

主な記事 ● 開催迫る「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」

2010年「新春賀詞交歓会」を開催

2010年1月7日（木）、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催されました。140名を超える皆様に参加されるという盛会となりました。JTA NEWSでは、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

(社)日本テレマーケティング協会

菱沼 千明 会長 挨拶

あけましておめでとうございます。デフレ基調の環境にあってプラス成長を遂げるこの業界を推進されている皆様方のご苦労に敬意を表します。

昨年、当協会では「顧客志向経営」「倫理的行動規範」「企業横断的“共創”」「人材育成」「人と技術の融合」の5つからなる行動理念を策定いたしました。



3番目は、互いに競いあうだけでなく“共に創る”活動を通じて共に発展させようというもので、非常に好評なSV意見交換会などもその一環と言えます。

これらの理念に基づいて課題を認識し、解決案の策定・実行を行うため、昨年末にJTA改革委員会を立ち上げました。その他、今年もメダリストが誕生したコンタクトセンター・ドット・コムの世界アワードへの参加などグローバルな取り組みも積極的に推進していきますので、今年も皆様のご協力、ご鞭撻をお願いします。

経済産業省 商務情報政策局

消費経済政策課 課長

林 祥一郎 様 祝辞

新年あけましておめでとうございます。

昨年を振り返ると、一般的な企業は大変厳しい景気状況にあり、消費者も雇用の不安や給与の落ち込みなど厳しい一年であったと思います。私ども消費者行政の立場では、昨年は2つの大きなできごとがありました。9月の消費者庁の設立と、12月の改正特定商取引



法の施行です。私どもも引き続き、消費者の被害の未然防止という観点から、消費者庁としっかり連携をとっていききたいと思います。また、産業所管という観点から、企業の方に消費者志向経営をしっかり促して、消費者と企業がWin Winの関係を築けるような取り組みを行っていききたいと思います。

厳しい状況の中でも売上が伸びているということは、クライアント企業と消費者のご理解やご支持があってのことだと思います。そのような貴業界のますますの発展を祈念しております。

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部

消費者行政課長

二宮 清治 様 祝辞

新年あけましておめでとうございます。

情報通信技術はわが国経済の原動力であり、社会・経済活動のインフラです。総務省でも日頃から情報通信行政に精一杯取り組んでいます。昨今のICTの分野で生じている大きな変化の中で、フロントラインのところでの消費者とのトラブルが垣間見られていま



す。行政としても、そうした変化に適切かつ迅速に対応していきたいと考えています。

昨年、消費者の大きな期待を背景に消費者庁が設立されました。総務省でも、消費者保護ガイドラインや個人情報ガイドラインの改正など、消費者目線でのさまざまな取り組みを行っているところです。テレマーケティング分野は、消費者目線での取り組みが重要であり、そうした中での協会の中核的かつ指導的な役割は非常に大きいと考えております。引き続き、ご発展いただけるようご尽力をいただければと思います。

開催迫る「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」

2月
16日・17日

恒例の「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」を、2月16日(火)～17日(水)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で開催します。

◆開催概要

日程:2010年2月16日(火)～17日(水)
会場:中央大学駿河台記念館285号室(東京都千代田区)
構成:基調・特別講演80分×2コマ
JTAセッション 90分×6コマ
定員:各コマ100名



◆受講料金(税込)

	1日券(4コマセット)	1コマ
JTA会員(事前申込)	15,000円	5,000円
一般(事前申込)	20,000円	6,000円
当日券		7,000円

※後援団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります。

◆詳細・申し込みはこちらから

http://www.jtasite.or.jp/event/contact_20100216.html
事前申込期限:2010年2月8日(月)

