

主な記事 ● コンタクトセンター・セミナーを仙台で開催します

JTA から CCAJ へ！

『社団法人 日本テレマーケティング協会』は、2012 年 1 月 4 日から『一般社団法人 日本コールセンター協会』に組織名称を変更します。

これは、2008 年に施行された“公益法人制度改革関連 3 法”に基づく制度改革によるもの。当協会の基本的な活動内容に関して大きな変化はありませんが、新たなスタートとして皆様にご報告いたします。

なお、略称も『JTA』から『CCAJ』に変更となり、会員証やロゴマークもそれぞれ新規のものになります。名刺や会社案内、ホームページなどにご利用いただいている場合は差し替えとなるなどご迷惑をおかけしますが、皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

◆一般社団法人への移行について

今回の公益法人制度改革は、許可制で設立を認められていた従来の社団法人の制度を、抜本的かつ体系的に見直したもの。改革の主なポイントとしては、主務官庁制、許可主義が廃止されています。

当協会も、理事会および総務委員会を中心に制度改革に沿った組織変更を検討してきましたが、今年 6 月に開催された「第 15 回通常総会」において一般社団法人への移行および名称の変更が決議され、今回の変更となりました。名称に関しては、広く一般にも認知されていることから「コールセンター」を採用しました。

◆主な変更事項

◎名称関連

・名称の変更

『一般社団法人日本コールセンター協会』に変更になります。

・英文名の変更

『Call Center Association of Japan』に変更になります。

・略称の変更

『CCAJ』に変更になります。

◎ロゴの変更

・略称である「CCAJ」をデザインしたロゴに変更になります。

◎会員証の変更

・新たな会員証を発行します。

◎JTA スクールの名称変更

・2012 年 3 月までは「JTA スクール」として開催し、2012 年 4 月から「CCAJ スクール」に変更になります。

◎本誌「JTA NEWS」の名称変更

・2012 年 1 月号より「CCAJ News 一般社団法人日本コールセンター協会報」に名称が変更になります。

◎JTA コンタクトセンター・セミナーの名称変更

・「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」に名称を変更し 2012 年 2 月に開催します。

◎協会 Web サイトの変更

・URL が変更になります。

◎その他

・その他の変更がある場合や変更時期などについては、本誌・メール・DM 等で随時お知らせします。

コンタクトセンター・セミナーを仙台で開催します

コンタクトセンターは、新規産業の確立と雇用創出において、地域経済の活性化に貢献する産業として認知され、今では多くの自治体で助成策を推進し、企業を誘致しています。中でも宮城県は、沖縄県・北海道に次ぐコンタクトセンター集積地であり、市町村による支援に加え、進出企業からなる協議会が設立されるなど、公共機関と民間企業をあげて、産業の定着・発展にご尽力されています。そこで、JTA では宮城県にコールセンターを展開する会員企業と連携し、仙台市において、「JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城」を開催します。

東日本大震災の甚大な被害から、社会の情報インフラとして急速な復旧を遂げたコンタクトセンターの取り組みなど、地元ならではの内容を紹介することで、宮城県・東北地域の復興に微力ながら貢献したいと考えています。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

◎開催概要

日程：2011 年 11 月 25 日（金）13：00～17：30

会場：エル・パーク仙台 セミナーホール

宮城県仙台市青葉区一番町 4-11-1

定員：80 名

主催：社団法人日本テレマーケティング協会（JTA）

後援：宮城県 仙台市

協力：JTA 会員宮城協議会（社名 50 音順）

（株）アイティ・コミュニケーションズ

NHK 営業サービス（株）

（株）NTT－ME

（株）NTT ソルコ

（株）KDDI エボルバ

トランスコスモス（株）

日本マルチメディアサービス（株）

（株）ベルシステム 24

（株）マックスコム

（株）もしもしホットライン



1 月に開催されたコンタクトセンター・セミナー in 北海道の様様

◎参加費（税込）

	JTA 会員	非会員（一般）
JTA セッション （3セッションセット）	3,150 円	6,300 円

※基調講演は JTA 会員・非会員問わず無料です。

※お申込後、参加証とご請求書をお送りします。お支払いは指定の銀行口座にお振込みください。

※お申込後のキャンセルは、お受けいたしかねますので、別の方がご参加ください。

◎お申込方法

◎下記 URL からお申込ください。

http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011miyagi.html

※定員になり次第、締め切らせていただきます。多数のご参加が予想されますので、お申込はお早めをお願いします。

※ご参加にあたっては、申し込みが必要です。事前申込のない方のご入場はお断りします。

申込期限：2011 年 11 月 17 日（木）

11月25日
開催!

