターからスタートして、幅広いクライアントのためにそのノウハウの活用の道を広げている大塚さん。さわやかな笑顔の向こうに、多くの可能性を感じる事ができました。

## 企業情報

### 株式会社 KDDI エボルバ

代表取締役社長：伊東 博  
本社：東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウェスト 11F  
ホームページ：<http://www.k-evolva.com/>

設立：1996 年

従業員数：従業員 約 1,300 名、コミュニケーションケータ 約 9,500 名 | 派遣登録者数 約 20,000 名 (平成 22 年 4 月現在)  
プロフィール：KDDI エボルバは、KDDI グループとしての総合力で、コールセンター事業(コールセンターのプロフィット化)、人材ビジネス他、高品質なコミュニケーションサービスを全国展開しております。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介ください。エントリーをお待ちしています。

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

# CONTACT センター Q&A

**A** 頂いたご質問を3つに分けて考えたいと思います。  
1点目は同じ失敗を繰り返すスタッフ。2点目は、  
わかりやすく説明している“つもり”のあなたの指  
導方法。3点目は失敗を繰り返されるとつい口調が厳しくな  
るあなた自身。この3点です。

1点目「同じ間違いを繰り返すスタッフ」ですが、同じ失  
敗を繰り返す原因は何でしょうか、相手の立場で考えて下さ  
い。例えば売り上げや受電件数など能力以上の目標をもた  
せていませんか? 目標達成を厳しく言っていませんか? 心が  
焦ると考えるゆとりを失い、間違いを生みます。また「間違  
えてはいけない」と思うと何故か間違えるもの、負のスパイ  
ラルです。「間違えないように」ではなく、正しい知識を覚える  
までロープレなどで繰り返しインプットしましょう。正しく記  
憶できたら「できましたね」と覚えた事実をしっかり認めます。  
承認はモチベーションにつながります。

間違いを繰り返す原因に、そのスタッフの心のあり方が影  
響している場合もあります。物事を大雑把に捉えている。間  
違えることをあまり気にしないなどが考えられます。

他にもセンターの理念、使命、目的などの枠組みが明確  
になっていない、意識付けがなされていないことも原因にあ  
げられます。これらの枠組みを明確に指導し共有化を図るこ  
とも必要です。

2点目「わかりやすく説明しているつもり」の“つもり”は  
自分の立場から見ているですが、相手の立場から考えることが  
大事です。人により理解の仕方が違います。言葉で伝えれ  
ば分かる人、書いて分かる人、ロープレで身につく人など様々

**Q** スタッフに指導する際にどうしても感情  
的になり、スタッフを萎縮させてし  
まうことがあります。自分ではわかり  
やすく説明をしているつもりでも、同  
じ失敗を繰り返されると口調が強  
くなってしまいます。スタッフを萎縮さ  
せず、自分も気持ちよく指導できる方  
法を教えてください。

**回答者** 濱 富美子 氏

(有)サン・コムネット 代表取締役社長  
JTA テレマーケティングスクール  
スーパーバイザー養成講座  
コールセンターのコーチになる  
(コーチング講座) 講師

です。

「間違いに気づき→正しいことを知り→習得し→活用でき  
る」を段階的に認め励まし「わかった」から「できるように  
なった」に導くことがあなたの役割と自覚しましょう。くれぐ  
れも相手の人間性を否定するような言動は慎むことです。根  
気の要ることでありますが、それがひいては「次の失敗を防ぐ」こ  
とになり、気持ちよく仕事ができることにもつながります。

3点目はあなたの「感情」について、セルフコントロール  
の方法を4つご紹介します。①丹田までの腹式呼吸を4～  
5回する。②6つ位数えゆっくり言葉を出す。③怒りや不信  
感を表情に出さないよう冷静に接する。以上は心を落ち着  
かせ感情をそのまま言葉にしない方法です。④「今、スタッ  
フの失敗に気づいてよかった!」と思うことです。人は失敗  
から学びます。スタッフは間違えたことの悔しさ、「ヒヤリ!」  
とした心の動きを、SVは自分の指導の仕方を振り返りかえ  
ることができ、相手にあった指導方法を改めて学ぶことが  
できます。「今気づいてよかった! 大事に至らなくてよかった!」  
の気づきは改善へのステップです。同じ失敗を繰り返さない  
ためには、励ましながら正しい知識をもたせ、自信につなげ  
ていきます。以上のことを心に留め、指導を行ってみましょう。

## 濱富美子氏が講師を務める JTA テレマーケティング・スクール開催スケジュール

| 開催日               | 講座名            | 講師      | 会場            |
|-------------------|----------------|---------|---------------|
| 8/18(木)～8/19(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) |
| 9/14(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) |
| 11/17(木)～11/18(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) |
| 2012/2/7(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) |
| 2/23(木)～2/24(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) |

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

## 全員で取り組みたい、節電と暑さ対策

電気需要が増える夏に向けて、電力不足が深刻化してきています。企業、家庭、個人を問わない前向きな節電と暑さ対策が求められています。大規模停電回避のためにも、全員で積極的な節電を行きましょう。

