

「JTA コンタクトセンター・セミナー」開催

2005年3月24日・25日の日程で8セッションを実施

当協会では、2005年3月24日（木）・25日（金）の日程で恒例となっている「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催しました（会場：中央大学駿河台記念館）。

同セミナーでは、「マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情」をテーマに全8セッションを実施。さまざまな角度からテレマーケティングの課題と展望について講演・パネルディスカッションを行いました。

■JTA コンタクトセンター・セミナーを開催

「企業の代表」と言われるコールセンター／コンタクトセンターは、昨今では、顧客の生の声を収集する「マーケティングの最前線」としても、注目されています。顧客の生の声をマーケティングに活用していくためには、スタッフ一人ひとりのコミュニケーション力の向上はもちろん、顧客の声を速やかに吸い上げ、分析し、フィードバックする組織作りも重要です。

このようななか、当協会では、コールセンターのトレンドを追い、センター運営やスタッフマネジメントのノウハウを現場の声や導入事例などから解き明かす「コンタクトセンターセミナー」を毎年開催しています。

2005年は「マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情」をテーマに「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催。本セミナーには480名を超える受講者が参加し、各セッションにおいて質疑応答なども活発に行われました。

テーマ：「マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情」

会期：2005年3月24日（木）・25日（金）

会場：中央大学駿河台記念館

主催：（社）日本テレマーケティング協会

後援：（社）日本マーケティング協会、（社）日本通信販売協会、（社）消費者関連専門家会議、（社）日本ダイレクト・メール協会、（財）日本電信電話ユーザ協会



■3月24日（1日目） セミナー概要

1日目の基調講演では、(株)再春館製薬所代表取締役会長・西川通子氏に「お客様満足の追求こそが商いの本道」をテーマに、試行錯誤のなかからつかんだお客様満足追求の企業姿勢とその実践、ロングセラー商品や販売方法へのこだわりを語っていただきました。

JTAセッション①「お客様をファンに変えるクレーム

JTA コンタクトセンター・セミナー開催

対応の秘訣とは？」では、スピーカーの方々が日頃の経験の中で培ってきた「クレームに対する基本的姿勢」「クレーム対応のポイントやスキル」などのノウハウを事例を交えて紹介しました。

JTAセッション②「アウトバウンド活用100の事例：簡単な案内コールから難易度の高い販売獲得コールまで」では、アウトバウンドの形態の多様化・複合化など、近年のアウトバウンドの傾向とともに、各社が実践している多様なアウトバウンドについて、失敗と成功の事例を交えて紹介。興味深い事例については、会場参加型で深掘りしていきました。

JTAセッション③「コンタクトセンター要員の教育～明日からできる課題解決のポイント～」では、「人を育てる」ための知見の整備の重要性に基づき、本人の「気づき」を促し、スタッフをフォローするポイントを、EQプロファイラーのモデレーターとコンタクトセンターの現場に携わるスピーカーがディスカッションしました。



ントのポイントを現場に携わるスピーカーがディスカッションしました。

■3月25日（2日目） セミナー概要

2日目の特別講演「コールセンターにおける個人情報保護について」では、当協会理事であり弁護士の大越憲治氏、当協会顧問・倫理委員長の佐藤知恭氏が、法律および（社）日本テレマーケティング協会のガイドラインの両面から解説するとともに、受講者からの質問等に答えました。



JTAセッション④「eメール対応～新たなコミュニケーションツールのセンター活用～」では、eメールならではの特性を活かすためのセンターの基本方針から、対応フロー、システムから人材育成まで、効果的なマネジメ

JTAセッション⑤「IPコンタクトセンター～IP化のメリットから在宅エージェントまで～」では、IP化はコールセンターに何をもたらすのか、その革新性はどこにあり、従来型のセンターとどこが異なるのか、どんなメリット・デメリットがあるのか。また、待望久しい「在宅型エージェント」起用の留意点などを、通信キャリア、ソリューション・ベンダー、テレマーケティング・エージェンシー各社の立場から検証していきました。

JTAセッション⑥「モチベーション・マネジメント～コールセンター運営の重要課題を再考する～」では、多くのコンタクトセンター・マネージャーに共通する悩みでもある「モチベーション・マネジメント」について、実際の現場やコンサルティングで活躍する講師に「モチベーション・マネジメント」の重要性とその秘訣を、実際の取り組み事例を交えてディスカッションしました。