JTA コンタクトセンター・セミナー 2011 in 宮城

◎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 船津 康次
	基調講演 『仙台市役所のご講演 (予定)』
13:10 ～	講演者 仙台市役所 (予定)
13:30	準備中
	JTA セッション① 『テレコミュニケーターの採用 ～確実なセンター運用の実現と採用リスクについて～』
13:35 ～	モデレーター (株)マックスコム オペレーション統括部 東北支店 支店長 藤井 昌範氏 スピーカー NHK 営業サービス (株) 仙台コールセンター チーフ 落合 理恵氏 (株)KDDI エボルバ 東北支社運用 1 部 運用 1 グループ スーパーバイザー 原田 茂氏
14:45	コールセンター事業者にとって、センターにおける「目標達成」に向け、確実な運用を実現させる事が最大の課題と言えます。IT の発展に伴う効率化がいくら進んでも、それを扱う「人」をいかに採用し育成し定着させていくか、という問題を抜きにその解決策を考える事は出来ません。しかし、全ての始まりである「採用」には、「退職」という裏面と共に様々な「リスク」が内在する事もまた事実です。「採用リスク」を考え、いかに回避するかについて議論していきます。
	JTA セッション② 『コールセンターの評価制度 ～求められる評価制度の在り方～』
14:50 ～	モデレーター (株)ベルシステム 24 東北支店 CRM 局 第 1 グループ チーフ・ディレクター 阿部 幸史氏 スピーカー (株)アイティ・コミュニケーションズ 推進本部 QM 推進グループ チーフスーパーバイザー 柴崎 順氏 (株)NTT - ME OCN サポートセンタ IP マネジメント担当 芳賀 敏氏
16:00	コールセンターにおいて従業員のモチベーション管理は、パフォーマンス、品質、延いてはお客様満足にも影響をおよぼす重要な課題の一つです。モチベーション維持・向上には多面的な施策が求められますが、その一端を担う“評価制度”は非常に重要な役割を果たしています。当セッションでは事業者、従業員から求められる現場の評価制度について、事例や取り組みを紹介しながら、議論していきます。
	JTA セッション③ 『災害に対処できる強いコンタクトセンター構築に向けた取り組み ～東日本大震災を教訓に～』
16:10 ～	モデレーター (株)NTT ソルコ 業務品質推進本部 センターマネジメント部門 仙台センター長 小野寺 敏男氏 スピーカー トランスコスモス (株) マーケティングチェーンマネジメントセンター仙台駅前広瀬通 アシスタントマネージャー 平和人氏 日本マルチメディアサービス (株) 第一オペレーションセンター 仙台オペレーショングループ アシスタントマネージャー 渡部 翔氏 (株)もしもしホットライン 経営企画・業務セクター業務部 東北支店 東北支店長 佐野 研二氏
17:30	平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、過去に経験したことのない大きな被害を受けました。被災地のコンタクトセンターにおいても同様に被害を受けました。今回のことから、被害を受けても早期に業務を立ち上げ、継続していくことが大きな課題となりました。このようなことから、災害に対処できる強いコンタクトセンターの構築に向けた取り組みの事例を交えて議論していきます。

※最新情報はウェブサイト (http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011miyagi.html) でご確認ください。

『テレマーケティング・ガイドブック Vol.21』を発行します

JTAでは毎年、『テレマーケティング・ガイドブック』を発行しています。本誌は、テレマーケティング/コールセンターに関連するトレンドや業界の共通課題などを、取材・座談会・寄稿を通じてご紹介するとともに、最新の調査報告やJTAの活動なども掲載しています。

