

「JTA コンタクトセンター・セミナー2007」開催

2007年2月20・21日 8講演を実施

当協会では、2007年2月20日・21日に「JTAコンタクトセンター・セミナー2007」を開催しました。

本セミナーでは、「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情」をテーマに全8講演を実施。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・討議を行いました。

JTA コンタクトセンター・セミナー2007を開催

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「JTAコンタクトセンター・セミナー」を毎年開催しています。

今回のテーマは、「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情」。基調講演・特別講演はじめ、各テーマごとにJTAセッション(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)

本セミナーには昨年より10%増の約580名の受講者が参加。質疑応答なども活発に行われ、熱気あふれるセミナーとなりました。

また、2月20日の18時10分から、JTA研究会報告(テーマ:離職率低下に効果的な施策)を実施しました。研究会詳細は次号Vol.121に掲載する予定です。



JTAコンタクトセンター・セミナー2007
テーマ:「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情

会期: 2007年2月20日・21日
会場: (株)日本マンパワー

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

2007年2月20日 (1日目) プログラム

基調講演	コーチングで何が変わるのか
JTAセッション①	モチベーション・マネジメント ～スタッフのやる気を引き出すには～
JTAセッション②	eメール対応 ～効率的対応実現のためのポイント～
JTAセッション③	コンタクトセンター管理スタッフ(SV, MG)の育成 ～センターの中核を担う人材をどのように育てていくか～

2007年2月21日 (2日目) プログラム

特別講演	KDDIカスタマーサービスセンターにおける業務改善の取り組み ～CS向上と業務効率向上の両立を目指して～
JTAセッション④	クレーム対応 ～マイナスからプラスへの転換をどのように図るか～
JTAセッション⑤	コンタクトセンター要員の教育 ～研修中離脱者削減、定着率向上のために～
JTAセッション⑥	アウトバウンド・テレマーケティング ～高い成果を上げるには～

基調講演

コーチングで何が変わるのか

●講演者 (有)ドリームコーチ・ドットコム 代表取締役 吉田典生氏



講演概要: 吉田氏は、講演の冒頭で「コーチは教えない=答えは相手のなかにある」ことを伝え、自らヒントのかけらをつかめるよう、コーチが促していく姿勢や手法を中心に講演された。

具体的には、吉田氏が前職の記者やICFマスター認定コーチとしての体験から得た、傾聴する力や質問力を磨くことの重要性をわかりやすく解説。

また、ビギナー・チャレンジャー・ステッパー・パーフォーマーなど成長過程別の対応法、とくに、コーチが伝えたいことがあっても、それに類する体験がない人に対して、思いをどのようにして伝えるか、事例をあげて解説された。後半には、コーチングの先駆的取り組みとして知られているAT&T社の事例を基に「想像する」「演じること」の重要性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
～スタッフのやる気を引き出すには～

●モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 トレーニングマネージャー 後藤敦子氏
●スピーカー (株)JIMOS コンタクトセンター局長 野元寿代氏
(株)テレフォニー コンサルティング事業部 コンサルタント 鐘ヶ江将光氏



セッション概要: 多様な価値観をもったスタッフがいるなか、どのようにモチベーションの維持・向上を図るべきか検討を行った。

課題考察では、鐘ヶ江氏がコンサルタントの立場から、1)ビジョンの浸透、2)信頼感の醸成、3)適度な刺激の提供、4)SVのスキルアップ、5)ES調査実施によるPDCAサイクルなどをキーワードに解説。

出演社の取り組みでは、野元氏が、同社の風土づくり「お客様を想う=想像力の最大化=収益の最大化」を進め、金銭インセンティブではなく、TSRの自発的モチベーションにより目標達成できるようになった事例、環境整備のプロセスなどを紹介。

具体的施策の検討では、3名の出演者がそれぞれの立場でマネジメントの方向性について討議された。

JTAセッション②

eメール対応

～効率的対応実現のためのポイント～

●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
ファーストコンタクト(株) 取締役 執行役員 石村和晶氏