各セッションとも多くの聴講者が参加し、質疑応答なども活発に行われました。

JTAテレマーケティングセミナー 「新人のためのテレマーケティング講座」

2005年6月1日 開催決まる

新年度を迎え、新入社員の方はもちろん、新たにテレマーケティング/コールセンター業務を担当される方もいらっしゃると思います。

当協会では、毎年この時期に「新人のためのテレマーケティング講座」を開催し、参加者から好評を頂いております。

今回のセミナーでは、①「テレマーケティングの有用性と活用事例」、②「これだけは知っておきたい!! テレマーケティングの基礎データ & 各業界別最新事情」、③「テレマーケティング関連規制～特定商取引法、個人情報保護法など～」をテーマに、基礎知識から業界動向、関係法規などの解説を行う予定です。

新人の皆様やテレマーケティングの基本、業界の現状を学びたい皆様のご参加をお待ちしております。

「新人のためのテレマーケティング講座」

日時：2005年6月1日(水) 13:00～17:20

会場：NTT麻布セミナーハウス(東京都港区南麻布4-5-63)

受講対象者

- ①テレマーケティング/コールセンター業務に就かれる新人の方
- ②テレマーケティング/コールセンター業務を新たに担当する方
- ③テレマーケティング/コールセンターの基本を学びたい方
- ④新人の指導・育成をする方、など

受講料：JTA会員4,200円(うち消費税：200円)

一般7,350円(うち消費税：350円)

定員：80名

※会場の都合により定員になり次第、締め切らせて頂きます。また、受講者が40名に満たない場合は、中止とさせていただきますので予めご了承ください



2004年5月に開催された「新人のためのテレマーケティング講座」には、新人の方、教育担当の方をはじめ、多くの方々が参加されました。

■2005年「新人のためのテレマーケティング講座」 テーマおよび講師(予定)

13:00 14:20	●テーマ 『テレマーケティングの有用性と活用事例』 ●講師 (株)LCAコミュニケーションズ取締役 CCM事業部長 鈴木誠氏
14:30 15:50	●テーマ 『これだけは知っておきたい!! テレマーケティングの基礎データ & 各業界別最新事情』 ●講師 (株)アイ・エム・プレス 代表取締役社長 西村道子氏
16:00 17:20	●テーマ 『テレマーケティング関連規制 ～特定商取引法、個人情報保護法など～』 ●講師 (社)日本テレマーケティング協会 事務局 課長 森田豊

申込方法

- ①申込書にご記入の上、FAX(03-5289-8892)にてお申し込みください。
- ②当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からお申し込み下さい。
※キャンセルの場合は5月25日(水)までにご連絡下さい。それ以降はお受けできかねますので、代理の方がご出席ください。

■お問い合わせ

(社)日本テレマーケティング協会 事務局
TEL: 03-5289-8891 FAX: 03-5289-8892
当協会ホームページ <http://jtasite.or.jp>

2004年度JTAスクール 全38回開催

受講者昨年度比13.5%増 熱心な受講生が多数参加

2004年度のJTAスクールは、東京、大阪で全38講座開催し、775名(昨年度比：13.5%増)が受講しました。

今年度も問題意識や課題などを明確にもった受講生が増えており、テレマーケティングやコールセンターが広く浸透してきたことをうかがわせる結果となっています。

2005年度のスクールに関しても、受講者からのご意見などを参考に、各講師もスクールの充実を図っています。奮ってのご参加をお待ちしています(今年度のスケジュールについては協会ホームページ<http://jtasite.or.jp>をご覧ください)。

■全38回の講座を開催

2004年度JTAスクールは全38回開催。全講座あわせて775名の受講者が参加しました。

テレコミュニケーター養成講座は3回開催され60名が受講。スーパーバイザー養成講座は2名の講師による講座を合わせて16回開催され348名が受講。トレーナー養成講座は10回開催され172名が受講。スクリプト作成講座は3回開催され67名が受講。クレーム対応講座は4回開催され80名が受講しました。