最新号は11月中旬に完成予定。ご希望の方に無料で提供していますので、下記の必要事項をご確認の上、メールでお申し込み下さい。

テレマーケティング ガイドブック

JTA Annual Report 2011

経済の活性化と
人々の暮らしに貢献する
コールセンターを
JTAが支援します



JTA 日本テレマーケティング協会

【本誌ご希望の方】

本誌をご希望の方は、件名または本文に「テレマーケティング・ガイドブック Vol.21 送付希望」と記載し、下記の必要事項を明記の上、JTA 事務局まで E-mail にてご連絡ください。

宛先は E-mail: office@jtasite.or.jp までお願いします。在庫がなくなり次第、締め切らせていただきます。

<必要事項> ① 貴社名、② 部署・役職、③ お名前、④ 本誌必要部数、⑤ 送付先郵便番号および住所、⑥ E-mail アドレス

■本誌 2 部までは送料無料ですが、3 部以上の場合は送料を負担いただきます。

■必要事項の記載漏れ・不明・誤りなどがある場合は、送付いたしかねますのでお間違いのないようご注意ください。

■記載された個人情報、本誌発送のために利用する他、今後、当協会から DM・メールマガジンをお送りする場合がございます。

【テレマーケティング・ガイドブック Vol.21 CONTENTS (予定)】

特集	「コールセンターにおける BCP」 東日本大震災によって、企業における BCP の重要性が再認識されました。先進企業のケーススタディと JTA 会員企業へのアンケート結果の 2 部構成により、コールセンターにおける BCP の取り組みを紹介。非常時にも継続的で高品質なコミュニケーションを実現するためのヒントを提供します。 ■第 1 部/先進企業のケーススタディ 総論：(株)NTT データ 3C チーフ CRM プランナー 大越 多賀夫 氏 取材：(株)東京海上日動コミュニケーションズ、(株)クリエイトラボ、ソフトバンクテレコム(株) ■第 2 部/ JTA 会員企業の BCP への取り組み
インタビュー	「JTA 未来へのビジョン」 (社)日本テレマーケティング協会 会長 船津 康次 JTA は、2012 年 1 月に一般社団法人として生まれ変わり、名称も日本コールセンター協会に変更するという大きな節目を迎えることとなりました。未来へ向けた協会のビジョンを、船津会長が語ります。
JTA 座談会	「試行錯誤のストレス・マネジメント」 コールセンターのストレス・マネジメントを担う方々にお集まりいただき、実施しているストレス軽減のための施策やその効果、今後に向けての課題などについて語り合っていました。 <参加者> ヤマトコンタクトサービス(株) CRM 事業部 マネージャー 本多 美奈子 氏 富士通コミュニケーションサービス(株) 健康支援推進センター ヘルスケアマネージャー 武藤 昌子 氏 (株)ノーリツ お客さま部 東日本修理受付センター スーパーバイザー 渡辺 律子 氏 【司会】(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 氏
How to 記事	「コールセンターの応対品質は何で測るか」 コールセンターのサービスレベルの目標値はどのようにして定めるべきか、専門家の視点から解説していただきます。 (株)C プロデュース 代表取締役 大木 伸之 氏
JTA 調査	「2011 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」 会員のテレマーケティング・エージェンシーを対象に、売上高、従業員数から 1 日の平均コール数、クライアントの業種など、最新の基礎データを報告します。
JTA ご案内	・JTA の活動状況 (2010 年 10 月～ 2011 年 9 月) ・JTA 会員企業一覧 など

第 11 回コールセンター /CRM デモ & コンファレンスでも配布します

当協会が後援する“コールセンター /CRM デモ & コンファレンス”でも、【テレマーケティング・ガイドブック Vol.21】を配布します。このイベントは、国内最大のコールセンター CRM 分野のイベントで、東京・池袋のサンシャインシティ・コンベンションセンターで開催されます。当協会も出展し、協会活動や業界の PR 活動を行う予定。多くのおみなさんのお来場をお待ちしています。

【開催概要】コールセンター /CRM デモ & コンファレンス 2011 in 東京 (第 12 回)

●会期:2011 年 11 月 17 日(木)・18 日(金) ※展示会 ●会場:池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

