

「JTA コンタクトセンター・セミナー」開催

2006年2月21・22日の日程で8セッションを実施

当協会では、2006年2月21日・22日、「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)。

本セミナーでは、「顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情」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

従来、顧客満足度の向上に寄与するコストセンターとして位置づけられることが多かったコールセンター／コンタクトセンターは、最近では、重要な顧客接点として認識され、プロフィットセンターとして機能することも求められつつあります。その実現のためには、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、顧客の声を吸い上げ、分析し、フィードバックする組織作りも重要と言えるでしょう。

このようななか、当協会では、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。

今回は「顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情」をテーマに「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催。一橋大学大学院法学研究科教授・松本恒雄氏による基調講演「コンタクトセンターにおける個人情報保護について」、あいおい損害保険(株)カスタマーサービスセンター長・加藤章雄氏による特別講演「あいおい損害保険におけるコンタクトセンター活用の取り組み」をはじめ、JTAセッション(①モチベーション・マネジメント、②コンタクトセンター要員の教育、③システム化による業務改善、④コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用、⑤クレーム対応、⑥アウトバウンド・テレマーケティング、計6セッション)を実施しました(各セッション概要は当協会報2～3ページに掲載)。

本セミナーには約550名の受講者が参加し、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。



JTAコンタクトセンター・セミナー テーマ：顧客接点として重要度を増す コンタクトセンター最新事情

会期：2006年2月21日・22日
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
(社)企業情報化協会
(財)日本電信電話ユーザ協会

特別講演

多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップ ～あいおい損害保険におけるコンタクトセンター活用の取り組み～

●講演者 あいおい損害保険(株) カスタマーサービスセンター長 加藤章雄氏

講演概要：加藤章雄氏は、あいおい損害保険(株)の経営戦略上で重要な役割を果たしているコンタクトセンターの役割・運営体制構築などについて解説。採用時のポイント、業務運営上の権限、KPIの設定、オペレーターのストレスを緩和する継続的な取り組み、離職抑制の取り組みなど、多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップしていることを紹介。その他にも、同社のマネージメント調整会議や、若手スタッフによる「コンタクトセンター戦略若手研究会」などの取り組みについても紹介された。



JTAセッション①

モチベーション・マネジメント

～モチベーション維持・向上のための「ヒト・モノ・カネ」のあり方～

●モデレーター (株)もしもしホットライン 沖縄支社長 大河内敬三氏
●スピーカー ネクストコム(株) コンサルティング室 室長 兼 CRMコンサルティング課 課長 斉藤勝氏
(株)グッドウィル コールセンター センター長 黒川幸詞氏

セッション概要：スタッフのモチベーション維持向上のあり方を「ヒト・モノ・カネ」を中心に考察。ES向上の取り組みの成功例・失敗例の紹介をはじめ、モチベーションを引き出すキーワードやコミュニケーションについて討議し、「目標の明確化・共有化」「要望を受け止め、それに対する応対(進捗状況)を返しているか」「個々を受容し、期待を伝えているか」「正当な評価制度の確立」といったポイントがあげられた。また、スタッフの成長意欲をサポートする方策、全スタッフ参加型運営体制の構築などについてもディスカッションが行われた。



JTAセッション②

コンタクトセンター要員の教育

～テレコミュニケーター・SVの育成とそのあり方～

●モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンリソース部 トレーニングマネージャー 柿沼百合子氏
●スピーカー (株)三愛 東京コールセンター トレーナー 高越悦子氏
第一アドシステム(株) 取締役センター長 堀内ちづ子氏

セッション概要：テレコミュニケーター、スーパーバイザーの育成について、現場の事例を基に、スタッフ教育に長年携わるモデレーター、スピーカーが討議。テレコミュニケーターの育成については、採用、研修・着台までの育成について6～10のポイントを示し、わかりやすく解説。その他にも、大量雇用の問題点にふれ、「入社時の異なるスタッフをどのように教育していくか」「短期育成プログラムの鍵」などについても解説された。スーパーバイザーの育成については、早期育成プログラムを紹介し、短期育成が実現できる仕組みづくりなどについて解説された。