### ◆企業全体での節電対策

#### ・クールビズの導入

夏の省エネで注意しなければならないのは、熱中症も含めた暑さ対策。首周りに余裕があるものや、清涼感のある機能素材の製品が数多く出回っています。職場ごとで限界はあるでしょうが、できるだけ健康的に仕事ができる服装を心がけましょう。

#### ・勤務時間の変更

エアコンがフル回転する夕方の勤務を減らすため、サマータイム勤務を導入する企業も増えてきています。

#### ・テレワークの導入

連載でもご紹介していますが、在宅勤務などのテレワークは、節電にもつながります。検討してみてくださいか。

### ◆オフィスでできる節電対策

#### ・エアコンの設定温度変更と掃除

設定温度を上げること。さらに、きれいに保つだけでもかなりの節電効果があります。

#### ・照明の間引きとこまめな消灯

オフィスで消費する電力の約40%を占めると言われる照明。明るさを抑えたり、使わない照明は消すなどの対策が必要です。また、天井の蛍光灯の間引くのも効果的です。

#### ・待機電力のカット

思った以上に消費しているのが待機電力。使っていない電化製品はメインスイッチを切るか、コンセントから抜きましょう。

#### ・稼働PCの削減、節電PCの導入

オフィス電力の20～30%を占めると言われるパソコンとその関連機器。必要のない機器はできるだけオフに。また、省電力PCの導入も効果があります。その他、モニタを半分の明るさにするだけで約30%の節電に。使っていない周辺機器も必ず電源オフにしましょう。

休み時間など、パソコンをスタンバイにしてモニタの電源を落とすだけで、かなりの節電になります。ぜひ今日から実行してください。

### 8月開催のJTAテレマーケティング・スクール・スケジュール

| 開催日             | 講座名            | 講師       | 会場           |
|-----------------|----------------|----------|--------------|
| 8/4(木)          | ストレスマネジメント基礎講座 | 柴山 順子 氏  | 日本マンパワー(東京都) |
| 8/9(火)～8/10(水)  | トレーナー養成講座      | 後藤 啓子 氏  | 新大阪丸ビル新館     |
| 8/18(木)～8/19(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) |
| 8/25(木)～8/26(金) | スーパーバイザー養成講座   | 黒田 眞紀子 氏 | 沖縄産業支援センター   |

### コールリーズン

顧客からかかってくる電話の内容(理由)のこと。

### (インテリジェント) コールルーティング

発信者、その時々状態等の情報に応じて、自動的に最適なテレコミュニケーターやグループにコールを振り分けるルーティングの仕組み。

### コールログ

顧客との応対で残る音声・データなどの全ての記録のこと。

### 個人情報の保護に関する法律

個人情報の有用性に配慮すると共に個人の権利利益を保護することを目的に、2005年に施行された、個人情報の利用などについて定められた法律。

### コストセンター

直接的に利益を創出しない組織のこと。コールセンターにおいては、直接的な収益を伴わない業務等を揶揄して言うことがある。プロフィットセンターの対義語。

### コミュニケーター/CM(Communicator)

コールセンターにおいて、「企業の代表」として、お問い合わせや相談、受注、クレーム、案内などを、電話やEメールなどの通信メディアを通じて、顧客と応対する者。

### 呼量予測

コールセンターにおける過去のコールの履歴デー

タや、メディアの種類や投入量、天候、日柄などなどといった変動要因を元に、時間・日・月ごとの着信件数を予測すること。

### コンタクトセンター

電話に加えて、Eメール、Web、FAX、ハガキなどの手段で、顧客や消費者の対応を行う拠点・窓口のこと。コールセンターと同義でも使用される。

### コンタクト率

ターゲット本人と通話できた割合。

### コンタクト履歴

コールセンターを含む企業・組織と顧客との折衝履歴。

### コンプライアンス

企業が法律や規則・ルールに従って、公正・公平に業務を遂行すること。

## さ行

### サービスエージェンシー

電話受付業務、受注業務、電話セールス、フィールドセールス支援、ダイレクトマーケティングなどのコールセンター・テレマーケティング業務を企画から運営・管理までを請け負うサービス会社。

### サービスレベル

着信呼数に対し、設定した時間内で応答されたインバウンドコールの割合のこと。「SL(Service Level)」

# JTA NEWS TOPICS

## JTA NEWS Vol.172 Contents

|   |        |
|---|--------|
| 第15回 通常総会開催                                   | .....1 |
| 2011年度 事業活動計画                                 | .....2 |
| 業界関連レポート                                      |        |
| コールセンターとテレワーク-2                               | .....3 |
| SV インタビュー Vol.39                              | .....5 |
| コンタクトセンター Q&A                                 | .....6 |
| JTA スクールスケジュール、<br>コールセンター/<br>テレマーケティング用語集 他 | .....7 |
| 第23回「JTA スタディーツアー 海外視察」<br>概要、協会日誌 他          | .....8 |

### 次号予告

「JTA NEWS」Vol.173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。

※掲載内容は変更にな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.141 (2011年6月10日配信)

