

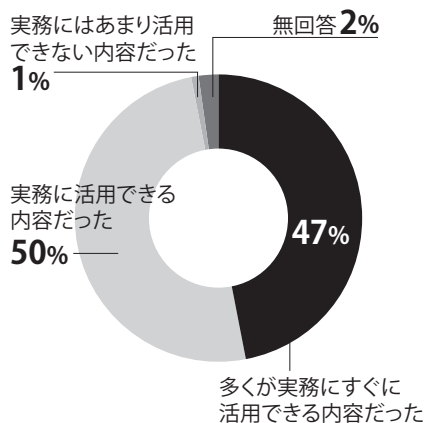
主な記事 ● 2009年度委員会活動の報告と2010年度に向けた抱負

JTAスクール受講者の声をご紹介します

座学だけでなく、ロールプレイングやグループワークを取り入れ、より実践に即していると評価をいただいているJTAスクール。2009年度もたくさんの方に受講いただきましたこと、お礼申し上げます。2009年度の受講者の皆様より寄せられた、JTAスクールに対する声をお届けします。

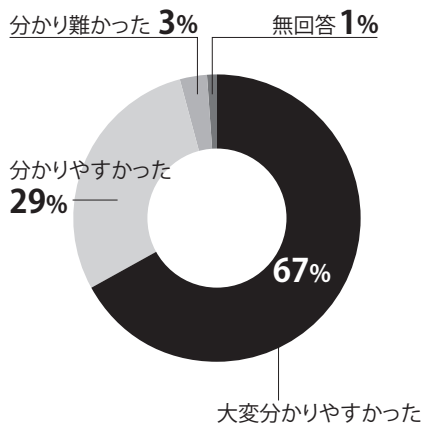
なお、2010年度の開催スケジュールはJTA NEWS 3月号や協会ホームページでご案内しております。

■講義内容は実務に活用できますか



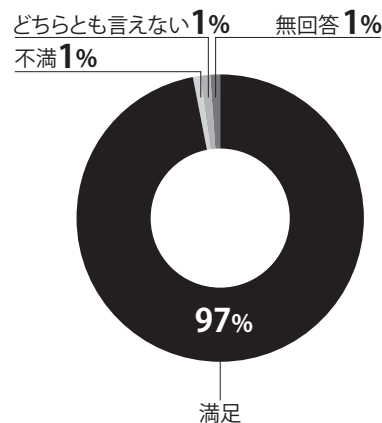
- ・仕事全体に活かしていける“ホスピタリティ”や“記憶に残る話し方”など、実務に活かせる内容だった。(テレコミュニケーション養成講座：角脇講師)
- ・EQの観点からTCの行動特性を確認し、よりの確かなアドバイスを行い、モチベーションの維持を図ることに活用していきたい。(スーパーバイザー養成講座：黒田講師)
- ・「ワンポイントレッスン」を取り入れたいと思う。自身が体験した内容を取り入れながら、授業を進めてみたい。(トレーナー養成講座：後藤講師)
- ・意識ややる気を変えようとするのではなく、相手の行動を変えようという点が役立つ(センターマネージャー講座：三上講師)
- ・クレーム対応の基本要素、会話のプロセス、NGワード、クッション言葉など社員、REP共に研修内容に取り込めるものが多かった。(クレーム対応講座：玉本講師)
- ・コーチングの基本を学んだところで、普段は自分から回答をすぐに出してしまっていたが、聞くことにポイントを置き、実践して行こうと思います。(コーチング講座：演説講師)
- ・自分の行っているフィードバックの方向性を確認でき、自信を持って今後の業務にあたれると思った。(フィードバック講座：黒田講師)
- ・複数の評価者がいる時の評価基準の合わせ方やレベルの合わせ方をどのようにしたら良いのか分かった。(モニタリング講座：後藤講師)