JTAセッション③

システム化による業務改善

～高いコスト・パフォーマンスにつながるシステム導入のポイント～

●モデレーター アルファコム(株) 代表取締役社長 中尾修氏
●スピーカー NTTアドバンステクノロジー(株) システムソリューション事業本部 CRM事業ユニット長 松島英之氏
(株)クレディセゾン クレジット計画部 課長 井上裕氏

セッション概要：システム導入のポイントをソリューション・ベンダーとユーザー企業の立場から検証し、①導入事例、②成果、③顧客からの要望などの各テーマについて、1)CS・2)ES・3)リスク・4)コストという4つのキーワードで解説。井上氏は、1)CS：ワンストップ対応(たらいまわしの禁止)、カード発行期間短縮、2)ES：統一プログラムによる研修などの同社における成果を発表。松島氏、中尾氏は、1)CS：マルチチャネル対応、レスポンスの短縮、アクセスビリティ、2)ES：エンパワーメント、3)リスク：セキュリティ対策の強化など、顧客からの要望や今後の方向性について解説された。



基調講演

コンタクトセンターにおける個人情報保護について

- 講演者 一橋大学大学院 法学研究科 教授 松本恒雄氏

講演概要：松本恒雄教授はコンタクトセンターの日常的な運営における個人情報保護のあり

方、ポイントなどについて解説された。個人情報保護法制定の背景や経緯については、プライバシーに関する古典的概念・新しい概念、消費者問題や企業コンプライアンス問題の実例などを紹介。そのうえで、個人情報保護法上の基本概念、コンタクトセンターの実務において留意すべき点（同居家族への伝言・提携事業者への取り次ぎ・第三者提供、他）、社会や顧客からの信頼を得るためのポイントなどについて解説された。



JTAセッション④

コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用

- モデレーター (株)NTTデータ3C 営業部 部長 大越多賀夫氏
- スピーカー (株)NTTドコモ お客様サービス部 第一フロント担当課長 西沢和伸氏
ログジット(株) 取締役営業部長 鷲見徹氏

セッション概要：コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用における課題を提起し、その解決法を展望した。前半では、各社の情報収集・活用の事例・ルール（(株)NTTドコモにおける「お客様の声収集からレポート作成・共有の取り組み」、ログジット(株)における「通話録音装置を活用した音声のテキスト化の取り組み」、他）を紹介。後半では、①集める→②分析・加工する→③共有・活用の各場面のポイントについて、1)しくみ・2)体制・3)教育・4)ITという切り口でディスカッションを行い、素早く情報分析・加工できるしくみづくり、分析手法の教育、顧客サービスへの反映などの重要性について解説された。



JTAセッション⑤

クレーム対応

～ピンチをチャンスに変える対応のポイント～

- モデレーター (有)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長 黒田真紀子氏
- スピーカー (株)ファンケル お客様センター長 紅田美恵子氏
(株)ツーウェイシステム 取締役 業務推進部 部長 渡具知直也氏

セッション概要：お客様が企業に対して高い期待をしていることの裏返しとして「クレーム」を捉え、クレーム対応のポイントや留意点について、インハウス・エージェンシー・コンサルタントの立場から展望。各社における対応事例、クレーム対応スキーム事例などの紹介をはじめ、クレームを嫌なものとして受け入れない姿勢やサイレントクレイマーに対する認識の甘さが引き起こす問題などについて語り、必要な対応スキル、企業として取り組むべきクレーム対応の仕組みづくりなどについてディスカッションを行った。



JTAセッション⑥

アウトバウンド・テレマーケティング

～科学的なアウトバウンドを実践するために～

- モデレーター (有)Cプロデュース 代表取締役 大木伸之氏
- スピーカー (株)LCAコミュニケーションズ クオリティ・マネジメント事業部 副事業部長 廣田由章氏
(株)テレマーケティングジャパン 変革推進本部 TMJユニバーシティ シニアコンサルタント 河合晴代氏