◆プログラム

	時間	講演概要
1日目:2010年2月16日(火)		
A1	10:30 ↓ 11:50	基調講演 クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター 講演者 (株)電通 電通総研 コミュニケーション・ラボ チーフ・リサーチャー 美和晃氏 マスメディアとネット・モバイルなどを戦略的に組み合わせるクロスメディアコミュニケーション環境の台頭は、単に企業の顧客接点を広げるだけでなく消費者の意思決定プロセスそのものを大きく変え、顧客接点に新たな意味と役割をもたらしつつあります。本講演では、クロスメディア環境における消費行動を立体的に理解するオリジナルな枠組みを示し、今後のコールセンターに求められる役割を展望します。
A2	13:00 ↓ 14:30	JTAセッション① 『顧客の声(VOC)の全社的共有と活用 ～真にVOCを活用するためのポイント～』 モデレーター (株)野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 主任 神田晴彦氏 スピーカー (株)もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 主任研究員 橋本久氏 (株)オークローンマーケティング コールセンター管理ディヴィジョン 部長 大矢正彦氏 近年、「顧客満足経営」などの経営スローガンを実現するために、多くの企業が顧客の声(VOC)の全社的共有や活用に取り組もうとしています。しかし、顧客からの問合せや意見を、闇雲にデータベースに入力し、全社員に検索できるようにしただけでは、幾つかのポイントを抑える必要があります。そこで、本セッションでは、まずVOCの全社的共有の課題やポイントを取り上げた上で、次にコンサルティングノウハウ、活用のためのテクノロジー、および実際の取り組み例などを織り交ぜながらディスカッションを展開していきます。
A3	14:45 ↓ 16:15	JTAセッション② 『クレーム対応 ～お客様が求めるクレーム対応力～』 モデレーター ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) チーフ・コンサルタント 松原ゆうこ氏 スピーカー 三井情報(株) 総合研究所CRMコンサルティングチーム 島崎陽一氏 PCテクノロジー(株) コンタクトセンター事業部 特命担当スペシャリスト 山本宏之氏 クレームは必ず発生します。クレームを言われるお客様は、コンタクトセンターや企業にとって「招かれざる客」なのでは?ITの発達により、コミュニティサイトや掲示板を通じて、個人が情報を収集・発信・共有する能力は飛躍的に向上しました。同時にお客様ニーズが多様化したことで、お客様は企業へさまざまな手段でその権利を主張され、時にそれがクレームへと発展するようになりました。時代とともに変化を続けるお客様の主張やクレームを企業とコンタクトセンターはどのように対応して活かすべきなのか、失敗談も含めた事例を踏まえながら、議論をすすめます。
A4	16:30 ↓ 18:00	JTAセッション③ 『品質の向上・維持 ～顧客を満足させる人材育成とその仕組み作り～』 モデレーター (株)テレマーケティングジャパン シニアコンサルタント 河合晴代氏 スピーカー あいおい損保CSデスク(株) 取締役業務本部長 加藤章雄氏 ドクタープログラム(株) 第一営業本部 カスタマーコミュニケーション部 部長代理 石尾さゆり氏 コンタクトセンターの顧客満足度を調査する第三者機関が増えている中、多くの企業が真摯に顧客満足向上に取り組むようになりまし。一方、この不況下で、コンタクトセンターのコスト削減に取り組む必要性も高まっています。顧客満足向上とコスト削減、この2つの難題の両立に向け、当セッションでは、顧客満足に直結する人材育成や仕組みに焦点をあて、具体的な事例を交えながらディスカッションを行います。

◎JTAセッション③終了後、18:10よりJTA人材育成委員会による「SVIによる意見・情報交換会」実施報告を予定しております。
ご関心のある方はセミナー受講後、そのまま残りください。終了予定は18:40です。

2日目:2010年2月17日(水)