セッション概要: インターネット接続機能付き携帯電話の普及などにより、企業と消費者のeメールによるコミュニケーションはますます増加している現状を踏まえ、eメールの特質・運用事例・システム事例などを解説。

eメールの特質では、メリットやリスクに触れるとともに、受付方法による特性などについても解説された。

運用事例では、効率があがらない要因として、①入力による

処理時間の増大、②FTR(一次解決率)の低下、③ART(二・三次対応)の増大などについて触れ、処理効率を向上させる工夫、有効なFAQの効果、運用効率化を計るKPI指標等についても解説された。

システム事例では、導入事例やメリットを紹介し、マルチチャネル化、スパムやコンピュータウイルス対策などセキュリティについて解説された。

JTAセッション③

コンタクトセンター管理スタッフ(SV、MG)の育成
～センターの中核を担う人材をどのように育てていくか～

●モデレーター (株)テレマーケティングジャパン 変革推進部 TMJユニバーシティ シニアコンサルタント 河合晴代氏
●スピーカー (株)もしもしホットライン 執行役員 クオリティマネジメントオフィサー 浅井美生氏
(株)経営管理センター コールセンター長 西津博紀氏



セッション概要: センターの中核を担うSV・MGの育成について、①採用、②必要なスキル、③スキルの育成、④評価とキャリアパス、⑤育成の仕組み、⑥成功事例などをテーマに3名の出演者が討議。

採用では、経験者の雇用が困難なことから、求職者の資質の見極め方、具体的な採用方法とその基準、未経験者を戦力にするポイントなどについて解説。

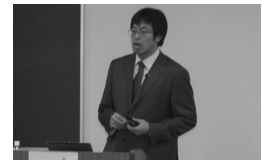
必要なスキル・スキルの育成については、西津氏が、品質とコストのバランスを理解することの重要性、スタッフ・コスト管理・業務改善などを中心に解説。

評価とキャリアパス、育成の仕組みについては、出演者が具体的な評価項目・制度・事例を紹介し、浅井氏は短期間で育成するための同社のSV検定制度・社内フォーラムの取り組みなどを紹介された。

特別講演

KDDI カスタマーサービスセンターにおける業務改善の取組み ～CS向上と業務効率向上の両立を目指して～

●講演者 KDDI(株) カスタマーサービス本部 カスタマーサービス統括部プロジェクト管理グループ 霜田剛平氏



講演概要: 同社カスタマーサービスセンターでは、お客様の利便性を向上させながら、通信コストを抑止・削減する業務改善の取組みを推進している。そのなかから霜田氏は、①お客様向けドキュメントの改善、②Webサポートツールの改善とプロモーション(WebFAQの向上・Web上での料金確認・変更手続きの簡便化・Webサイトの認知度を高める取組み)、③PCやモデム等の自動修復ソフトによるサポートな

どについて解説。その他にも、Q&Aコミュニティの場をWeb上に創設し、ユーザー同士が支えあう取り組みなどを紹介された。センター体制の改善については、マルチスキル化が要求されるなか、比較的簡単な内容で呼量の多い問い合わせを専任化し、CS・ES向上とともに業務効率を向上させた事例を紹介された。

JTAセッション④

クレーム対応

～マイナスからプラスへの転換をどのように図るか～

●モデレーター (株)ジェイ・ビー・エムコンサルタント 代表取締役社長 玉本美砂子氏
●スピーカー (有)サン・コムネット 代表取締役社長 濱富美子氏
(株)テレコムメディア 東京センター センター長 黒川幸詞氏



セッション概要: セッション冒頭でクレームにはどのようなパターンがあるのか、サイレントクレマーの存在、機会損失が企業の利益損失になることを伝えたくて討議を開始。3名の出演者が、①クレームにしないための必要事項(知識・マインド・スキル・体制等)、②エスカレーションするタイミングと方法(お客様にエスカレーションの理解を得る。すぐに責任者にエスカレーションすべきものもあること等)、

③情報開示(TSRが隠さないで済むための環境づくり)、④クレーム対処のプロセス、⑤スタッフのモチベーション維持の方法などについて解説された。また、クレーム抑止には、基本コミュニケーションスキルの習得が不可欠であるとして、①傾聴の仕方、②話し方・伝え方、③音声表現、①～③の具体的なスキルなどについて解説された。