さらに、2004年6月には「センターマネージャー講座・テクノロジー編」を2日コースで実施。2005年3月には「センターマネージャー講座・運用編」を2日コースで実施しました。



<講座・講師>

テレコミュニケーター養成講座 講師：角脇さつき氏

スーパーバイザー養成講座 講師：黒田真紀子氏

スーパーバイザー養成講座 講師：濱富美子氏

トレーナー養成講座 講師：後藤啓子氏

スクリプト作成講座 講師：鈴木誠氏

クレーム対応講座 講師：玉本美砂子氏

センターマネージャー講座・テクノロジー編 講師：菱沼千明氏

センターマネージャー講座・運用編 講師：谷口修氏

■2005年度JTAスクール好評開催中

2005年度の各講座では、受講者からのご意見などを参考に、各講師もスクールの充実を図っています。今年度のスケジュールについては、協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)をご参照ください。皆様のご参加をお待ちしています。

■全体

受講者数	775名
講座回数	38回
参加企業	187社

■開催地域別受講者数

開催地域	受講者数	開催回数
東京	620名	31回
大阪	155名	7回

■講座別内訳

講座名	受講者数	開催回数
テレコミュニケーター養成講座	60名	3回
スーパーバイザー養成講座	348名	16回
トレーナー養成講座	172名	10回
スクリプト作成講座	67名	3回
クレーム対応講座	80名	4回
センターマネージャー講座 テクノロジー編	30名	1回
センターマネージャー講座 運用編	18名	1回

JTAスクール受講者の声（2004年度）

■テレコミュニケーター養成講座（角脇講師）

- ・今まで正しいと思っていたことが間違いであったこと、曖昧だったことが分かり、勉強になりました。
- ・ロールプレイングやグループ学習など、参加型の研修でとても楽しく勉強できました。
- ・自分の応対を他社の方に聞いてもらうことができ、また、他社の方の応対を聞くことができ、とても参考になりました。
- ・初心者からベテランまで柔軟に対応できる内容でした。
- ・社に戻ってすぐに活用できることがたくさんありました。

■スーパーバイザー養成講座（黒田講師）

- ・今までの疑問点について、2日で解決していただいた気がします。
- ・社内研修では得られない、他社の取り組み方が分かり、非常にためになりました。
- ・自己分析により、自分自身のスーパーバイザーとしての不足している点などの見直しことができました。
- ・ストレスをパワーに変えるポイントと採用についてのお話は、とても役に立つと思いました。

■スーパーバイザー養成講座（濱講師）

- ・スーパーバイザーの仕事を体系的に学ぶことができ、有意義な講習でした。
- ・コーチングの手法など、日常業務の中に取り入れていきたいと思います。
- ・センター内でのより良い人間関係や、コミュニケーターへの指導法が見えてきたように思います。
- ・コーチング手法が、自分のコントロールにすごく役立つと思いました。
- ・モニタリングのタイプ、テープチェック法やフィードバックについての具体的なお話があり、非常に役に立ちました。

■トレーナー養成講座（後藤講師）

- ・自分がどのような役割をこなしたらよいのか、整理できました。
- ・具体的な指導方法やワンポイントレッスンを教えていただき、大変勉強になりました。
- ・評価・フィードバックをする上で、「適切な」という項目に対してははっきりした基準がなく、迷いがありましたが、講習を受けたおかげで具体的なものを作れそうです。
- ・内容が具体的で、事例が多かったので非常に理解しやすかったです。

■スクリプト作成講座（鈴木講師）

- ・とても細かく教えていただき勉強になりました。
- ・「スクリプト＝ガイドブック」という考え方、「スクリプトに完成型はない」という考え方は参考になりました。
- ・講義だけでは理解できない部分があるため、スクリプト作成の実習はよい勉強になりました。
- ・経験的に行ってきたことを系統整理できて良かったです。
- ・普段あまり意識していないスクリプトの基本的な部分を再認識できて良かったです。

■クレーム対応講座（玉本講師）

- ・SLAを押し進めようと思っているのですが、先生のお話をそのまま社内ですべてさせていただこうと思います。
- ・ワークシート・ロールプレイングを通しての双方向コミュニケーション型の研修の進め方がとても参考になりました。
- ・クレームの分析と特定クレームの対応フローの作成に役立terると思いました。
- ・クレームに対する心構え・言葉遣い・サウンドによる表現方法などがとてもためになりました。
- ・お客様の心理をしっかりと把握することの重要性を感じました。