B1	10:30 ↓ 11:50	特別講演 マネックス証券のコールセンター戦略 ～産官学連携によるコールセンター運営の展開～ 講演者 マネックス証券(株) 取締役(非常勤) 中村友茂氏 2008年9月、従来から稼働していた東京・日本橋のコールセンターに加えて、青森県八戸市にお客さまからの問い合わせ対応を目的としたコールセンターをオープン。最大の課題であるお客様満足度の向上には人材の採用・育成がカギと、半年間に及ぶ自社研修に加えて、八戸大学に冠講座を開設。コミュニケータの定着率の向上を実現した、同社のコールセンターの位置付け、および実状を具体的に紹介します。
B2	13:00 ↓ 14:30	JTAセッション④ 『テレコミュニケータの育成から熟成まで ～定着と品質安定～』 モデレーター (株)Cプロデュース マネージャー 谷口亜翠佳氏 スピーカー (株)ファンケルカスタマーサービスユニット コンタクトセンター研修グループ マネージャー 松山啓子氏 (株)ベルシステム24 東日本CC第1事業部 企画・サービス局CC企画グループ 部長 升本恵子氏 コールセンターでは、色々なバックボーンを持った方々が働いています。幅広い年齢層、前職キャリアの多様性、複数シフトの導入による採用の複雑化など…。人材育成の担当者は、人材の定着化と平行してミニマムスキルからミドル、マキシマムのスキルへの成長を促すために、日々試行錯誤されている現状です。当セッションでは、導入研修から中期研修の育成プログラム、また人材の定着化と品質を安定させる為の更なる“熟成”プログラムなどについて、実際の取り組み事例(失敗例・成功例等)を取り入れながらディスカッションして参ります。
B3	14:45 ↓ 16:15	JTAセッション⑤ 『コールセンターの心の健康測定 ～ストレス・離職低減策最先端～』 モデレーター 慶應義塾大学 上席研究員 工学博士 (株)AGI 代表取締役 光吉 俊二氏 スピーカー (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 総合企画部 部長 川守 秀輔氏 (株)プロントコミュニケーションズ 代表取締役 柴山 順子氏 「コールセンターの心の健康」を保つには、コールセンター特有の職業性ストレス(ストレス原因)を明らかにし、ストレス低減策を実施することが必要です。ストレス計が高値であっても、ストレス反応が低いコールセンターは、ストレスと上手に付き合っていることとなります。コールセンターに特化した最新のストレス分析手法・テクノロジーと、そのデータを生かした能動的な職業性ストレスコントロールの実践を示し、コールセンターデプレッション(コールセンターうつ)防止策について具体的なディスカッションを進めます。
B4	16:30 ↓ 18:00	JTAセッション⑥ 『スーパーバイザーの登用と育成 ～自立したリーダーを育てるには～』 モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 人事・人材開発部門 研修担当 板垣邦枝氏 スピーカー (株)テレメディア アカデミー本部 本部長 楠田奈美氏 アリコジャパン カスタマーサービス部 部長 永倉俊幸氏 センターの核となるSVの育成に多くの管理層が頭を抱えていると同時に、SV本人も業務に追われ「何のためにやっているのか」目的を見失っているという厳しい状況のようです。これでは、いくらモニタリングやコーチングの手法を身につけても、センターの品質を向上していくのは難しいでしょう。SVという仕事に対して、常に意欲的に取り組んでもらうためには、管理層の育てる意識やクライアントとの協力体制なども必要となります。当セッションでは、自立したSVを育成するために必要な組織の環境整備という観点で、具体的な事例を交えながら、センター運営に関わる様々な立場でディスカッションを行います。

※講演内容等は事前の予告なく変更することがございますので、予めご了承ください。

平成20年度の消費者相談について

経済産業省では、物資やサービスについての消費者からの苦情や相談、問合せなどを受け付けて、助言や情報提供といった消費者相談業務を行っています。さらに、これらの取り組みの中で得られた情報をもとに、「消費者相談報告書」として取りまとめ公表しています。20年度の「消費者相談報告書」が経済産業省のホームページで公開されましたので、その一部をご紹介します。

【平成20年度における消費者相談の概況について】

① 平成20年度における消費者相談件数

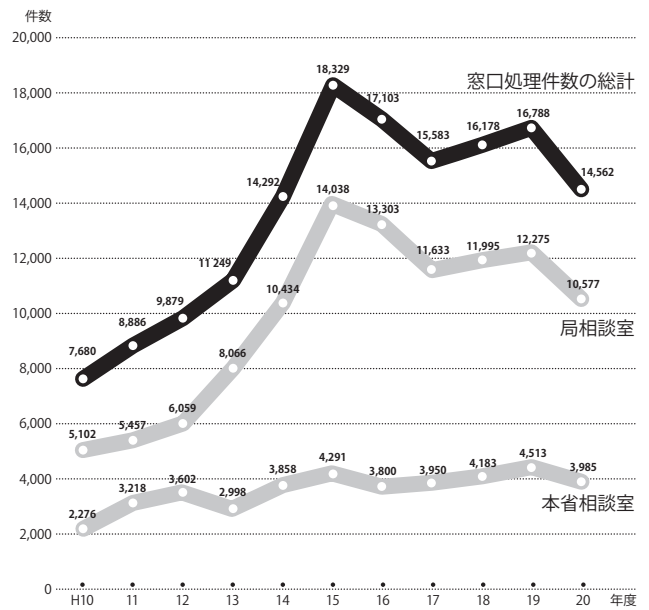
- 平成20年度における経済産業省の消費者相談件数は14,562件で、前年度比13.3%の減となりました。主な要因としては、『特定商取引法関係』が前年度比17.2%減となったことがあげられます。
- 『特定商取引法関係』の減少の要因としては、『特定継続的役務提供』が前年度比59.4%減と大幅に減少したことがあげられます。
- 相談内容の割合を見ると『特定商取引法関係』が最も多く、47.9%、次いで『製品関係』が10.7%、『契約その他』が7.7%、『割賦関係』が6.9%となっています。
- 『特定商取引法関係』の内訳を見ると、「訪問販売」が最も多く16.1%、次いで「通信販売」9.9%、「連鎖販売取引」7.7%となっています。「通信販売」については、出会い系サイト利用に関するトラブルの相談が前年度比20.5%減となっています。「連鎖販売取引」に関する相談件数は前年度比3.8%の増となっています。