セッション概要：アウトバウンドの効率と効果を上げていくための科学的なアプローチについて展望。アウトバウンドの最近の傾向、業務構築（発信データの選択・作成、スクリプトやコールフローの作成、コンプライアンスの遵守）などを紹介。テレコミュニケーターの採用と人材育成（個人の先天的な素養・研修で伸ばせる後天的なスキル等）、モチベーションの維持管理（テレコミュニケーターに自信をもってもらうため成約できるようサポートすることの重要性）、業務を成功に導く品質管理手法（KPI・QC・QA）など、科学的なアウトバウンドを行うためのさまざまな要素について、ディスカッションを行った。



JTAスクール 2006年度 スケジュール

JTAスクールの2006年度スケジュールが決定しました。今年度は東京・大阪・沖縄において総計40講座を開催します。各講座内容・スケジュールは当協会ホームページでご覧いただけます (<http://jtasite.or.jp/>)。奮ってご参加ください。

テレコミュニケーター養成講座 角脇さつき氏

お客様と直接応対する「テレコミュニケーター」は、テレマーケティングの成功の鍵を握るだけではなく、企業のイメージを左右する要因ともなります。どのようなプロジェクトにおいても業務の成果とCS(顧客満足度)を向上させるために、電話をツールとした対人関係スキルを徹底して身につけることがテレコミュニケーターには不可欠です。この講座では、お客様に感じ良くサービスを提供するための対応方法を知り、演習やロールプレイングを通じて実践的に修得していただきます。これからテレコミュニケーターとして活躍したい方はもちろん、さらなるスキルアップを目指される方、指導のためにスキルを点検したい方など、奮ってのご参加をお待ちしております。

スーパーバイザー養成講座 濱富美子氏

スーパーバイザーには、テレコミュニケーターの指導育成をはじめ様々な役割があり、求められる能力も多岐にわたります。この講座では、スーパーバイザーに求められる能力のうち「指導」に焦点を絞り、「モニタリング」と「コーチング」の基本について学んでいただきます。この研修を通じて、テレコミュニケーター指導育成のエキスパートを目指してください。

スーパーバイザー養成講座 黒田真紀子氏

スーパーバイザーには、テレコミュニケーターの指導育成をはじめ様々な役割があり、求められる能力も多岐にわたります。この講座では、指導育成をスムーズに進めるためのベースであるセンター内の「信頼関係の構築」に焦点を絞り、「良好なコミュニケーション」「ストレスマネジメント」について学んでいただきます。

スーパーバイザーは「上司とうまくコラボレーションができない」「モニタリングやコーチングの手法は学んだがうまく伝わらない、成果が上がらない」など様々な人間関係でのストレスを感じている現状があります。

この研修を通じて、上司やテレコミュニケーターと信頼関係を築き、求められる能力発揮を目指してください。

クレーム対応講座 玉本美砂子氏

お客様からのクレームに苦慮している企業は少なくないにもかかわらず、処理方法を現場に落とし込んで教育することは大変困難であり、なかなか実践するのが難しいのが現状です。本セミナーでは、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力として活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

トレーナー養成講座 後藤啓子氏

テレマーケティングの品質の向上を考える上で、テレコミュニケーターのレベルの向上を図ることは必要不可欠なことです。

電話応対の質を向上させるには、テレコミュニケーターを正當に評価すること、的確に指導することが重要なポイントとなります。

このセミナーでは、「人材の評価」、「OJT手法」、「電話応対の質の向上」を中心に学んでいただきます。特に人材評価の部分では、評価基準の作成方法やモニタリングなどの評価手法についても詳しく学ぶことができます。

スクリプト作成講座 鈴木誠氏

テレマーケティング業務を効果的かつ効率的に進めるためには「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットが重要です。特に顧客との会話をスムーズに進めるためのトーク台本ともいえる「スクリプト」の存在は、テレコミュニケーターの会話の流れをスムーズにするだけでなく、企業のイメージアップのためにも必要不可欠なものです。