■講義内容は分かりやすかったですか



- ・ひとつひとつの項目をととても丁寧に説明いただいたので、大変分かりやすく、ぜひ現場に持ち帰り、活かしていきたいと思いました。(スーパーバイザー養成講座：黒田講師)
- ・講義後半に行ったロールプレイングが特に良かった。様々なシチュエーションで色々考えることができた。(スーパーバイザー養成講座：角脇講師)
- ・ひとつひとつ理由を説明いただけた点が、説得力がありました。また、講義の内容が具体的だったので、イメージしやすかったです。(トレーナー養成講座：後藤講師)
- ・項目ごとにコンセプトが分かりやすくまとまっており、エクササイズが効果的だった。(センターマネージャー講座：三上講師)
- ・ロールプレイングをすることにより、頭で理解するだけでなく、お客さまの立場を実感することができ、クレームを生む話し方や対処法を体験できた。(クレーム対応講座：玉本講師)
- ・今までスケルトンタイプやロールプレイングを行ったことがなかったため検証するうえで効果も理解でき、活用していきたいと思った。(スクリプト作成講座：鈴木講師)
- ・フォローアップ編として、SV養成講座の内容を活かせることができ、分かりやすかった。(コーチング講座：演説講師)
- ・実際にモニタリングをする上で、評価基準の決め方など大変よく分かった。(モニタリング講座：後藤講師)

■講義全体を通して満足しましたか



- ・普段、ぼんやりとしか描けていないSV像やコールセンター、お客さま対応、人とのコミュニケーションで大切なことを整理したり、確認することができました。(スーパーバイザー養成講座：黒田講師)
- ・ビデオ映像で、自分のロープレを見るのは初めてだったので、勉強になった。(スーパーバイザー養成講座：角脇講師)
- ・同じテレマーケティングでも業種、会社によって多くの意見があり参考になりました。研修の進め方や方法も参考になりました。(トレーナー養成講座：後藤講師)
- ・数値化の重要性は認識していたが、今後他の人たちにそれを教える“教え方”を学べた。(センターマネージャー講座：三上講師)
- ・講座を受講し、クレームに対する見方が少し変わった。クレームのお客さまを笑顔に変えることを目標に顧客対応を行いたい。(クレーム対応講座：玉本講師)
- ・まだコーチングを始めたばかりですが、なるほど、この言い回しは使えると思うことがあり、良かったです。(コーチング講座：演説講師)
- ・今回、自社の関連ではない研修をはじめて受けました。つながりのある講師や受講者ばかりの研修では、知りえないことを聞くことができ、大変有意義でした。(モニタリング講座：後藤講師)

2009年度委員会活動の報告と 2010年度に向けた抱負

2009年度も、事業活動計画に基づき各委員会活動が活発に行われました。

新たなメンバーに委員として参加いただき、今までにも増した討議や、
新たな視点での提案などがなされたことも、大きな要因の一つでしょう。

そこで、4つの委員会の委員長に2009年度の活動概要と2010年度に向けた活動に対する抱負を伺いました。

※委員会活動への参加を希望なさる方は、協会事務局までお問い合わせください。

事業委員会

岩城 久剛 委員長

事業委員会では、2009年度も協会の活動計画に基づき様々な事業を展開しました。具体的には、JTAスクール、コールセンター入門講座の開催、テレマーケティング・ガイドブックの発行、コンタクトセンターセミナーの開催などです。

2008年後半から続く不況の中にあって、JTAスクールの受講者の減少は見られたものの、会員企業をはじめ非会員の企業の方にも多数受講いただき、公益的な立場での人材育成の重要性をあらためて実感しました。コールセンター入門講座も2009年度から開催回数を2回に増やし、これからコールセンターに携わる方々の基礎知識習得の一助を担っていると思います。

毎年実施し、参加者に好評を博している海外視察ツアーが、新型インフルエンザの影響で中止となったことは残念ではありましたが、参加者の安全を最優先するために決断せざるを得ませんでした。

2010年度に関しましては、事業委員の皆様と検討を重ねているところですが、会員の皆様にもご意見を伺いながら、より有益な事業を進めていきたいと考えております。

具体的には次のようなことを検討中です。

- ・下半期には、JTAスクールに新たなカリキュラムを加えてラインナップの充実を図る。

- ・コールセンター入門講座(コールセンター基礎講座と改称)を上半期と下半期に実施する。
- ・海外の最新事情に触れる視察ツアーを実施する。
- ・テレマーケティング・ガイドブックの内容をより充実したものとする。
- ・多くの方に評価いただいているJTAコンタクトセンター・セミナーを実施する。