■参加企業別内訳

	企業数
Inhouse（JTA会員）	31社
Agency（JTA会員）	43社
Support（JTA会員）	4社
一般（JTA非会員）	109社
合計	187社

■受講者内訳

	受講者数
Inhouse（JTA会員）	246名
Agency（JTA会員）	173名
Support（JTA会員）	38名
一般（JTA非会員）	318名
合計	775名

T O P I C S

コールセンター/CRM デモ&コンファレンスを後援

当協会では、来る2005年11月17日・18日に開催が予定されている「第6回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」を後援します(主催：株式会社リックテレコム他、会場：池袋サンシャインシティ・文化会館)。

同展示会では、展示会、コンファレンス、ワークショップ、プライベートセミナーなどにおいて、テレマーケティング関連の製品やサービスが紹介される予定になっています。

「JTAメールニュース」好評配信中

情報委員会・広報委員会では、当協会員により多くの情報を提供することを目的に、メーリングリストの機能を活用した「JTAメールニュース」の配信を行っています(配信日：不定期)。「JTAメールニュース」では、業界の関連情報をはじめ、海外の業界最新事情や、より多くの方にお知らせしたい協会の情報等を配信しています。

2005年4月に配信したVOL.29では、①2005年6月1日に開催する「新人のためのテレマーケティング講座」の告知、②「個人情報流出事故に関する事業者調査結果―急がれる個人情報管理体制の強化」公表(2005年3月・国民生活センター)、③「個人情報に関する苦情相談窓口」掲載(国民生活センター)、④「通信産業実態調査・設備投資調査」(平成16年調査)結果公表(2005年3月・総務省)、⑤「企業における情報セキュリティガバナンスのあり方に関する研究会」報告書公表(2005年3月・経済産業省)⑥「個人情報の保護に関するガイドラインについて(関係省庁の取組について)」更新(2005年4月・内閣府)⑦消費者基本計画が閣議決定、⑧「平成16年度eモニターアンケート結果『個人情報の保護』」公表(2005年3月・東京都生活文化局)、⑨個人情報保護法「啓発ビデオのストリーミング放送」(経済産業省)などの情報を発信しました。

その他にも、中国のテレマーケティングニュースも随時配信しています。

「JTAメールニュース」は当協会のうち希望者に配信いたします(登録・購読無料)。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。

JTA・NEWS 広告出稿のご案内

当協会では、的確な業界の動向をお届けすべく「JTA・NEWS」を毎月発行しております。また、「JTA・NEWS」は通常頒布の他に、各種フェア等でも配布し、テレマーケティング業界や当協会のPRを進めています。

「JTA・NEWS」では、皆さまからの広告出稿をお待ちしております。ぜひご利用ください。

■広告料金表

	会員価格(消費税込)			一般価格(消費税込)		
	6回	3回	1回	6回	3回	1回
1ページ(A4)モノクロ	¥504,000 (1回あたり¥84,000)	¥283,500 (1回あたり¥94,500)	¥105,000	¥693,000 (1回あたり¥115,500)	¥409,500 (1回あたり¥136,500)	¥157,500
1/3ページモノクロ	¥176,400 (1回あたり¥29,400)	¥99,225 (1回あたり¥33,075)	¥36,750	¥252,000 (1回あたり¥42,000)	¥141,750 (1回あたり¥47,250)	¥52,500

※複数回をご希望の場合、原則として連続でのご出稿とさせていただきます。

お問い合わせ (社)日本テレマーケティング協会 事務局 TEL: 03-5289-8891

テレマーケティング電話相談室 2004年度集計結果報告

■消費者相談件数

	2002年度計	2003年度計	2004年度				年度計
			I / 四	II / 四	III / 四	IV / 四	
総件数(前年比・%)	241 (75.9)	212 (△12.0)	18 (△81.1)	15 (△68.8)	11 (△71.8)	10 (△66.7)	54 (△74.5)
会員社分(前年比・%)	4 (100.0)	2 (△50.0)	1 (0.0)	0	0	2 (100.0)	3 (50.0)
非会員社分(前年比・%)	200 (48.1)	210 (5.0)	17 (△81.9)	15 (△68.8)	11 (△71.8)	8 (△72.4)	51 (△75.5)
苦情・相談(前年比・%)	230 (78.3)	208 (△9.6)	18 (△80.2)	15 (△68.8)	11 (△71.8)	10 (△66.7)	54 (△74.0)
問合せ等(前年比・%)	11 (37.5)	4 (△63.6)	0 (△100.0)	0	0	0	0 (△100.0)