この講座ではスクリプトを中心に「3点セット」の作成・修正・検証・活用方法についての徹底指導をいたします。

※2006年度もセンターマネージャー講座を開催する予定です。詳細が決まり次第、「JTA・NEWS」などでお知らせします。

定員・受講料			
講座名	定員	会員	一般
テレコミュニケーター養成講座	25名 (最少催行人員12名)	26,250円 (うち消費税1,250円)	42,000円 (うち消費税2,000円)
スーパーバイザー養成講座	25名 (最少催行人員12名)	26,250円 (うち消費税1,250円)	42,000円 (うち消費税2,000円)
トレーナー養成講座	20名 (最少催行人員10名)	36,750円 (うち消費税1,750円)	52,500円 (うち消費税2,500円)
クレーム対応講座	25名 (最少催行人員12名)	26,250円 (うち消費税1,250円)	42,000円 (うち消費税2,000円)
スクリプト作成講座	25名 (最少催行人員12名)	26,250円 (うち消費税1,250円)	42,000円 (うち消費税2,000円)

お問い合わせ・申込み先 (社)日本テレマーケティング協会
 電話：03-5289-8891 ホームページ (<http://jtasite.or.jp/>)

JTAスクール2006年度スケジュール

開催日	開催日	講師	会場
4/20(木)～4/21(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
4/27(木)～4/28(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/11(木)～5/12(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/18(木)～5/19(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/25(木)～5/26(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/ 8(木)～6/ 9(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	大阪YMCA国際文化センター
6/ 8(木)～6/ 9(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	大阪YMCA国際文化センター
6/15(木)～6/16(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/21(水)～6/22(木)	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
6/22(木)～6/23(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/ 6(木)～7/ 7(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/13(木)～7/14(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/20(木)～7/21(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	大阪YMCA国際文化センター
7/27(木)～7/28(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/ 3(木)～8/ 4(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/24(木)～8/25(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
9/ 7(木)～9/ 8(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	大阪YMCA国際文化センター
9/21(木)～9/22(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
9/21(木)～9/22(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	沖縄産業支援センター
9/28(木)～9/29(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
10/12(木)～10/13(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
10/19(木)～10/20(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
11/ 1(水)～11/ 2(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
11/ 9(木)～11/10(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
11/16(木)～11/17(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
12/ 7(木)～12/ 8(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
12/ 7(木)～12/ 8(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	沖縄産業支援センター
12/14(木)～12/15(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	大阪YMCA国際文化センター
12/21(木)～12/22(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
2007年			
1/18(木)～1/19(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
1/25(木)～1/26(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
2/ 1(木)～2/ 2(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
2/ 8(木)～2/ 9(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
2/15(木)～2/16(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
2/22(木)～2/23(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
3/ 1(木)～3/ 2(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	大阪YMCA国際文化センター
3/ 1(木)～3/ 2(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	大阪YMCA国際文化センター
3/ 8(木)～3/ 9(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
3/ 8(木)～3/ 9(金)	トレーナー養成講座	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター
3/15(木)～3/16(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス

T O P I C S

「JTAスクール」を沖縄にて開催

当協会では、沖縄県内のコールセンターからの要請により、2005年11月28日・29日に「スーパーバイザー養成講座」(講師：濱富美子氏)、2006年2月2日・3日に「トレーナー養成講座」(講師：後藤啓子氏)を開催しました(会場：沖縄産業支援センター)。

本講座には、当協会員社のスーパーバイザーやトレーナーをはじめ、多くの方が参加しました。

2006年度も沖縄において以下4講座の開催を予定しています。

「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：角脇さつき氏)

「クレーム対応講座」(講師：玉本美砂子氏)