『2011 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』を実施

今回発行の【テレマーケティング・ガイドブック Vol.21】に掲載予定のコンテンツの中から、『2011 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』の質問項目および回答結果の一部をご紹介します。より詳しい情報は【テレマーケティング・ガイドブック Vol.21】をご覧ください。

(社)日本テレマーケティング協会では、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「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」を実施しています。今年度の対象企業は 81 社でした(2010 年度は 85 社)。なお、2010 年度、2011 年度と 2 年連続でご協力いただいた企業は 42 社でした。

【調査の概要】

- 実施期間：2011 年 7 月 19 日～8 月 5 日(18 日間)
- 実施方法：調査票をメールにて配信。メールまたは FAX で回収
- 対 象：81 社 / JTA エージェンシー会員
- 回 収：50 社(回収率 / 61.7%)

【質問項目】

◎コールセンター／コンタクトセンター関連の年間売上高

- ・売上高合計
- ・2010 年と比較可能な 26 社の売上高合計
- ・売上高分布

◎CC に常時従事している従業員数

- ・正社員数
- ・全体に占める正社員の割合
- ・契約社員数
- ・全体に占める契約社員の割合
- ・パート／アルバイト数
- ・全体に占めるパート／アルバイトの割合
- ・契約社員・パート／アルバイトの雇用状況

◎在宅テレコミュニケーターの有無

- ・在宅テレコミュニケーターの採用予定

・採用予定がない理由

◎スーパーバイザーの平均的な配置

- ・一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数
- ・一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

◎オペレーションブース数

◎拠点数

◎電話業務におけるコールの対象

◎電話業務におけるイン・アウトの比率

◎対応チャンネル

◎外国語対応について

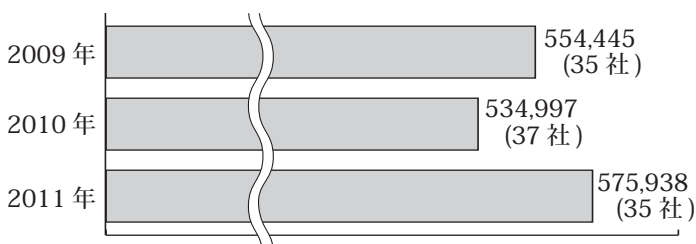
- ・外国語対応の有無
- ・外国語対応を行っていると回答した企業が対応している外国語

◎クライアントの業種

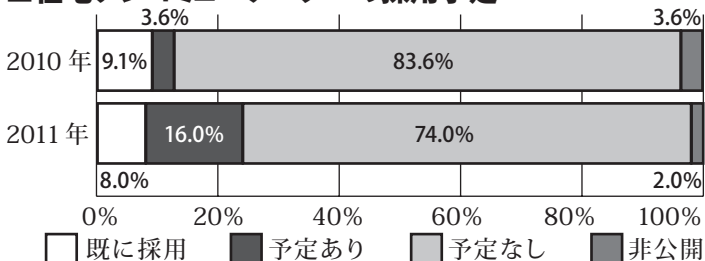
◎クライアントからの受託業務

◎センター業務の受託内容

■売上高合計(百万円)



■在宅テレコミュニケーターの採用予定

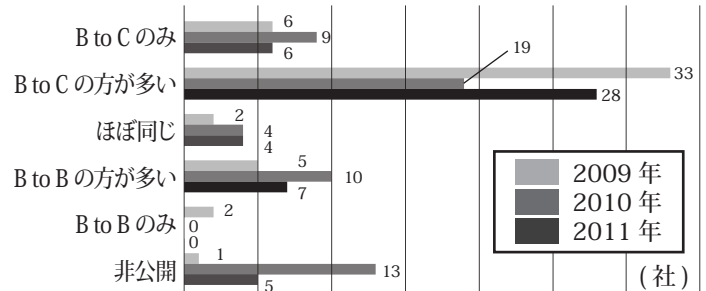


在宅テレコミュニケーターの有無に関しては、採用している企業が 2010 年より 1 社減り 4 社となりましたが、採用の予定があるとした企業は 2010 年の 2 社より大幅に増え 8 社でした。