配信数: 4,413名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS VOL.171 (2011年6月号) を協会ホームページにアップ
2. JTA スクール7月開催のご案内
3. JTA スタディーツアー 海外視察 概要決まる!
4. SVによる意見・情報交換会のサイト新設【業界動向・情報】
5. 明日への統計2011(統計局)
6. マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議(内閣府消費者委員会)
7. 平成22年通信利用動向調査の結果(総務省)
8. 平成22年版 働く女性の実情(厚生労働省)
9. 第5回個人情報保護専門調査会の議事録(内閣府)
10. 平成22年度パートタイム労働法の施行状況等(厚生労働省)
11. 世界経済の潮流2011(冊)(内閣府)
12. 平成22年度電子商取引に関する市場調査(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

**03-5289-0404**

受付時間 10:00～16:00(土曜・日曜・祝日を除く)

## 協会日誌

### 5/13 情報調査委員会

- ① センター見学会について
  - ・名古屋地区におけるセンター見学会の、見学候補先等について討議した。
- ② JTA メールニュースの情報収集状況について
  - ・JTA メールニュース VOL.140 の情報収集状況を報告した。
- 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
  - ・今年度の調査における質問項目等について討議した。
- ④ 自治体によるコールセンター誘致に関する調査について
  - ・コールセンター誘致に関する47都道府県に対する調査項目等について討議した。

### 5/18 事業委員会

- ① テレマーケティング・ガイドブック VOL.21 について
  - ・ページ構成、特集のテーマ等について討議した。

- ② JTA スタディーツアーについて
  - ・旅行会社によるプレゼンを実施し、2011年度の企画・日程・訪問地域が決定した。
- ③ JTA スクールについて
  - ・JTA スクールとしての育成の全体像、具体的な講座メニューに関して、今後も検討を重ねていくこととなった。

### 6/8 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況について
  - ・5月に会員より寄せられた会員ニュースのHP上への掲載状況について報告した。
- ② JTA メールニュースについて
  - ・VOL.141の情報収集状況を報告した。
- ③ JTA NEWSの発行について
  - ・7月号:テレワーク(在宅勤務)の連載2回目、第15回通常総会、2011年度事業活動計画等を掲載することを承認した。
  - ・8月号:自治体によるコールセンター支援制度の特集を掲載することを決定した。

## 第23回「JTA スタディーツアー」概要

今回で23回目を迎える「JTA スタディーツアー」は、アメリカのサンフランシスコおよびロサンゼルスへの訪問が決まりましたので、ツアーの概要を速報でお伝えします。なお、詳細に関しては、次号のJTA NEWS および協会のサイトでご案内いたします。

■視察期間: 2011年10月16日(日)～10月22日(土) 5泊7日

■訪問都市: サンフランシスコ・ロサンゼルス

■募集人員: 19名(最少催行人員10名)

■旅行代金: 当協会会員価格: 558,000円、一般価格: 608,000円

※別途、現地空港税および燃油サーチャージがかかります。2011年6月現在、40,160円

■旅行企画・実施: (株)JT B 法人東京

■企画協力: (社)日本テレマーケティング協会

訪問先企業候補(予定)

◆サンフランシスコ◆

- ① Apple At Home (IT機器)
- ② Direct Line Tele-Response(エージェンシー)
- ③ PG&E (電気・ガス)
- ④ LiveOps Inc. (エージェンシー)
- ⑤ VM Ware Inc. (ソフトウェア)
- ⑥ Google (ITプロバイダー)

◆ロサンゼルス◆

- ⑦ Toyota Motor Sales, USA (自動車)
- ⑧ CALLBOX SALES AND MARKETING SOLUTIONS(エージェンシー)
- ⑨ Tickets.com (チケットネット販売)
- ⑩ CONCORDE COMMUNICATIONS (エージェンシー)
- ⑪ AdviseTech (ITプロバイダー)

※視察候補先は、先方の都合により、変更になる場合がございます。

| 日次     | 日時        | 場所             | スケジュール(予定)                   |
|--------|-----------|----------------|------------------------------|
| 1      | 10月16日(日) | 東京(成田)発        | 集合→空路、サンフランシスコへ              |
|        |           | サンフランシスコ着      | サンフランシスコ到着後、市内視察<br>夕食ミーティング |
| 2      | 17日(月)    | サンフランシスコ       | I. 視察(予定)<br>II. 視察(予定)      |
| 3      | 18日(火)    | サンフランシスコ       | III. 視察(予定)<br>IV. 視察(予定)    |
| 4      | 19日(水)    | サンフランシスコ       | 空路、ロサンゼルスへ                   |
| ロサンゼルス |           | ロサンゼルス到着後、市内視察 |                              |
| 5      | 20日(木)    | ロサンゼルス         | V. 視察(予定)<br>VI. 視察(予定)      |
| 6      | 21日(金)    | ロサンゼルス発        | 空路、東京(成田)へ                   |
| 7      | 22日(土)    | 東京(成田)着        | 着後、解散                        |