② 相談事例や消費者の方々へのアドバイス

《当業界に関連しそうな項目を抜粋してご紹介します》

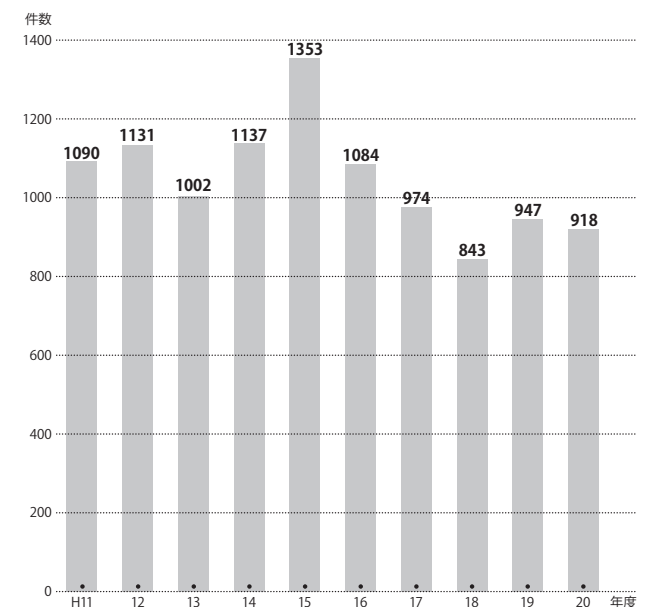
- ②通信販売に関する相談では、インターネット・オークションにおいて、「購入した商品がネット上で説明があったものと異なるので返品して返金を受けたいがどうしたらよいか」等の問い合わせが見られました。また、通信販売には無条件解約（クーリングオフ制度）はないのかという問い合わせも見られました。
- ③電話勧誘販売に関する相談では、過去に教材を購入したことのある者に対し、「『あなたは資格をとっていないので新たに教材を購入する必要がある』とか、『勧誘を止めさせてあげるが、それには新たに教材を購入しなければならない』と事実と異なることを告げて商品の購入を迫られたがどうしたらよいか」という、いわゆる資格商法の2次被害の相談が見られました。
- ④連鎖販売取引に関する相談では、「連鎖販売取引の対象となる商品について著しい効果、効能が謳われているが信頼できるだろうか」という相談が見られました。また、平成20年度は、連鎖販売取引の行政処分も多かったため、行政処分の内容の照会や、自分も行政処分の際に公表された事例によく似た勧誘を受けたが、今からでも行政処分を理由に解約できないかという相談が見られました。
- ⑧割賦関係に関する相談では、分割払い手数料や支払停止の抗弁権についての相談が寄せられました。また、割賦販売法の改正が成立して以降は、クレジット会社による個人の不信調査に関する問い合わせが増加し始めています。

◎消費者相談件数の推移



◎電話勧誘販売の相談件数の推移

電話勧誘販売の相談件数は918件となり、前年度比で3.1%の減少となりました。電話勧誘販売における消費者トラブルの特徴としては、あたかも公的な機関であるかのような名称を使って相手を信用させ、「この資格は将来国家資格になります」等と不実のことを告げ、資格講座等の契約を結ばせる、いわゆる資格商法や過去に悪質事業者と契約をしたことがある者の顧客名簿等を利用して、消費者に電話をかけ「あなたが過去に締結した契約が未だに続いており、新たな契約をする必要がある」などと嘘の説明をして、別の商品売買契約を締結させようとする、いわゆる二次被害が引き続き見られます。



より詳しい情報は経済産業省のホームページをご覧ください。

http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/syuhisya_soudan/index.html

A 最初に「叱りたいけれど叱れない」あなたの気持ち、叱れない理由を考えてみて下さい。「どのように叱ればよいか分からない」「叱った後の人間関係が不安」「嫌われたくない」などが考えられます。「叱り方が分からない」以外は全部信頼関係ができていれば、心配する必要はありません。信頼関係に自信がなければ、信頼関係をつくることから始めましょう。それは常にface to faceで温かいコミュニケーションをとること、「何かしながら」や「聞いているふり」ではなく相手の話に心を傾けて聴くことです。そして場面にあった「一言」の声がけの労力を惜しまないことです。その上であなたがしなければならぬことがあります。