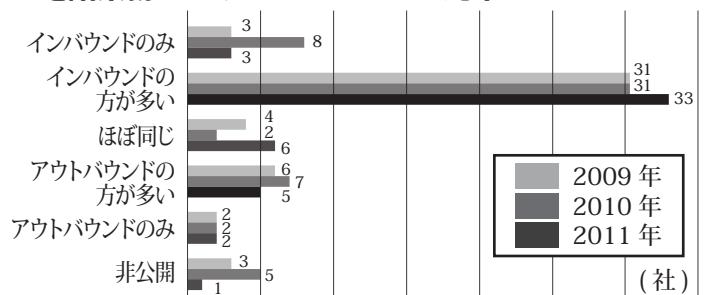
■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

2009 年:10.46 人
2010 年:10.60 人
2011 年:10.18 人

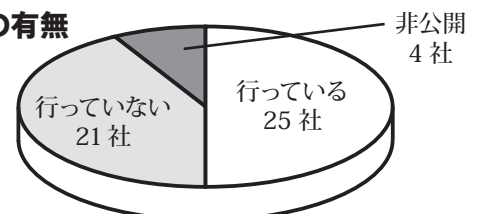
■電話業務におけるコールの対象



■電話業務におけるイン・アウトの比率



■外国語対応の有無



転送率

応答数のうち、転送された呼数の割合。

トークフロー

スクリプトのベースとなる会話の流れを図式化したもの。

特定商取引に関する法律

消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象にトラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律。

トラフィック

ネットワーク上でやりとりされる、音声や文書、画像などのデジタルデータの情報量の総称。

トランク

ネットワーク回線、サーキット。電話やデータの流れる幹線網。

トレーナー

コールセンターにおいて、テレコミュニケーターのスキルアップの為に教育・研修を行う担当者。

な行**ナビダイヤル**

NTT コミュニケーションズが提供する電話サービス。「0570-0」から始まる全 10 けたの番号を使用する。全国の複数の拠点で共通の電話番号を利用

用できる。ある着信先回線が話し中の時に自動的に回線が空いている別の拠点に接続する機能などを備える。着信先に発信できる地域を契約者(着信者)が指定することも可能。着信者課金サービスとは異なり、通話料を支払うのは発信側である。

ナレッジマネジメント

個人の持つ知識や情報を組織全体で共有し、有効に活用することで業績を上げようという手法。日本語では「知識管理」などと訳され、「KM(Knowledge Management)」と略されることもある。

二次クレーム

クレーム発生時の対応が不適切なことにより、当初のクレームとは別の理由により、新たなクレームが発生すること。

は行**ピークタイム**

顧客からの入電が集中する時間帯。

ビジーシグナル

話し中の電話の音。

フィードバック

テレコミュニケーターの対応の録音やログを聞き、評価・指導の内容を、対象者本人に伝えること。対応以外でも、評価結果などを具体的に本人に伝

えること。

フォローコール

問い合わせや購入などを行った顧客に対し、その後のヒアリングやアフターフォローを目的に電話をかけること。また、DM(ダイレクトメール)や資料請求に応じた際に、送付物到着の頃合いを見て電話をかけること。

フリーコール

KDDI の「着信者課金」サービス。NTT コミュニケーションズのフリーダイヤルと同等のサービス。

フリーダイヤル

NTT コミュニケーションズの「着信者課金」サービス。0120 に続く 6 桁の番号で、着信者側が料金を負担する。

フルフィルメント

商品を販売する際の管理業務の総称。受注業務、商品の梱包、発送業務、在庫管理業務、代金請求業務、苦情・問合せなどの処理業務、返品・交換処理業務などが含まれる。

プレコール

お客様に対して何らかのアクションをとる際、ご都合や情報を事前に調査、確認をするために電話をかけること。

プレディクティブダイヤラー

アウトバウンド業務を効率化する機能を搭載した

デジタル交換機。顧客リスト・データに基づいて次々に自動発信し、相手に繋がったコールだけをテレコミュニケーターに均等に分配する機能を備える。

プレビューダイヤリング

呼出先顧客リスト・データから、次に呼び出す顧客と関連する顧客リストまたはデータをテレコミュニケーターに送る。テレコミュニケーターは端末操作により電話をかける。

ブロック呼

回線が使用中や ACD がキューにあるコール量が一定以上になるとブロックするプログラミングを行っている等様々な要因で繋がらなかったコールのこと。

プロフィットセンター

利益を創出する組織のこと。コールセンターにおいては、営業・受注など直接的に利益を創出することに加え、コールセンターに寄せられた顧客の声や情報を製品やサービスに反映させたり、CS を向上させたりすることで、間接的に利益に貢献していくことを言う。コストセンターの対義語。