JTAセッション⑤

コンタクトセンター要員の教育

～研修中離脱者削減、定着率向上のために～

●モデレーター (株)Cプロデュース 代表取締役 大木伸之氏
●スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株) 小倉サポートセンター 教育・品質担当 胡真子氏
第一アドシステム(株) スーパーバイザー 山川久美子氏



セッション概要: 人材確保難のなか、要員の大量採用・経験者の採用などは困難となっており、資質のある人材を見極め・採用するとともに、研修中離脱者を削減していくことが重要であるとし、そのための取組みを討議。大木氏がモデレーターを務め、富士通コミュニケーションサービスではテクニカルサポートサービスを提供するスタッフの育成の観点から、第一アドシステムでは多様なクライアン

ト企業から依頼を受けるエージェンシーならではのスタッフ育成の観点から、①両社の研修体系・内容(導入～フォローアップ～スキルアップ)、②ミニマムスキルの定義・内容、③研修修了の見極め・ミスマッチの有無・ミスマッチが起きた場合の対応、④研修中離脱者削減のためのアプローチ(離脱理由・離脱削減のための方策)、研修実施と定着率との関係などについて紹介された。

JTAセッション⑥

アウトバウンド・テレマーケティング

～高い成果を上げるには～

●モデレーター トランスコスモス(株) サービス企画部 本部長代理 生沢雄一氏
●スピーカー リコーリース(株) 東西コンタクトセンター センター長 渡辺美弥氏
(株)三愛 代表取締役 石川房江氏



セッション概要: アウトバウンドの成果向上のためのアプローチについて3社の実践例を中心に紹介された。生沢氏は、顧客の声(VOC)分析デスクサービスを事例にあげ、分析・オペレーションの相互連携による、①オペレーションの最適化(リスト・シフト最適化・テキストマイニングによるスクリプト最適化)、②継続的な測定と改善策の導入による成果などを紹介。

渡辺氏は、リース企業ならではの特性をはじめ、目標回収率を維持しながら、入金督促から入金支援、優良顧客としてお付き合いいただくための取り組みなどを紹介。石川氏は、長年にわたり培ってきた経験から、アウトバウンドに求められるもの(よい商品・よい人材・よい環境)、TSRの役割・心構えなどをあげ、商品と商品をお客様をいかに結びつけるか解説された。

2007年度JTAテレマーケティング・スクール 講座概要

事業委員会では、コンタクトセンタースタッフのための養成講座「JTAテレマーケティングスクール」を開催しています。

2007年度は恒例の8講座を引き続き開催します。

各地からの開催ご要望にお応えするため、東京会場以外にも、大阪・沖縄・札幌の3地域での開催を予定しています。



大阪：「スーパーバイザー養成講座」(4回)、「トレーナー養成講座」(2回)、「クレーム対応講座」「センターマネージャー講座」(各1回)

沖縄：「スーパーバイザー養成講座」「クレーム対応講座」(各1回)

札幌：「スーパーバイザー養成講座」(1回)

日程等につきましては協会ホームページ(5ページ下記)をご覧ください。

テレコミュニケーター養成講座

講師：角脇 さつき 氏

お客様と直接対応する「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。

講座内容 (抜粋)

テレマーケティング概論
 テレフォンスキルの理解と演習1~3
 ・電話での第一印象形成のポイント
 ・聞き取りやすい話し方
 発音のコントロール
 音声による表現方法
 ・正しい言葉づかい
 敬語の基本、接客用語とビジネス用語
 ・言葉の選択のポイント
 ・話すスキルと聞くスキル
 会話構築のポイント、あいづちの基本
 情報収集の仕方、話の組み立て方

電話の基本的な流れ
 ・インバウンドコールの基本
 ・アウトバウンドコールの基本
 電話対応実習1
 ・基本対応のロールプレイング (ペア実習)
 電話対応実習2
 ・自己のテレフォンスキルの確認
 ・改善ポイントと方法の理解
 電話対応実習3
 ・状況設定にあわせたスクリプト作成 (グループワーク)
 電話対応実習4
 ・スクリプトによるロールプレイング
 ・他者コメント