*** 自分の責任において「叱る」と決断すること。** 自分を変えることは自分にしかできません。叱る行為はTCとの信頼関係を深めることにもつながります。

*** 発想を変えること。** 「叱る」ではなく「伝える」と言い換えてみてはいかがでしょうか。それだけで気持ちが変わりますか？次は「叱り方」の例です。

*** “三角ロジック”を応用する。** “三角ロジック”は①主張(言わなければならぬ大事なことを伝える)②具体例(今起きている事実を伝える)③理由(何故いけないかを伝える)です。例えば①「○○さん朝礼には必ず参加できるように出勤してください」②「この1週間でも3日も遅刻しています」③「あなたが遅刻す

Q 叱りたい場面でテレコミュニケーター(TC)を叱ることができません。どうしたら叱れるようになるのでしょうか。意識を変えたいのです。

回答者 濱 富美子氏

(有)サン・コムネット 代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール
スーパーバイザー養成講座、
フォローアップ講座「コールセンターのコーチになる」講師

ると待ち呼が発生してお客様にご迷惑がかかるし、途中で交通事故にでも、と私は心配になります。ですから遅刻しないでください」等の伝え方があります。

*** 伝える時は想いを載せて。** 「叱る」ということは間違いを直すだけではなく「こうなって欲しい、あなたならできる」という想いも伝えます。何故ならば情報だけではなく、あなたの「変わって欲しいという思い」や「期待」を載せることで、TCは受け取りやすくなるからです。

スーパーバイザーのフォローアップ講座(「コールセンターのコーチになる」)で出された意見は「攻撃的言動」「一方的な命令」「説教型の説明」「詮索型」「ぐじぐじ型」などが嫌われる叱り方でしたが、叱られたTCが、その事実を素直に聞き入れるか否かは「何をどのように叱られたか」よりも「SVの誰に叱られたか」の方がポイントになっているようです。「あのSVの言葉だから」と素直になれること、「あのSVには言われたくない」と思うのとでは大きな違いがあります。その違いは日ごろの人間関係です。日ごろから十分なコミュニケーションがあれば信頼関係ができ「あの人の言うことだから」と聞き入れられることでしょう。

できれば、叱らなくて済むためには「注意」「要求」で済むうちに修正しましょう。大きくなってからではどうしてもお互いに感情が先に立ち、問題がこじれかねません。そのためには日々の**気配り**と**face to face**のコミュニケーションをお忘れなく。

「JTAスクール」スケジュール 2010年2月～3月。4月以降のスケジュールは次号でご案内する予定です。

開催日	講座名	講師	会場	定員
2/3 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	東京都	24名
2/4 (木)～2/5 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京都	25名
2/9 (火)～2/10 (水)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	東京都	20名
2/18 (木)～2/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
2/24 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	東京都	20名
2/25 (木)～2/26 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	新大阪丸ビル新館	25名
2/25 (木)～2/26 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館	20名
3/4 (木)～3/5 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
3/10 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	東京都	24名
3/11 (木)～3/12 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京都	20名
3/18 (木)～3/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京都	25名

スーパーバイザー interview vol.27

ソニー損害保険株式会社

カスタマーセンター テレマーケティング課
SVリーダー

中安 明子さん



ソニーグループの一つであるソニー損害保険株式会社。ダイレクト保険会社の長を活かして発展を続けています。自動車保険・ガン重点医療保険・海外旅行保険などを取り扱う同社の中で、自動車保険の見積もりを担当するSVの中安明子さんにお話を伺いました。

ストレスは持ち帰らないという中安さん。「普段は会社の同僚と美味しいものを食べたり飲んだりして、その日中に消化するように心がけています」。また、数か月に一度は気分転換に旅行に行くとのこと。自分を客観的に見るキッカケにもなっているとのこと。

学生時代に触れたテレマの魅力

今回ご登場いただいたソニー損害保険株式会社(以下、ソニー損保)の中安明子さんは、学生時代にエージェンシーでテレコミュニケーションを経験。その時にやりがいを感じて、インハウスである同社に入社しました。

「大学在学中から、インハウスのテレマーケティング会社で4年間アルバイトしていました。その時は、化粧品の通信販売、玩具会社の問い合わせ、コピー機の修理受付などマルチ対応でしたが、その中に自動車保険の事故受付センターもありました」

さまざまな業務を経験する中で、特に損害保険の知識をもっと身につけてお客様とお話をしたいと思ったという中安さん。「お客様が焦っていることもあって、他のクライアントのお客様対応よりも判断力が求められました。それが私には向いていたようです。それに、保険の知識は自分自身にもプラスになると感じて」とのこと。

さらに、アルバイト時代の経験の一つがこの仕事の魅力を知るキッカケになったようです。「電話を受けたときに名前を名乗っていたのですが、その後のお客様からのメールでわざわざ名指しでお褒めの言葉をいただくことができました。私としては特に印象に残ったコールではなかったのですが、お客様はちゃんと分かってくださるんだと思って感動しましたし、より一本一本のコールを大切にしようと感じました。その気持ちは今も変わっていません」

