

# 第 22 回 JTA スタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察

実施日程：2010年10月17日(日)～10月23日(土)【6泊7日】

訪問都市：大連・北京・上海



## ◆ご案内

22回目を迎える「JTAスタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察」は、事前に実施したアンケート調査や過去にご参加された方のご意見・ご要望に基づき検討した結果、ニーズが高く、近年の成長が著しい中国での視察を企画しました。

「JTAスタディーツアー」では、2003年に豊富な労働力から日本のオフショア・コンタクトセンターとして注目を集めていた中国(大連・北京・上海)を訪れました。しかし、現在の中国は7年前の当時とは比較にならないほどの変化・発展を遂げています。2010年には日本のGDPを抜き、世界第2位となることが確実視され、グローバル経済を牽引しています。また、2008年に北京オリンピックを成功させ、本年は上海万博を主催するなど、経済ならびに文化交流においても先進国の地位を確立しました。

コンタクトセンターにおいても、国内外の企業が世界最大のマーケットでのしを削り、顧客サービス、販売促進、ブランディング活動を展開しています。その結果、センターの品質や人材育成においても定評ある企業が増えていることも、今回の視察の見所となっています。

訪問先の候補は、テレマーケティング・エージェンシー、IT、自動車関連、サービス業など、多彩かつ特長ある企業を予定しています。中国の最新事情を学び、センター見学やスタッフとの意見交換を行うことで、今後の実務に活かせるヒントを習得していただける他、視察を通じた参加者の交流も本ツアーの魅力です。また、中国の目覚ましい発展を肌で感じていただき、ビジネス感覚を養っていただくことを目的に、“上海万博”を今回の視察に取り入れることとしました。

毎年好評を博しているツアーですので、皆様のご参加をお待ちしております。なお、お申し込みに関しては、旅行を主催する株式会社JTB 法人東京にお願いいたします。

企画協力：社団法人日本テレマーケティング協会

## ◆中国視察 日程表

1	10月17日(日)	東京(成田)発 大連着	午後 午後	航空機 専用バス	空路、大連へ(所要約3時間) 大連到着後、ホテルへ  <大連市内泊>	昼:機内 夕:
2	10月18日(月)	大連 大連発 北京着	終日 夕刻または夜 夕刻または夜	専用バス 航空機 専用バス	視察(予定) 視察(予定) 空路、北京へ(所要約1時間10分) 北京到着後、ホテルへ  <北京市内泊>	朝: 昼:× 夕:×
3	10月19日(火)	北京	終日	専用バス	視察(予定) 視察(予定)  <北京市内泊>	朝: 昼:× 夕:×
4	10月20日(水)	北京 上海発 京着	夜 夜	専用バス 航空機	市内視察後、空港へ 空路、上海へ(所要約2時間) 上海到着後、ホテルへ  <上海市内泊>	朝: 昼:× 夕:×
5	10月21日(木)	上海	終日	専用バス	上海万博視察  <上海市内泊>	朝: 昼:× 夕:×
6	10月22日(金)	上海	終日	専用バス	視察(予定) 視察(予定)  <上海市内泊>	朝: 昼:× 夕:
7	10月23日(土)	上海 上海発 東京(成田)着	午前 午後 夕刻	専用バス 航空機	市内視察の後、空港へ 空路、東京(成田)へ(所要約2時間45分) 着後、解散	朝: 昼:× 夜:×

ご注意: 発着時間、交通機関等は変更になる場合がございます。

## ◆中国視察・訪問候補先および概要について

### 大連周辺

#### 大連愛光通信服務有限公司

2006年に「大連テレコム」が顧問となり設立。主な事業としては、アウトバウンドコールセンター事業・インバウンドコールセンター事業・その他業務請負業・代理業。コールセンターの組織としては、人数約50名の派遣、230名体制を目標としている。OJT(オン・ザ・ジョブトレーニング)制度を実施しており、独自のマニュアルを作成して、人材育成の成長を図っている。コールセンター事業を推進していく中で、知識レベルの向上 クレームリスクの回避 顧客情報漏洩の回避 生産性の向上などの目標を目指し、コールセンターの品質向上を実現し、さらなる付加価値を生み出す為に、『資格制度』も導入している。

#### 大連 凌霄航空服務有限公司(ピーク航空サービス株式会社)

1996年6月に創立され、主に航空機のチャーター及び航空券販売業務を行っている。

人材管理・柔軟な経営運営方式と競争力のある価格で販売業績を伸ばしており、ホテルのネット予約業務も開始し、毎年各航空会社から優秀代理人賞を授与されている。コールセンターの特長としては、社内に国際・国内航空運輸業務の専門的なコールセンターチームがある点、また進んだオフィスソフトとコンピューターチケット予約システムを有しており、正確且つ迅速的に旅客に365日航空券予約サービスを提供しているという点である。