2010年度も皆様のご支援をお願いいたします。

広報委員会

山田 雅康 委員長

JTA NEWSは読んでますか? 常に中身は変わっています。

協会報の発行をはじめ、協会や業界を広くPRするための活動を行うという広報委員会のミッションに基づき、2009年度も活動を行って参りました。今年度は新たなメンバーが多数委員会に加わり、以前にも増して活発な討議が行われ活動に反映されています。

協会報「JTA NEWS」に関しましては、JTAスクール受講者の疑問や協会事務局に寄せられた質問に回答する「コンタクトセンターQ&A」が30回を超える連載となりました。また、会員企業のスーパーバイザーの皆様にお話を伺う「スーパーバイザーinterview」も読者の皆様に好評であるだけでなく、協会報に取り上げられることでセンターのモチベーションが上がったというお声も、ご登場いただいた会員企業の方からいただいています。



2月に東京で開催された「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」





2009年7月に仙台で開催された「センター見学会」



2010年2月に大阪で開催された「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」

2002年から毎年掲載を続けている「自治体によるコールセンター支援制度」の特集も好評で、掲載を希望される自治体の数も年々増えてきています。

協会活動の周知に関しては、各委員会との連携のもと随時関連媒体等にニュースリリースを配信し、記事として取り上げていただいております。

2010年度は、JTA NEWSで新たな企画を開始します。一つは、既に今月号より掲載していますが、「コンプライアンス・エトセラ」と題した企画です。これは2007年2月号で掲載した倫理委員会が作成した「コールセンター関連法規集」をもとに、概要を解説するものです。センター運営のお役に立つ連載になればと思っています。

もう一つの連載は、会員の皆様のニュースを取り上げる企画です。JTA NEWSを通じてより多くの方に会員のニュースをお知らせできればと考えております。是非、皆様のニュースをお寄せ下さい。

情報調査委員会

西島 和彦 委員長

2009年度情報調査委員会では、「センター見学会」「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」「JTAメールニュース」の配信などを行いました。

センター見学会は、昨年7月に仙台のキューアンドエー株式会社、株式会社インテリジェンス、本年2月に東京の株式会社セブン銀行の見学を行いました。いずれも定員を大幅に超えるお申し込みをいただいております。参加者からも普段あまり見る機会のない他社の見学は貴重であるなどの感想をいただいております。また、見学会と併せた参加者同士の懇親会も貴重な意見交換の場として好評です。

テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査は2007年度から実施しており、テレマーケティング・ガイドブックで公開していますが、2009年度は協会ホームページでも公開し、多くの方の参考になっているようです。当協会だからできる実態調査とするため、また、多くの皆様の参考に資するため、実態調査のあり方等についても、現在委員会メンバーで討議を重ねています。

コンタクトセンター関連情報を配信しているJTAメールニュー

スは、年々配信希望者が増え、約4,000名の方に配信しており、さらに内容を充実させていきたいと考えています。

センター見学会に関しても、2010年度も2回・3センター程度の実施を予定していますので、会員の皆様のご協力をお願いいたします。

さらに委員会メンバーの相互情報交換・研究討議も時間の許す限り取り組んで行きたいと思っています。

小松 俊正 委員長

人材育成委員会では、普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働くスーパーバイザーの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し、意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れることや、交流を通じて良い刺激を受け、自身のモチベーションアップにつなげることを目的に2008年度より「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しています。

「モニタリング」「テレコミュニケーターへのフィードバック」などテーマを決め様々なセンターのスーパーバイザーの方々が情報交換をする交流会ですが、2009年度は東京で4回、大阪で2回開催し、毎回定員を超えるお申し込みをいただいております。

参加された方からは、

「同じ悩みのスーパーバイザーはどの企業にもいることが分かり、精神的にかなり楽になった」

「他社のスーパーバイザーと話すことはとても刺激になった」

「意見交換することで新たな発見や自身の意識改善を図る良いきっかけとなった」

などの感想をいただいております。また、参加されたほとんどの方が「また参加したい」とおっしゃっており、委員会のメンバー共々大変うれしく思っています。

2010年度も「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を随時開催していきます。自社だけでは見えなかったことが発見できる良い機会だと思います。皆さんの参加をお待ちしています。