平均後処理時間

1 コールあたりに要する後処理時間のこと。

算出式(例) 合計後処理時間 ÷ ACD 呼数 (or 外線発信呼数)

コンタクト センター Q&A

A 最初に意識すべきこととして、御社コンタクトセンター／各業務のミッションや役割はどのように位置付けられているでしょうか？ それに応じて、重視すべき品質目標も変わってきます。

例えば、受注センターで、お客様からの着信呼を少しでもお待たせせずに迅速に回答する（放棄呼を減らす）ことが重要であれば、応答待ち時間や放棄率が、重要な KPI となります。

一方、カスタマーサポートやクレーム応対を行うセンターであれば、少しでも多くの呼にに対応することももちろん大切ですが、それ以上に、一人ひとりの顧客の質問や要望に対して、迅速に的確に回答することにより、それぞれの顧客の疑問や不満をできる限り早く解決することの方がより重要な品質目標となります。従って、大前提として応答待ち時間や放棄率をそれなりの値に維持することは当然のことながら必要ですが、それ以上に、初回完結率や顧客満足度評価等をより重要な KPI として位置付けていく必要があります。

このように、自社のコンタクトセンターのミッションや役割に応じた品質目標を明確に意識し、その品質目標の実現レベルを最も的確に把握できる KPI 項目を選定することが重要です。

また、KPI の活用方法には、コンタクトセンター／各業

Q コンタクトセンターで管理すべき KPI として、気にかかる KPI 項目がたくさんありますが、どのような項目に重点を置いて管理していくのが最も効果的で適切でしょうか？

回答者 有山 裕孝 氏

アドバンス・コンサルティング株式会社

代表取締役

JTA テレマーケティングスクール

KPI 基礎講座 講師

務のアクティビティや各業務の進捗状況を把握・監視するために定期的にチェックを行う基礎的活用と、当該業務の課題を分析して改善方法を具体化したり効果を検証するために、適宜、チェックを行う応用的活用とがあります。

基礎的活用としては、時間帯毎の処理件数や平均処理時間はトラフィック量を把握して必要な配置要員数を決めるために必須であり、また、コンタクトセンターの業務進捗状況を管理して関係部門に報告するためにも必要です。インバウンド業務では、応答率／放棄率や平均応答待ち時間は応答状況を把握するために必要です。このような KPI 活用は、どのコンタクトセンター／業務でも一般的に実施していると思います。

一方、応用的活用は、当該業務の現状課題や問題点に対して、その原因を分析して適切な改善方法を見出すための手段／センサーとして KPI を利用する方法です。例えば、1 件当たりの平均処理時間が長いという課題があった場合、通話時間、後処理時間、保留時間／保留回数等の内訳を調べてどの部分に問題があるかを探って明らかにし、問題部分の時間短縮に寄与できる改善方法を考えていく必要があります。

このように、重点的に管理すべき KPI は、コンタクトセンターの現状課題にも依存して異なってくるので、随時、見直していくことが重要です。

11 月～ 12 月に開催される JTA テレマーケティング・スクール

開催日	講座名	講師	会場
11/8(火)	KPI 基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
11/10(木)～11/11(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	かでの 2・7(札幌市)
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)
11/29(火)～11/30(水)	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)
12/1(木)～12/2(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館
12/1(木)～12/2(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)
12/15(火)～12/16(水)	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)