ソニー損保の大切な窓口として

2004年10月に同社に入社。テレコミュニ

ケーター(以下、同社の呼称のCSR)として新規契約の見積りなどのお客様対応業務を担当します。翌年7月には、早くも新人研修のトレーナーとして、講師やロープレも担当。さらに、2006年4月にスーパーバイザー(以下、SV)代行に、2007年7月にはSVに昇格します。2008年4月からはSVリーダーに就任し、現在に至ります。アルバイト時代の経験があったとはいえ、非常に順調なキャリアアップといえるでしょう。

同社の場合、5~7人程度のCSRに1人のSVを配置するなど、一人ひとりに目の行き届く体制を整えています。業務内容の違いはあるものの、どのチームもそういった体制でチームの管理・運営をしています。その一つである見積り担当チームのリーダーが中安さん。「SVとしては、お客様からの自動車保険のお見積りに対する問い合わせ、エスカレーション、クレーム対応、新人の履歴管理やモニタリングなどを担当しています」。それらの通常業務に加えて、他のSVの育成や研修といったリーダーとしての業務も兼任しているとのこと。

「リーダーの役割として大切なのは、目標を明確にしてチーム全体を引っ張っていくことと、モチベーションの維持だと思います。お見積りに関する問い合わせというのは、当社の大切な窓口でもあります。対応によってソニー損保に対するお客様の印象が決まってしまう。それだけにやりがいがありますし、そういった気持ちをチーム全員に持ってもらうように努力しています」

どのCSRにも1日1回は声をかけるようにしているという中安さん。エスカレーションだけでなく、何気ない会話がコミュニケー

ションにつながります。また、これまでの経験などでもできるだけ伝えるようにしているとのこと。「ミスやトラブルなどで落ち込むことがあっても、誠意を持って対応していればお客様は必ず分かってくださいますし、救ってくださるのもお客様だけです。それを分かってもらえたらいいなと思っています」

有能なSVとして活躍する中安さんですが、当協会が主催するSV意見交換会にご参加いただいたことがあります。最後にその時の感想を伺ってみました。「他の企業のSVさんとお話する機会なんて、ほとんどありません。皆さんも同じようなことで悩んでいたりと、同じような考えをお持ちなんだと分かって、自信につながりました。とてもいい経験になったのでレポートにまとめているところで、他のSVにも見てもらおうと思っています」とのこと。SV意見交換会を有効に活用していただけたようです。

企業情報

ソニー損害保険株式会社

代表取締役社長：山本 真一

本社：東京都大田区蒲田5-37-1 アロマスクエア11F

ホームページ：<http://www.sonysonpo.co.jp/>

設立：1998年(ソニーインシュアランスプランニング株式会社として)

従業員数：約1450名(2009年10月1日現在、パート社員や派遣社員なども含む)

プロフィール：スローガンは「Feel the Difference」
~この違いが、保険を変えていく。~

自動車保険の新規見積りなどを行うカスタマーセンターでは、お客様との円滑なコミュニケーションを通じて、お客様にとって最適なソリューションの提案ができるよう、スタッフひとりひとりが常にわかりやすい説明やスピーディな回答を心がけています。

JTAコンタクトセンター・ セミナー2010 in 沖縄を開催



1月14日(木)、沖縄県那覇市の沖縄産業支援センターで『JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄』が開催されました。このイベントは、JTAコンタクトセンター・セミナーとしては初の地方開催であり、沖縄県をはじめ地元の会員企業が全面的にバックアップを行うなど多くの注目を集めていました。当日は、定員80名を越える方々が参加したほか、県内テレビ局2社、新聞社1社が取材に訪れ、菱沼会長のご挨拶を皮切りに、基調講演、JTAセッションへと続きました。いずれも大盛況で、沖縄らしい熱い一日となりました。



●当日のプログラム

◎基調講演

『沖縄県におけるコールセンターについて』

●講演者 沖縄県 観光商工部 情報産業振興課 課長 米須 清光 氏



基調講演では、沖縄とコールセンターの関係に関して、具体的な数字を交えながら解説が行われました。

沖縄県では、平成10年に「沖縄県マルチメディアアイランド構想」を策定するなど、全

国に先駆けてコールセンターの誘致施策を積極的に展開。すでに55社が沖縄に進出して1万2千人の雇用が創出されるなど、コールセンターが大きな影響を与える存在になっているとのこと。さらに、今後の沖縄県の産業振興におけるコールセンターの位置付けや役割、“日本語コミュニケーションサービス”の拠点として最高ブランドを目指すことなどについても説明が行われました。