#### 大連 DELL

1984年創業のアメリカに本社を置く、世界第3位のパソコンメーカー。2002年10月、中国・大連高新技术園区に日本法人の業務サポート拠点を開設。コールセンターの特長としては、カスタマーサービスセンターに約1,000人あまりの従業員がおり、カスタマーサービス/テクニカルサポートのプロフェッショナルがDELLで重要な役割を担っている。この分野のプロフェッショナルは、技術的な問題の解決、データ分析、お客様からの照会の対応、アカウント管理などを担当している。

## 北京周辺

### 一汽トヨタ自動車販売有限公司

2003年11月設立。トヨタが中国に導入しているCRM構想「e-CRB (evolutionally-Customer Relationship Building)」があり、その中核システムとして、顧客獲得・販売支援から、納車後のサポート、アフターサービスや買い換え支援に至るまでの顧客対応を司るのがこのコールセンターである。ここでは小売後調査、サービス点検販売、在庫予約確認、保険の継続案内といったコールアウト（顧客への電話発信）を実施しており、各オペレーターは、コールアウト業務/コールイン業務/集計・アシスト業務の3つの担当にそれぞれ割り当てられ、それぞれのオペレーターの担当業務が掲示され、どのオペレーターがどの業務をおこなっているかが一目で分かるようになっている。

### 中国国際旅行社総社（北京）

1954年、政府主導で、国務院に属する外務接待機関として、中国国際旅行社が北京で正式に発足。特に、海外からの旅行者を受け入れるインバウンドをメイン業務としている。2002年、国旅総社は旅行業務で1・5億ドルの外貨を獲得し、16億元の営業収入を突破。中国旅行業の国際旅行市場では一番占有率の高い旅行企業であり、経営実績が各方面で同業者を大幅にリードしている。近年「優秀企業賞」、「外貨を獲得する最高旅行企業賞」、「入国旅行者を招く最高人数の旅行企業賞」などの数多くの賞を獲得。コールセンターとしては30名ほどコールセールスの係員を持ち、24時間の対応で、ネット商品、国内線と国際線、列車関係などさまざまな旅行商品を販売している。

## 上海周辺

### 上海トヨタ自動車販売サービス有限公司

一汽地豊田自動車から販売権を与えられ、上海西部地域における唯一販売権を持つディーラー。

コールセンター業務は北京同様。

### 上海市保安サービス協会

2009年3月10日に営業開始。上海保安服務総公司是、約32の公安機関の基幹企業によって構成されている。(上海浦東新区、盧湾区、松江區などのセキュリティサービスを担う企業等)。セキュリティサービスにおいては中国国内屈指の機関であり、最大規模を誇っている。中国の公安機関でもあり、金融・証券関連企業や科学技術研究所などで、ガードマンなどのセキュリティ業務を担っており、上海F1グランプリや宝石店などでも業務経験があるその保安サービスを約4万世帯が利用している。この約32の企業の中には、コールセンターを持つ機関もあり、利用者からの問い合わせを随時受け付けている。

### 昆山花橋易方コールセンター

5,000席を収容する中国最大規模のアウトソーシングコールセンター。(2011年初に完成予定) 2009年4月より300席での運用を開始し、本システム導入後、段階的にシステム規模を拡張し、新ビル落成後に全システム合計で5,000席のアウトソーシングコールセンターとなる予定。現在は2,000席を運用。顧客囲い込みや販路拡大を目的としたテレセールスや市場調査を行う。IP技術を活用した最先端のシステムを導入し、クライアントおよびサーバをIPネットワーク上で統合するとともに、オペレーターの電話は全てパソコンにアプリケーションソフトをインストールして、電話機として使用するソフトフォンを採用。

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。

## ◆旅のポイント

添乗員が全行程同行し、皆様の旅をサポート（食事手配・アシスト等）いたします。

企業訪問では視察専門の通訳が同行いたしますので、言葉の心配なく、視察や質疑応答が可能です。

行程中、1日は上海万博の視察へご案内いたします。

緊急時には、世界のネットワークを駆使し、中国国内のJTB支店が皆様のツアーをサポートいたします。

## ◆お申し込み方法

別添の参加申込書に必要事項をご記入の上、9月14日(火)迄に JTB 担当者田中宛に郵送にてお申し込み下さい。  
定員に達した場合は締切日を早めることでもありますので予めご了承下さい。

## ◆募集要項

視察期間 : 2010年10月17日(日)~10月23日(土) 6泊7日

訪問都市 : 大連・北京・上海

旅行代金 : JTA会員 大人お一人様 315,000円  
一般(JTA非会員) 大人お一人様 365,000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。(下記)

2010年6月現在、現地空港税・燃油サーチャージは、8,660円です。

この料金は、航空券発券時に確定となりますので、若干の変更が生じる場合がございます。

募集人員 : 19名(最少催行人員10名)

利用ホテル : 大連 : 香洲大飯店大連(CENTRAL PLAZA HOTEL DAILEN)