詳細は当協会報4～5ページを参照ください。



「センターマネージャー講座」開催

当協会では、2006年1月24日～25日、「センターマネージャー講座」を開催しました。

本講座では、(有)プロシジョン代表取締役三上綾子氏が講師を務め、エクササイズを中心に、日常業務の中で直面する課題に対し他の受講者と意見交換をしながら、課題解決の基礎知識やヒントを習得していただく講義を実施しました。

本講座には、当協会員社のセンターマネージャーをはじめ、一般からも多くの方が参加し、活発な意見交換などが行われました。

「センターマネージャー講座」

開催日：2006年1月24日(火)～25日(水)

講師：(有)プロシジョン 代表取締役 三上 綾子氏

会場：NTT麻布セミナーハウス

講座内容

- ①コンタクトセンターマネージャーがマネジメントすべき人との
- ②コンタクトセンターのビジョンとゴール
- ③ヒューマンリソースマネジメント
- ④パフォーマンスマネジメント
- ⑤アウトソーサーマネジメント
- ⑥カスタマーリレーションシップマネジメント
- ⑦セキュリティマネジメント、他



講師の三上綾子氏(上)
と講座の様子(右)



電気用品安全法における旧法(電気用品取締法)表示製品の販売猶予期間について

電気用品の安全の確保等を目的とする電気用品取締法(旧法)が電気用品安全法(新法)に平成11年に改正され、平成13年4月1日に施行されました。新法において、規制対象製品には新法マーク(PSE)を表示することが義務付けられましたが、その際、既に旧法に基づく表示を付して市場に流通している規制対象製品については、経過措置として、期間を限って販売又は販売目的で陳列することが認められました。

販売の猶予期間は、対象となる製品ごとに定められていますが、販売猶予期間が5年のものについては、平成18年3月31日で終了することになりますので、ご注意ください。これに伴い平成18年4月1日以降、販売猶予期間が5年と定められている電気用品について、新法マークが表示されていない対象製品を販売事業者が販売又は販売目的で陳列することはできなくなりますので、ご注意ください(注：ここで「販売」とは、対価を受けることを条件として、対象の電気用品(中古品を含む)を他人に譲り渡す行為を事業として行うことです)。

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/denan/index.htm>
(電気用品安全法ホームページ)

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「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。Vol.46・Vol.47のなかから記事を抜粋して紹介します。

「平成16年度職業紹介事業報告の集計結果について」 発表（厚生労働省）

2006年1月17日、厚生労働省より「平成16年度職業紹介事業報告の集計結果について」が発表されています。

これによると、「民営職業紹介事業所の常用求人数は大幅に増加、常用就職件数は横ばい」とのことです。

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/01/dl/h0117-1a.pdf>
(PDFファイル：18ページ)

また同日、同省より「労働者派遣事業の平成16年度事業報告の集計結果について」も発表されています。これによると、紹介予定派遣で1万人が派遣先に就職したとのことです。

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/01/dl/h0113-3.pdf>
(PDFファイル：26ページ)

「クーリング・オフ通知で個人情報の削除が認められた事例」(国民生活センター)

国民生活センターのホームページ「消費者からの相談事例」に、「クーリング・オフ通知で個人情報の削除が認められた事例」が掲載されています。

<http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/200512.html>

「個人情報保護等に関するQ&A」追加・更新 (経済産業省)

2006年2月2日、経済産業省の「個人情報保護等に関するQ&A」が追加・更新されました。

今回追加されたのは、個人データの第三者提供(個人情報保護法第23条)に関連するもので、警察からの照会(刑事訴訟法第197条第2項)、弁護士会からの照会(弁護士法第23条の2)及び過去に販売した不具合製品の回収に関するQ&Aです。

http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/q&a.htm

「電子商取引等に関する準則」の改訂 公表 (経済産業省)

2006年2月1日、経済産業省より「電子商取引等に関する準則」の改訂が公表されました。経済産業省では、産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会において取りまとめられた提言を踏まえ、「電子商取引等に関する準則」を改訂いたしました。この準則は、電子商取引等に関する様々な法的問題点について、民法をはじめとする関係する法律がどのように適用されるのか、その解釈を示すものです。