A 言葉は「文化」だと思います。その人が生まれた土地の言葉を使い、学んだ学校で友達との文化の中で言葉を使い、社会人になり勤めた会社や業界の言葉を使います。

そのコミュニティの中だけでコミュニケーションをとるのであれば、方言であろうと友達言葉であろうと構わないのかもしれませんが。

しかし、コールセンターに電話をかけてくださる(かける)方が、全国にいらっしゃるならば、また、年齢層が幅広いのであれば、異なった文化を持った方とコミュニケーションをとらなくてはなりません。だからこそ言葉を磨く必要があるのです。

いわゆるバイト敬語の中でも、次の言葉はコールセンターでは徹底してなくしたいものです。

「～のほう」「～のかたち」「～の状態」「～じゃないですか」「～なんですよ」「～となっております」

これらを「第三者的表現」と呼んでいます。つまり「他人事」の表現なのです。「私(わたし)的に言うと」「私ってお昼食べたじゃないですか」など、自分のことを他人事のように言うやり方です。

当コーナーでは、皆様からのコンタクトセンターに関する疑問・質問に専門家がお答えします。日頃から疑問に感じていること、現在困っていることなどを、「コンタクトセンター Q&Aへの質問」と明記のうえ、下記メールアドレスまでお送りください。

なお、掲載に当たっては匿名とさせていただきますが、質問の内容について協会事務局よりご連絡させていただくことがありますので、会社名・部署名・氏名・電話番号・メールアドレスを明記ください。

(社)日本テレマーケティング協会事務局 e-mailアドレス office@jtasite.or.jp

Q 言葉は時代とともに変化するものと思いますが、いわゆるバイト敬語などはコールセンターで使う言葉として許容されるものでしょうか?

回答者 後藤 啓子氏

(有)キャリア・ネットワーク代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール
トレーナー養成講座
モニタリング実施手法セミナー 講師

他人事のように言うということは、「責任感に欠ける」「頼りない」という印象を与えます。「後藤のほう、休みのほうはただいて、明日のほうには、会社のほうに、出社のほういたします」などは「後藤は休みをいただいております、明日出社の予定でございます」と言うことでしっかりとした印象を与えます。「今すぐにはお調べができないってかたちの状態なんですよ」ではお客様を怒らせてしまいそうです。「今すぐにはできかねますが、お時間をいただければ詳しく調べいたします、お待ちいただけませんか」と、丁寧にお願いする会話がほしいのです。「規則となっております」は間違った表現ではありませんが、「このようにお願いしております、なにとぞご理解いただけませんか」など積極的な表現に変えたいものです。

コールセンターの会話は、他人事のように情報提供することが目的ではありません。企業の代表として、顧客を動かすことが求められているのではないのでしょうか。

企業の文化とは企業の経営理念と同じです。自分たちのコールセンターの理念を言葉で表現できるスキルをテレコミュニケーションに指導してください。

トレーナー養成講座／モニタリング実施手法セミナー 2010年開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
5/26 (水)～5/27 (木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
7/8 (木)～7/9 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
8/5 (木)～8/6 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	新大阪丸ビル新館
10/7 (木)～10/8 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
10/26 (火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
12/9 (木)～12/10 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、JTAスクールホームページ まで。

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

スーパーバイザー interview vol.29

レスキューネットワークの中心的な事業の一つは、自動車の事故や故障に関する受付などを行うコンタクトセンター業務です。今回のSVインタビューでは、同社に2008年1月に未経験者として入社し、わずか1年半ほどでSVに昇格した石井聖子さんにお話を伺いました。



株式会社レスキューネットワーク
オペレーション部 変革推進課
石井 聖子さん

「ドライブの途中でファンベルトが切れていたことがありました。すぐドキドキして、お客様の気持ちが分かりました」という石井さん。また手芸も趣味で、大好きなスヌーピーの柄でバッグやブックカバー、お財布などを作ったりするそうです。