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

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.176 Contents

JTA から CCAJ に コンタクトセンター・セミナーを 仙台で開催します	1
テレマーケティング・ガイドブック および テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査報告のご紹介	2
コールセンター / テレマーケティング用語集	4
コンタクトセンター Q&A	6
コールセンター基礎講座開催案内 協会誌 他	7
	8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.177 では、「第 23 回 JTA
スタディーツアーのレポート」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.146 (2011 年 10 月 3 日配信)

配信数:4,477 名

【協会からのご案内】

1. テレマーケティング・ガイドブック
VOL.21 11 月中旬発行予定
2. JTA NEWS VOL.175(2011 年 10 月号)
を協会ホームページにアップ
3. JTA スクール 10 月・11 月開催のご案内
【業界動向・情報】
4. 平成 22 年 人口動態統計 (確定数) の
概況 (厚生労働省)
5. 今後のパートタイム労働対策に関する研
究会報告書 (厚生労働省)
6. 平成 22 年労働力調査年報 (統計局)
7. Statistical Handbook of Japan (統計局)
8. 平成 22 年度 国語に関する世論調査 (文
化庁)
9. マンションの悪質勧誘、訪問、アンケー
ト調査等に関する注意喚起 (国土交通
省)

【監督官庁等からのお知らせ】

10. 事業者を対象とした個人情報保護制度
説明会の開催 (東京都生活文化局)

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

03-5289-0404

受付時間 10:00 ~ 16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)

協会日誌

9/13 理事会

①「一般社団法人日本コールセンター協
会」の登記について

・2012 年 1 月 4 日を登記日とすること
を承認した。

② 新ロゴマークについて

・いくつかの案を作成し、理事確認のう
え最終決定することとなった。

③ 理事の選任について

・川越理事の逝去に伴い、川越法律事
務所 弁護士の菊地元一氏を理事に選
任することを承認した。

④ 今後の役員の選任について

・役員定数を見直し、次回の総会で定
款の変更として諮ることを承認した。

⑤ 入退会について

・前回 6 月 7 日の理事会以降の入退会
社を承認した。

9/14 事業委員会

① テレマーケティング・ガイドブック VOL.21

・表紙のデザインおよびキャッチコピーを決
定した。

・2012 年 1 月より協会名称が「一般社団法
人日本コールセンター協会」になる旨を記
載することとなった。

② JTA スクール

・新たな講座の講師を Web で公募すること
となった。

となった。

③ JTA コンタクトセンター・セミナー

・日程・全体の構成等について討議した。

10/5 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況

・9 月に会員より寄せられた会員ニュー
スの Web への掲載状況について報告
した。

② JTA メールニュース

・VOL.147 の情報収集状況を報告した。

③ JTA NEWS の発行

・11 月号:「JTA コンタクトセンター・セ
ミナー 2011 in 宮城の開催案内」「テ
レマーケティング・ガイドブック VOL.21
の発行案内およびテレマーケティング・
アウトソーシング企業実態調査の概要」
等を掲載することを承認した。

・12 月号:10 月 16 日~22 日の海外テ
レマーケティング視察のレポートを掲
載することを承認した。

・2012 年 1 月号:会員からの年頭所感
を掲載することを承認した。また、今
回は協会名が変わることに伴い「わが
社の抱負」の他に「CCAJ」に期待する
こと」も寄稿いただくことを承認した。

④ 協会報の新名称について

・2012 年 1 月号より「CCAJ News」と
することを承認した。

まもなく開催!「コールセンター基礎講座」

下期の「コールセンター基礎講座」がまもなく開催されます。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。

●日程:2011 年 12 月 9 日(金)12:40~17:00

●会場:(株)日本マンパワー 301 教室 / 東京都千代田区神田東松下町 47-1

●定員:70 名(定員になり次第締め切らせていただきます)

●受講料(税込・1 名):JTA 会員 /4,200 円、一般 /7,350 円

※詳細やお申し込みは協会 Web サイトをご覧ください

**12 月 9 日
開催!**

【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」
コンタクトセンター 専門コンサルタント 鈴木誠氏

コールセンターの定義と活用形態、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礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。

「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」
(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

コールセンター業界の現状は? 抱える課題にはどのようなことがあるのか? コールセンターは今後どのような方向に進化していくのか? コールセンターの最新トレンド、そしてそ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します。

「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」
(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解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。