<http://www.meti.go.jp/press/20060201002/junsoku,kaitei-set.pdf>
(PDFファイル：196ページ)

「第20次国民生活審議会 個人情報保護部会」(第2回) 議事要旨 公表

2006年2月9日、内閣府より2月2日に開催された、第20次国民生活審議会 個人情報保護部会(第2回)の議事要旨が公表されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/youshi2.pdf>
(議事要旨、PDFファイル：3ページ)

「2005年度上期における消費者相談件数の累計」公表 (経済産業省)

2006年2月10日、経済産業省より「2005年度上期における消費者相談件数の累計、近年の消費者相談件数の推移と分析、最近の消費者相談事例」が公表されています。

これによると、消費者から経済産業省に寄せられた相談件数は、6,960件で、昨年同期より20.5%減少したとのことです。理由としては、「出会い系サイト利用」に関するトラブル相談やいわゆる架空請求に関する相談が60%以上減少したことによります。

<http://www.meti.go.jp/press/20060210004/shouhishasoudan-set.pdf> (PDFファイル：31ページ)

「JTAメールニュース」は当協会員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。

協会日誌

1/18 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー（開催概要は当協会報1～3ページ参照）

・セミナーのレジュメの進捗状況等について報告した。

・基調講演「コンタクトセンターにおける個人情報保護について」は、コンタクトセンターとして独自の質問項目を講演者に提示し、講演内容の参考にしていただくこととした。

1/27 倫理委員会

①TPS制度について

・今後の対応について、委員会の意

見をまとめるべく再度検討し、理事会に諮った上で決定することとなった。

②消費者向けのパンフレットについて
・パンフレットを作成する前提で、今後委員会で検討していくこととなった。

1/31 広報委員会

①JTAニュースの発行について

・3月号：コンタクトセンター・セミナーの開催報告等を掲載することとなった。

・4月号：人材育成に関する企画を検討することとなった。

②今後の記事について

「雇用」をテーマにした取材を進めていくこととなった。

③JTAメールニュースの発行

次号(VOL.46)の内容について報告した。

訃報

去る2006年2月12日、当協会顧問・倫理委員長の佐藤知恭氏が脳梗塞のため永眠されました。

佐藤知恭氏は、長年にわたり当協会の発展にご尽力くださいました。

佐藤知恭氏のご冥福をお祈り致します。

新入会員のご紹介（2006年1月入会）

2006年2月現在・正会員数 196社

株式会社 TEPCOコールアドバンス AGENCY

代表者：代表取締役社長 志村 邦彦

本社所在地：東京都中央区京橋1-6-1 三井住友海上テプコビル3F

ホームページURL：<http://www.call-advance.co.jp/>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

当社は、2003年7月の設立以来、“こころのかようコミュニケーション”を合言葉に、日本最大の電気事業者さまや日本最大の水道事業者さまをはじめとして、放送通信事業を含むインフラ関係のコールセンターを中心に事業を進めています。クライアントさまのCRM施策に貢献すべく、①コールセンター運営受託、②オペレーター・スーパーバイザーなど人材の派遣、教育・研修、③コールセンター構築に関するコンサルティングなどのサービスを提供しております。公共公益セクターで独自に確立したノウハウを展開し、高いお客さま満足・生産性をお届けいたします。

JTAスクール 2006年度 スケジュール 決まる

JTAスクールの2006年度スケジュールが決定しました。今年度は東京・大阪・沖縄において総計40講座を開催します。詳細につきましては、当協会報4～5ページ参照ください。

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）

■「JTAゴルフコンペ」のお知らせ

2006年4月2日(日)に、「第23回JTAゴルフコンペ」を開催します(会場：栃木県小山市・ひととのやカントリー倶楽部)。参加ご希望の方は当協会事務局(電話：03-5289-8891)までお問い合わせください。新入会員のご参加もお待ちしております。