スーパーバイザー養成講座

講師：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。

講座内容 (抜粋)

スーパーバイザーの役割と心構え
 ・センターに求められること
 ・スーパーバイザーの役割
 ・スーパーバイザーの心構え
 テレコミュニケーターの指導育成-1
 ・企業内研修を考える
 ・研修内容の検討
 ・モニタリングのあり方
 テレコミュニケーション技術の指導
 ・「話す」を指導する
 ・「聴く」を指導する
 ・「音声表現」を指導する
 ・「サービスと顧客満足」の考え方の指導

テレコミュニケーターの指導育成-2
 ・コーチングの基本
 ・コーチングの技術
 ・モチベーションの技術
 ・対人コミュニケーションの要素
 コーチングの実践
 ・エクササイズ
 ストレスマネジメント (ストレスコントロール) とは
 ・ストレスマネジメントとは
 ・センターでできるコントロールのヒント
 質疑

スーパーバイザー養成講座

講師：黒田 眞紀子 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。

講座内容 (抜粋)

オリエンテーション
 ・信頼関係を阻むもの ・現状の把握
 ストレスマネジメント
 ・ストレスとは？
 ・ストレスの原因を考える
 ・なぜストレスマネジメントにEQか
 ・EQ簡易検査による自己チェック
 ・EQ検査結果の理解・EQ検査の留意点
 ・ストレスをパワーに変える3つの「C」
 テレコミュニケーターのストレスマネジメント
 ・求められるEQ
 ・採用の考え方
 ・環境の整備
 ・カウンセリングマインドの発揮

良好なコミュニケーション
 ・コミュニケーションとは
 ・コミュニケーションギャップを知る
 テレコミュニケーターへの指導
 ・年齢や経験差をふまえた接し方
 ・タイプ別指導法
 上司とのコラボレーション
 ・相手の立場を理解する (共感的理解の発揮)
 ・現場のデータによる上司のサポート
 お客様とのコミュニケーション
 ・クレームの対処法
 モチベーションの向上
 ・評価の考え方
 ・インセンティブ
 ・目標意識の持たせ方
 ・「心の健康診断」の必要性

トレーナー養成講座

講師：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。電話対応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」、「電話対応の質の向上」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。

講座内容（抜粋）

人材育成の概要

テレフォンスキルの評価方法

- ・評価基準作成手法
- ・評価項目策定手法
- ・評価ランク作成手法

人材育成1 (OJT)

- ・OJTにおけるトレーニングの組み立て
 - ・効果的なOJTとは何か
 - ・コーチング、モニタリング、テープチェック
 - デモテープを使った評価エクササイズ
 - テープチェックフィードバックの実践
- ### 電話対応の品質とは何か
- ・コールマネジメントと生産性
 - ・インバウンド・アウトバウンドコールの品質

人材育成2 (集合研修)

- ・人材育成の基本方針の組み立て
- ・研修の基本(規模、環境、ツール、テキスト)
- ・研修講師としての基本的条件と能力

人材育成3 (指導手法)

- ・トレーニングと動機づけ
 - ・指導と注意の違い
 - ・OJTの課題とアドバイス
 - 研修用トークシートを使った指導のためのロールプレイング
 - 指導項目及び評価項目のフィードバックの実践
- ### 人材育成の実践
- ・OJTにおける品質チェックの実践
 - ・改善テーマの指導の実践
- ### まとめと質疑応答
- ・今後の課題と可能性へのアドバイス

スクリプト作成講座

講師：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。

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・活用方法について徹底指導をいたします。

講座内容（抜粋）

スクリプトの役割と重要性

スクリプト作成の手順

- ・スクリプトの基本構成
- ・効果的なスクリプト作成手順

スクリプト事例紹介

スクリプト作成テクニック

- ・スクリプトレイアウト・詳細の微調整

スクリプトの検証

- ・スクリプトの評価、分析
- ・ロールプレイングによる検証
- ・テストオペレーションによる検証

スクリプトと顧客満足

- ・顧客満足を得るスクリプト

スクリプト作成実習提示

スクリプト作成実習1~2

- ・グループ別スクリプト作成実習
- ・作成、修正指導

作成スクリプトの発表・修正指導

スクリプトの効果的活用方法

- ・データシート、Q & Aとの連携

スクリプトの活用とオペレーション指導

- ・スクリプトとオペレーター教育
- ・スーパーバイザーの役割
- ・スクリプトと法規制との関連

クレーム対応講座

講師：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ご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