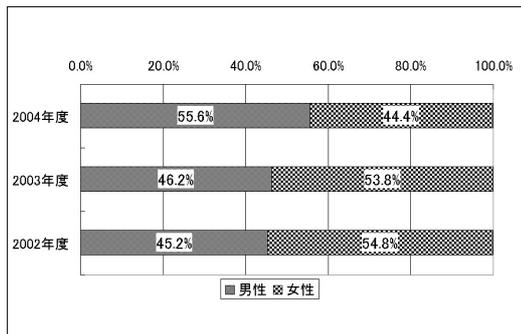
2003年度相談概要

「テレマーケティング電話相談室」(03-5289-0404)に寄せられた消費者の苦情・相談の2004年度集計結果が出された。前年度と比較すると件数にして158件、率にして74.5%の大幅減少となった。減少の要因として、「国民生活センター 消費者相談データベース」(2005年4月13日現在)によると、2004年度の“電話勧誘販売”に関する相談は74,226件、対前年比31.7%減となっていることから、“電話勧誘販売”に関する相談が全国的に減少傾向にあるとともに、“当相談室の認知度”が消費者に対し不足していることが考えられる。

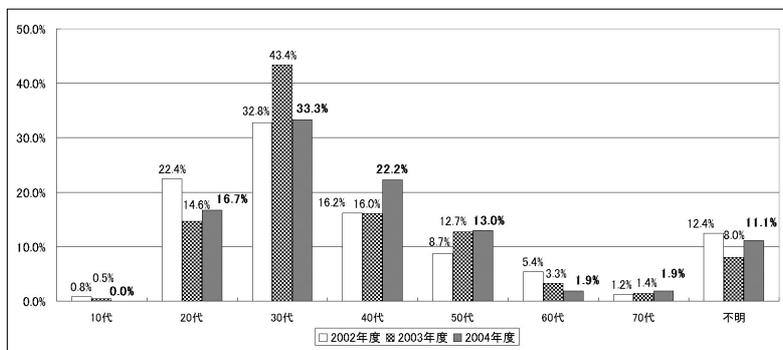
「投資」に関する相談が増加

相談内容では「資格講座」に関する相談が、経済産業省による注意喚起や特定商取引法違反業者に対する行政処分の影響もあり減少している一方、先物取引や不動産など「投資」に関する相談が増加しており、相談者の属性において、男性からの相談件数が女性を初めて上回った要因とも考えられる。