北京 : 東交民巷飯店(DONG JIAO MING XIANG HOTEL)

上海 : 上海逸和龍柏飯店 (HOTEL YIHE LONGBAI SHANGHAI)

もしくは同等クラスホテル (1名1室利用、バス・トイレ付)

利用航空会社 : 中国国際航空(エコノミークラス)

食事条件 : 朝食6回、昼食0回、夕食2回(但し機内食は除く)

添乗員 : 全行程同行

募集締切 : 2010年9月14日(火)

企画協力 : 社団法人 日本テレマーケティング協会

旅行企画・実施 : 株式会社 JTB 法人東京

第一事業部 営業第三課

〒163-1066 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー27階

電話 : 03-5909-8116 FAX : 03-5909-8144

営業時間 09:30~17:30(土日祝日を除く)

営業担当 : 田中奈津子 E-mail : n\_tanaka193@bwt.jtb.jp

## ご旅行条件(要約)

お申し込みの際には、必ず旅行条件書(全文)をお受け取りいただき、事前に内容をご確認の上お申し込みください。

### ●募集型企画旅行契約

この旅行は(株)ジェイティービー(東京都品川区東品川2-3-11 国土交通大臣登録旅行業第64号。以下「当社」という)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」という)を締結することになります。また、旅行条件は、下記によるほか、別途お渡りする旅行条件書(全文)、出発前にお渡りする最終日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

### ●旅行のお申し込み及び契約成立時期

- (1) 所定の申込書に所定の事項を記入し、下記のお申込金を添えてお申し込みください。お申込金は、旅行代金お支払いの際差し引かせていただきます。
- (2) 電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段でお申し込みの場合、当社が予約の承諾の旨通知した翌日から起算して3日以内に申込書の提出と申込金の支払をしていただきます。
- (3) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、お申込金を受領したときに成立するものとします。
- (4) お申込金(おひとり)

### ●旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行出発日の前日からさかのぼって21日目にあたる日より前(お申し込みが実際の場合は当社が指定する期日までに)にお支払ください。また、お客様が当社提携カード会社のカード会員である場合、お客様の署名なくして旅行代金、取消料、追加諸費用などをお支払いいただくことがあります。この場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。

### ●取消料

旅行契約成立後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の金額を取消料として申し受けます。(お1人様)

契約解除の日	4/27~5/6,7/20~8/31,12/20~1/7に開始する旅行	左記以外に開始する旅行
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	旅行代金の10%	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	旅行代金の20%	
旅行開始日の前々日~当日	旅行代金の50%	
旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100%	

## 第 22 回 JTA スタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察

●ご記入いただいた個人情報に関しましては、お客様との間の連絡、お申込み頂いたご旅行における運送・宿泊機関、視察箇所等の提供するサービスの手配のために必要な範囲内でご利用させていただきます。

NAMAЕ (ローマ字)※①  氏 名			男	生年月日			
			女	昭和・平成	年	月	日
				(西暦 年)(年齢 満 歳)			
(ふりがな) 現住所	〒 - 都道府県 TEL: 携帯電話:						
留守宅 連絡先	氏名: (続柄: ) 住所: <input type="checkbox"/> 現住所に同じ <input type="checkbox"/> その他 〒				TEL		
勤務先	名称	和文					
		英文					
	所属	和文			役職		
		英文					
	住所	〒					
	TEL			E-Mail			
FAX							
出入国書類作成代行希望 (別料金: 3,150円)	<input type="checkbox"/> 希望する ・ <input type="checkbox"/> しない			たばこ※②	<input type="checkbox"/> 喫煙 ・ <input type="checkbox"/> 禁煙		
パスポートコピー貼付欄 【パスポートの表紙裏面(写真、署名のあるページ)を貼付、又は別途添付の上お送り下さい】							
記入上の注意 1. 渡航手続きに関する基礎資料となりますので、楷書にて正確にご記入ください。 2. 各項目もれなくご記入ください。ご記入はボールペンでお願いします。 3. ご帰国まで有効なパスポートをお持ちの方は申込書と共に、申請中の方は受領次第パスポートの表紙裏ページ(写真、署名の面)のコピーを弊社担当まで郵送にてお送り下さい。 4. 頂いた個人情報は、本調査団の旅行手配にのみ利用するものであり、その他の目的に利用することはございません。  ※①お名前のローマ字がパスポートと異なる場合、飛行機に搭乗できない場合がございます。ご注意ください。 ※②飛行機の座席は全席禁煙です。ホテルのお部屋についても必ずしもご希望に添えない場合もあります。							
■ご連絡先■ 株式会社 JTB 法人東京 第一事業部 営業第三課 営業担当: 田中 奈津子・柴田 正志/手続担当: 虻川(あぶかわ) 明子 TEL: 03-5909-8116 FAX: 03-5909-8144 〒163-1066 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー27階							