講座内容（抜粋）

センターにおけるクレームの原因を考える

- ・企業イメージとクレーム量のバランス
- ・クレームを大きくする3つの問題点
- ・クレームを生む「ギャップ」
- ・クレーム処理のプロセスを考える

お客様の心理を読み取る

(爆発→納得→満足の裏側)

- ・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす

クレーム対応の基本

- ・言葉が台詞化しているという落とし穴
- ・クレームの内容確認が二次クレームを防ぐ
- ・お客様の怒り以上に申し訳なさを表現する

言葉と表現力を磨く

- ・相づちを疎かにしない
 - ・こんな言葉にお客様が反応する
 - ・依頼や質問の仕方ひとつで怒りが倍増
 - ・TSRの思いは声の表情となって伝わるワークシート作成
 - ・対応トークの問題点を改善
- ### スクリプト作成
- ・ロールプレイング (グループワーク)
 - ・作成スクリプトによるロールプレイング
- ### ロールプレイング (全体)
- ・クレームの今後の考え方
 - ・社内での情報の共有化、統一化
 - ・社内マニュアルの作成

センターマネージャー講座

講師：谷口 修氏

増え続ける顧客からのコンタクトに対応しサービスレベルを維持しながらどのように規模の拡張を図るか、複数あるセンターを統合・一元管理するためには何からどう手をつければ良いかなどコンタクトセンターの運営には課題が山積しています。コンタクトセンターを、投資効率の良い「顧客の声」反映拠点と位置づけ、ビジネスの品質を向上させるためにどのような運営技術や方法論があるのでしょうか？

講座ではセンターの運営技術や方法論を講義や討議を通じて、体系的かつ実践的に学んでいただきます。

講座内容（抜粋）

オリエンテーション

- ・講師・受講者の共通理解を醸成する

発想の転換

- ・コンタクトセンターのお客様は誰？
- ・コンタクトセンターの価値とは？
- ・コンタクトセンターのマネジメント
- ・センター・マネジメントの管理領域
- ・リーダーシップ
- ・センターに必要な機能と組織のあり方
- ・コンタクトセンターの運営モデル
- ・業務の因果関係と計数・指標管理
- ・PDCAサイクル

討議 (全員参加)

- ・それぞれのセンターにおける課題と最適なソリューション
 - ・コスト・パフォーマンス向上
 - ・ESを高めながらCSを向上させる手法
 - ・コミュニケーション
 - ・センターと社内各部署とのコミュニケーションのあり方、メカニズムを考える。
 - ・レポート
 - ・関連する部署、経営層、関連企業に対するレポートの目的、様式、効果等を考える。
- ### 運営のために必要なITインフラ
- ・ネットワーク、音声応答装置、録音装置
 - ・CTI、品質管理(QM)、CRM、KB、WFM
 - ・パフォーマンス管理、リサーチ、Web/e-mail

受講費・定員

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)
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)
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)
センターマネージャー講座	25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)

お申込み先：(社)日本テレマーケティング協会 電話：03-5289-8891 [http:// jtasite.or.jp/](http://jtasite.or.jp/)

新入会員のご紹介 (2007年1～2月入会)

2007年2月現在・正会員数 196社

株式会社PUC Agency

代表者：代表取締役社長 甘利 鎮男
協会担当責任者：区部CS本部長 大城 晴義
本社所在地：東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー37階
ホームページURL：<http://www.puc.co.jp>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

私たちは、東京都の事務電算化の黎明期から蓄積した実績と業務ノウハウをもとに、コンサルティングからシステムの開発・運用、さらにはお客さまの各種事務処理代行（包括的アウトソーシング）まで、幅広い生産環境と最新技術で、お客さまにベストソリューションをご提供いたします。