◎JTAセッション①

『人財を育てるキーマンの秘訣 ～スタッフの活力を最大限引き出すために～』

- モデレーター トランスコスモスシー・アール・エム沖縄(株) 島本 雅代 氏
- スピーカー (株)もしもしホットライン 水澤 志保 氏
(株)KDDIエボルバ沖縄 阿部 弘子 氏

コンタクトセンターで最も重要な役割を果たす人材を『人財』と捉え、いかに育成していくか。具体的な取り組みを交えながらセッションが行われました。

コンタクトセンターを支える「核」が人財であり、そのキーマンとして存在するのがトレーナーです。そこで、新人からスーパーバイザー／チームリーダーなどの管理者までを育成する教育プランやキャリアアップ制度、スタッフの活力を引き出

すための条件などが紹介されました。また、育成を担うトレーナーを育てる方法や必要な要素、トレーナーが常に実行すべきことについて、自身の失敗談などを交えながら解説が行われました。



◎JTAセッション2

『テレコミュニケーターの採用 ～より効率の良い採用のあり方について～』

- モデレーター (株)ベルシステム24 流石 雄一郎 氏
- スピーカー (株)保険見直し本舗 塚本 諭 氏
トランスコスモス シー・アール・エム沖縄(株) 瀧本一哉 氏



テレコミュニケーターを中心とする採用活動に関して、沖縄県ならではの状況も踏まえながら解説が行われました。

沖縄県内のコールセンターは、首都圏に比べると少ないチャンネルの中から媒体を選

び、効率よく人材を確保し続ける必要があります。その一方で、地域や募集職種によって、それぞれの事情が異なっていること。そこで、効率的な採用のための取り組みについて、解説が行われました。募集媒体の選択や問題点、時給賃金の設定方法やその考え方、通勤条件、通勤費の設定、保育所設置のメリットとデメリットといった項目に関して、各社の取り組み事例を含めた具体的な説明が行われました。

◎JTAセッション3

『SVの登用と育成 ～地方戦略における組織力向上のためのSVづくり～』

- モデレーター (株)プロトデータセンター 大河内 敬三 氏
- スピーカー (株)セシールコミュニケーションズ 菅野 聡美 氏
(株)WOWOWコミュニケーションズ 小川 範芳 氏

コンタクトセンターの要であるSVに関して、役割や人材育成など幅広い視野での議論が行われました。

コンタクトセンターの運用管理、品質維持向上において非常に重要なポジションを担うSV。その役割を再確認するとともに、SVの機能不全によって起こる不具合や、SV機能不全の原因の追及など、問題点も含めた検証が行われました。また、地元採用者からSVに登用する際の適性ポイント、育成における運用側

と教育側に生じる認識の乖離など苦勞されている事例も紹介されるとともに、組織力向上に必要なSVづくりの要素として、各社の取り組みを中心に、登用、マネジメント、教育、評価などの解説が行われました。



「JTAコンタクトセンター・セミナー」は、会員各社が互いに協力し合い、業界を盛り立てていくJTAならではの活動のひとつです。本セミナーを東京以外の地域で開催でき、会員はもとより、自治体や非会員企業の方々からも多くの関心が寄せられてことは、JTAにとって非常に価値のあることと言えます。今後は沖縄県に加えて、他の地域においても活動を広げていきたいと考えています。

新入会員のご紹介 (2009年11月入会)

2010年1月現在・正会員数 182社

フロストインターナショナルコーポレーション株式会社

Agency

代表者名：代表取締役&CEO 上杉 克

本社所在地：東京都世田谷区上用賀5-5-10 万葉ビル2F

ホームページ：http://www.jfic.com/



プロフィール 提供している商品・サービス紹介

昨年末に入会致しました、フロストインターナショナルコーポレーション株式会社と申します。当社は1990年に設立し今年で20周年を迎えます。その間、ダイレクトマーケティングのアウトソーサーとして国内、国外を問わず業務を行なって参りました。特に、フルフィルメントに強みがあり出荷、請求、入金処理、返品・返金処理等について高いクオリティを自負しております。また、受注に関しましても、元CAを中心としたトレーナーやエージェント等により、各クライアント様のブランドイメージを高めるコールセンターを目指しております。不況下ではありますがテレマ業界を盛り上げるべく、皆様方と邁進して参ります。宜しくお願い致します。