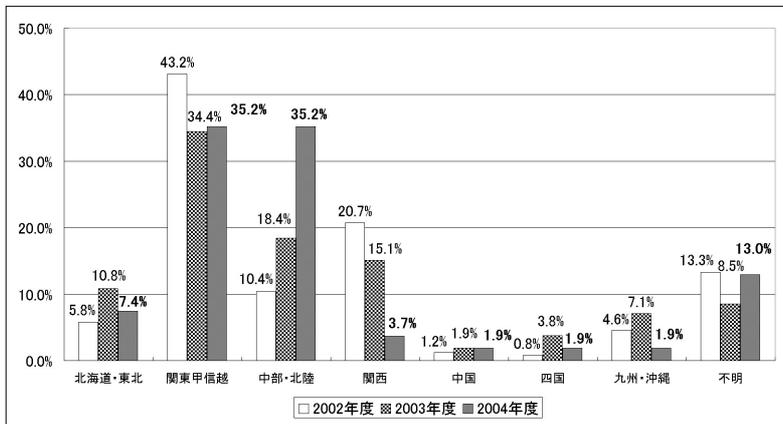
■属性：男女比



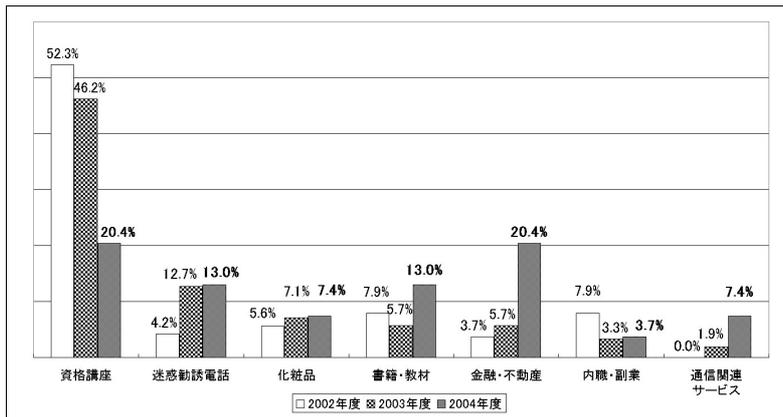
■属性：年代別



■属性：地域別



■相談内容別



協会日誌

3/18 事業委員会

- ①センターマネージャー講座開催報告
・収支について、事務局より報告。
・講義について、事務局より講師の意見や受講者の声を報告するとともに、受講した委員から感想を伺った。
・これらを踏まえ、2005年度も開催することを決定。
- ②海外視察ツアーに関するアンケート
2005年度の海外視察に向けて、会員に対して行うアンケート案について討議。討議内容を踏まえ、次回の委員会に再度諮る。
- ③JTAコンタクトセンター・セミナー
3月18日現在の申込者数を報告。
- ④次年度事業計画
2004年度と同様の事業を行う。

4/4 広報委員会

- ①JTA・NEWS
・5月号：3月24～25日に開催した「JTAコンタクトセンター・セミナー」の開催報告、2004年度JTAスクールの集計報告・受講者の声を掲載する。
・6月号：自治体のコールセンター支援制度の特集号とする。

・7月号：社団化後、通算100号目となるので、「JTA・NEWSのあゆみ」を掲載する。

- ②JTAメールニュース
VOL.29について、現在収集できている情報を報告。
- ③2005年度事業計画
JTA・NEWSの発行などの他に、協会活動の認知を目的とした広報活動として予算を要求する。
- ④JTA・NEWSへの広告掲載
会員宛に広告掲載のお願い文書を送付する。

4/12 倫理委員会

- ①テレマーケティング倫理ガイドラインの改訂
改訂案について討議。修正後、各委員に確認のうえ確定し、理事会に諮る。
- ②迷惑セールス電話拒否サービス(TPS制度)の現状と今後
これまでの経緯と現状を報告。今後の対応について討議。
- ③個人情報保護関連Q&A
法施行前後に協会に寄せられた問い合わせ内容を報告。

4/14 事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー開催報告
・収支・アンケートの結果を報告した。
・アンケートの結果や講師から寄せられた意見を参考に、今年度も開催する。
- ②新人のためのテレマーケティング講座
2005年6月1日(水)13:00より、NTT麻布セミナーハウスにて開催する。テーマは、「テレマーケティングの有用性と活用事例」「これだけは知っておきたい!!テレマーケティングの基礎データ&各業界別最新事情」「テレマーケティング関連規制～特定商取引法、個人情報保護法など～」の3つ。
- ③海外視察ツアーに関するアンケート
会員責任者宛に郵送。
- ④2004年度JTAスクール開催報告
多くの講座において、昨年度より平均受講者数が増えていることを報告。
- ⑤2005年度事業計画
前回の委員会で決定した事業計画内容に基づき、実施スケジュール(予定)を検討。

「新人のためのテレマーケティング講座」開催迫る

当協会では、2005年6月1日(水)に「新人のためのテレマーケティング講座」を開催致します(詳細は当協会報3ページを参照)。新人の方はもちろん、教育担当の方も奮ってご参加ください。

第9回通常総会 開催日程決まる

(社)日本テレマーケティング協会「第9回通常総会」を下記の日程で開催します。
日時：2005年6月7日(火) 通常総会(16:30～17:00予定) 総会終了後、懇親パーティを開催いたします。
会場：ホテル グランドパレス (東京都千代田区飯田橋1-1-1)

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 9:00～16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)