特に、コールセンター事業においては、業務システムの開発からCTIインフラの開発、コールセンターの構築・運営までシームレスに連携した高効率なトータルシステムのご提供を得意としております。

現在、東京都水道局のコールセンター（「お客さまセンター」）2拠点の運営を受託し、都民の利便性向上と効率的な運営を目指し、お客さまと一体となって推進しております。

アドバンス・コンサルティング株式会社 Support

代表者：代表取締役 有山 裕孝
本社所在地：東京都新宿区西新宿3-5-12 トウカン新宿第2キャスティングビル 714号

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

コンタクトセンターソリューション構築・運用は、徹底した業務分析に基づく業務設計に始まり、定常的なレポート分析に基づく業務改善の継続が重要という基本理念で、特定ベンダーの製品やミッションに捕われない中立で顧客本位のコンサルティングサービスをご提供いたします。①ソリューション構築支援（特に、導入前の業務分析・課題改善・付加価値創出、導入後の効果評価・運用改善）、②コンタクトセンター診断（業務運用・システム活用・統計レポート活用）、③ビジネス戦略策定支援、④マーケティング調査・市場調査、⑤営業支援等。

昨年末発刊の書籍「コンタクトセンターが、ビジネスを動かす！」（エクスメディア刊）も是非ご一読ください。

株式会社 新日本アクシス Agency

代表者：代表取締役 田中 伸一
本社所在地：福岡市中央区赤坂1-14-22 センチュリー赤坂門ビル8F
ホームページURL：<http://www.shinnihonaxis.co.jp>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

当社は平成18年12月より、健康食品・基礎化粧品・医薬品の通信販売を展開する新日本製薬グループのコールセンター部門、ITシステム開発部門の業務を引き継ぎ、新体制としてスタートしました。今後は「つながる心が響きあう」を合言葉に、人財力を活かし、お客様に最高の満足と信頼を創造していきます。具体的には1.インバウンド・アウトバウンド受託業務、2.マーケティング業務、3.コールセンターの構築支援・コンサルティング業務、4.人財のコーチング・研修などコールセンターソリューション事業を展開していきます。

「JTAゴルフコンペ」開催のお知らせ

2007年4月1日(日)に、「JTAゴルフコンペ」を開催します(会場：栃木県小山市・ひととのヤカントリー倶楽部)。
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。
新入会員の皆様のご参加もお待ちしております。

協会日誌

1/19 情報調査委員会

- ①センター見学会（2007年2月15日
（株）クレディセゾン）について
・現在の申込者について報告した。
・参加者に対するアンケートの質問項目について討議した。
- ②次年度の情報セミナーについて
前回の情報セミナーや見学会におけるアンケート結果、関連媒体の特集記事などを参考にテーマ案を提出し、開催時期なども含めて次回以降討議することとなった。

- ③JTAメールニュースについて
・VOL.65を発行したことを報告した。
・メールニュースに関するアンケート調査を行うこととなった。項目等については次回委員会で検討する。

2/7 広報委員会

- ①JTA・NEWS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、JTAスクール2007年度のスケジュール等を掲載することとなった。

2/16 事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー
現在の申込状況および会場のレイアウト等について報告した。
- ②JTAテレマーケティングスクール
来年度実施予定の新講座について、講師によるプレゼンテーションを行った。
- ③コールセンター入門講座
6月中旬に開催する予定で、内容等について次回の委員会で検討することとなった。

4月号：協会社団化10周年史の、会長と（現・前）副会長による座談会の模様、2006年度の事業活動概要報告等を掲載することとなった。

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、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）。2007年2月に配信したVol.66では、以下の記事をはじめ多様な情報を紹介しました。

平成18年度大学等卒業生就職状況調査 平成18年度高校・中学新卒者の就職内定状況等 公表

2007年1月12日、厚生労働省および文部科学省より「平成18年度大学等卒業生就職状況調査（平成18年12月1日現在）について」および「平成18年度高校・中学新卒者の就職内定状況等（平成18年11月末現在）について」が公表されています。これによると、大学の就職内定率は79.6%で、前年同期を2.2ポイント上回っているとのこと。また高校新卒者の就職内定率は77.3%で、前年同期を4.5ポイント上回っているとのこと。