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.155 Contents

2010年「新春賀詞交歓会」を開催	1
開催迫る「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」	2
平成20年度の消費者相談について	3
コンタクトセンターQ&A	4
SVインタビュー VOL.27	5
JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄を開催	6
新入会員のご紹介	7
協会日誌 他	8

次号予告

「JTANEWS」Vol.156では、「JTAコンタクトセンター・セミナー2010開催報告」などを掲載する予定です。なお、同セミナー取材の関係で、発行が若干遅れます。ご了承ください。 ※掲載内容は変更す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.115(2009年12月22日配信)

配信数:3,881名

【協会からのご案内】

1. JTAスクール 2010年1月、2月開催のご案内
2. コンタクトセンター・セミナー2010 開催のご案内

【業界動向・情報】

3. 特定商取引に関する法律・解説(平成20年版)(経済産業省)
4. 電話勧誘に関するトラブル事例(国民生活センター)
5. 世界経済の潮流2009-II、日本経済2009-2010(内閣府)
6. 労働者派遣事業の平成20年度事業報告の集計結果(厚生労働省)
7. 月別通販売上調査報告10月度(日本通信販売協会)

【監督官庁等からのお知らせ】

8. 中小・小規模企業の資金繰り支援(経済産業省、中小企業庁)

【セミナー・イベント情報】

9. ダイレクトマーケティングフォーラム2010のご案内(主催:郵便事業株式会社)



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)

協会日誌

12/11 人材育成委員会

① SVによる意見交換会について

- ・第5回、第6回のSV意見交換会の開催報告を行った。
- ・今までの全6回のSV意見交換会の開催報告を、2010年2月16日(火)開催のJTAコンタクトセンター・セミナー2010終了後に開催することとなった。

12/15 事業委員会

① JTAコンタクトセンター・セミナー2010について(詳細は本号2ページをご覧ください)

- ・セミナーのサブタイトル/コピー案について検討し、意見を踏まえ再度委員に諮ることとなった。
- ・サブタイトル/コピーが決定次第、詳細をホームページにアップすることとなった。

② JTAスクールについて

- ・2010年度も2009年度と同様の回数を実施することを承認した。(開催スケジュール等に関しては、次号でご案内します)

- ・2010年度に向けて、JTAスクールの課題や新講座の導入等について、次回以降の委員会で検討することとなった。

1/8 広報委員会

① JTA NEWSの発行について

- ・2月号:2010年新春賀詞交歓会の開催報告、JTAコンタクトセンター・セミナー in 沖縄2010の開催報告等を掲載することとなった。
- ・3月号:2月16日(火)～17日(水)のJTAコンタクトセンター・セミナー2010の開催報告を掲載することとなった。これに伴い、スケジュール上、発行日を4日ほど遅らせることを承認した。

② 新企画について

- ・会員のニュースを掲載することを承認した。これに伴い、会員宛にニュースリリースの送付依頼をすることとなった。
- ・業界に関連する法規をダイジェスト形式で連載することを承認した。

③ JTAメールニュースの配信について

- ・VOL.115を配信したことを報告した。

【監督官庁等からのお知らせ】

中小・小規模企業の資金繰り支援(経済産業省、中小企業庁)

2009年12月15日から条件変更対応保証制度を開始。これまで公的金融と取引のない方でも、信用保証協会による返済負担軽減支援を受けられるようになります。

本制度は、原則として公的金融(日本公庫、商工中金、信用保証協会)を現在利用されていない中小企業者の方々が対象です。具体的にどのようなケースで利用できるのか、他の制度は利用できないのか等、ご不明な点があれば、保証協会や経済産業局・中小企業庁までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先等、詳しい情報は以下URLをご覧ください。

<http://www.chusho.meti.go.jp/kinyu/shikinguri/download/091202ShikinguriChirashi.pdf>



特定商取引に関する法律・解説

2009年11月27日、経済産業省より「特定商取引に関する法律・解説(平成20年版)」が公表されました。

以下のURLで各章ごとのPDFがダウンロードできるようになっています。

<http://www.no-trouble.jp/index.html#1259300931251>

(第1章「総則」、第2章「訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売」、第3章「連鎖販売取引」、第4章「特定継続的役務提供」、第5章「業務提供誘引販売取引」、第6章「雑則」、第7章「罰則」、附則)

派遣労働者が399万人に増加

2009年12月11日、厚生労働省より「労働者派遣事業の平成20年度事業報告の集計結果」が公表されました。派遣労働者数は対前年度比4.6%増の約399万人とのこと。より詳しい情報は下記の資料をご覧ください。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000032dh.html>

(報道資料、概要版)

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r985200000032dh-att/2r985200000032f8.pdf>

(報道資料、全体版、PDFファイル:28ページ)