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/01/h0112-3.html>（大学等）

<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/01/h0112-2.html>（高校等）

「特定商取引に関する法律施行規則」改正

2007年1月15日、経済産業省より「特定商取引に関する法律施行規則」の改正について発表されています。この度、法律施行規則第7条を改正し、訪問販売契約を締結する際、生命保険に関する事項の記載について消費者が認識しにくいような書面に消費者の署名又は押印をさせる行為を、行政処分の対象とすることとなりました。

<http://www.meti.go.jp/press/20070115003/tokuteishoutori-p.r.pdf>（発表資料）

「国民生活審議会 第11回個人情報保護部会」議事録掲載

2007年1月17日、内閣府より「国民生活審議会 第11回個人情報保護部会」の議事録が掲載されています。

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/20061124gijiroku11.pdf>（PDFファイル：36ページ）

モバイルビジネス研究会（第1回）配付資料公表

2007年1月24日、総務省より「モバイルビジネス研究会（第1回）」の配付資料が公表されています。

http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/policyreports/chousa/mobile/070122_2.html

知っておきたい情報セキュリティ理解度セルフチェック

2007年1月22日、NPO日本ネットワークセキュリティ協会のホームページに「知っておきたい情報セキュリティ理解度セルフチェック」のサイトが公開されました。 <http://slb.jnsa.org/slbm/>

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。

当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からもお申込みいただけます。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.120 Contents

JTAコンタクトセンターセミナー2007 開催報告	1-3
JTAテレマーケティングスクール 2007年度講座ご案内	4-5
新入会員紹介	6
協会日誌・メールニュース	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.121では、
「(社)日本テレマーケティング協会設立10周年を
迎えて」(仮)などを掲載する予定です。
※掲載内容は変更する可能性があります



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)

センター見学会 開催

当協会情報調査委員会では、2007年2月15日、株式会社クレディセゾンのセンター見学会を開催し、24社の会員企業が参加しました。

同社のセンター「ユビキタス (ubiquitous)」は、延床面積1万6,000平方メートルの広さを持ち、地上6階地下1階建て。コミュニケーターの方たちが、いかに快適に仕事に取り組めるかを念頭に環境を整えており、センターの空調は床面から送風している、外からの自然光の明るさによって内部の照明が変化する、カフェテリアにおいては決済の際にカロリー表示が出るなど、ES面においても様々な配慮がなされているセンターでした。



参加者からも、

- ・センター内の至る所に細かい配慮がされており、非常に参考になった。
- ・品質・効率・ES・セキュリティなど、あらゆる角度から非常によく検討されたセンターで感心した。

などのご意見をいただいております。

情報調査委員会では、今後もセンター見学会を企画いたします。

JTAスクール 2007年4~6月スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
4/19(木) ~ 4/20(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
5/10(木) ~ 5/11(金)	センターマネージャー講座	谷口修氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/17(木) ~ 5/18(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
5/24(木) ~ 5/25(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
6/ 7(木) ~ 6/ 8(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子氏	新大阪丸ビル新館
6/ 7(木) ~ 6/ 8(金)	トレーナー養成講座	後藤啓子氏	新大阪丸ビル新館
6/14(木) ~ 6/15(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
6/21(木) ~ 6/22(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田真紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス

お問合せ先

(社)日本テレマーケティング協会 TEL :03-5289-8891
当協会ホームページからお申し込みができます <http://jtasite.or.jp>

企業誘致の仲人さんへの成功報酬制度を創設！！

ユニークな企業誘致施策

企業誘致の成功報酬として 最高 1,500 万円の報奨金を支給

企業進出に関する情報を提供し、北見市への誘致交渉を主体的に行った結果本市への企業誘致が成功した場合に成功報酬として「報奨金」を支払います。

*対象業種：コールセンター・情報サービス業関連施設・試験研究施設・工場

詳細は、<http://www.city.kitami.lg.jp/sanshin/yuchi02/housyo.htm>

【お問い合わせ】 北海道 北見市 農林水産商工部 産業振興課 (企業誘致担当)
E-mail sangyo@city.kitami.lg.jp / 電話 (0157) 25-1210