今回ご紹介するレスキューネットワークの中核は、自動車の事故や故障といった緊急時に対して、修理や車両搬送の手配、テクニカルアドバイス、保険の案内などを行うコンタクトセンターです。24時間365日受付で、テレコミュニケーター(以下、同社の呼称のCM)約95名、アシスタントスーパーバイザー8名、スーパーバイザー(以下、SV)10名が対応にあたっています。

クライアント企業は、カード会社、損害保険会社、リース会社など多岐にわたる、70社を優に超えるとのこと。さらに、総合コンタクトセンター機能を活かして、販促キャンペーンやレンタカー予約などの電話受付やアウトバウンドなどの業務も行っています。

そのセンターで、SV兼ナレッジマネージャー(以下、KM)として活躍する石井聖子さんに、現在の業務内容を伺いました。

「SV業務としては、エスカレーション対応、CMへのコーチング・評価やメンタル面でのフォロー、勤怠管理、クライアントとの窓口業務など多岐にわたります。KMとしては、フローの作成、FAQをはじめとする資料作り、報告書のフォローなどがあります。アウトバウンドも含めて、業務設計も行っています」

石井さんが所属する変革推進課は、業務拡大に合わせてセンターをより良くするために約1年前に正式発足したとのこと。KMに加えて、教育研修、品質管理、レポートアナリスト担当の1名ずつが、SVも兼任しながらセンターの改善に取り組ん

でいます。

SV職は一人ではなく全員で

入社の経緯は、同社に勤務する友人の紹介だったという石井さん。「前職で、営業だったこともあって電話対応は嫌いではないし、車も好きだから自分に向いていそうだなと思いました」。08年の1月に入社。「コールのレベルごとに覚えなければいけない項目がたくさんありましたし、最初は不安でした」と当時を振り返ります。

同社の場合、クライアントごとに契約内容やサービスメニューが違います。簡単な対応のものから、技術的な対応も含めて1件の対応に平均20分以上かかるケースまでさまざま。そのため、コールのレベルを大きく3段階に分けて、それぞれの知識を持ったCMが対応するシステムになっています。各CMは、順番にスキルをつけていきます。普通は1年以上かけてステップアップしていくのですが、石井さんは6ヵ月程度という驚くべきスピードでクリアしていきました。

「入電が多い時に、お客様を待たせてしまうのが嫌だったんです。それが第一で、だったらすべての電話をとれるように自分がスキルアップしていけばいいと思ったのがキッカケです。それに、最初は全部を覚えようとしたのですが、それはまずムリで、お客様への回答が遅くなったり、まちがった案内をしてしまうことの方が問題だと気付いて、分からなければ正直に申し上げて、臨機応変に対応することが

大切だと気付いたことも良かったのではないのでしょうか」

その後も順調なキャリアアップを続け、09年6月に契約社員のSV兼KMに昇格。同10月には正社員となります。同社の場合、自動車関連、事故関連ということで、比較的女性の少ないセンターでした。現在も石井さん以外のSVはすべて男性で、女性の正社員は石井さんが初めて。現在は、CMを中心に女性の方も増えて、いわば女性スタッフの目標となっています。

今後は現職に加えて、教育研修や品質管理なども担当してみたいという石井さん。多才で何でもこなすSVというイメージですが、ご本人の考えはちょっと違うようです。「SVは“何でも屋”という感じがありますが、それはムリだと思います。SV職というのは一人でするものではなくて、すべてのSVがまとまって、力を合わせて成果を上げることがミッションなのではないのでしょうか」。そのためには、自分できないことを人に頼む能力も必要だという石井さん。周囲との協力体制の大切さを忘れない姿勢が伝わってきました。

企業情報

株式会社レスキューネットワーク

代表取締役社長：武井 茂雄

ホームページ：<http://www.rescuenetwork.co.jp>

設立：2007年1月

従業員数：165名 (CMを含む)

会社プロフィール：レスキューネットワークはお客様のトラブルを解決するための親切丁寧なプロフェッショナル集団によるネットワークを全国に構築し、ロードサービス・ハウスサポートをはじめとする各種のコンタクトセンター事業を行っています。

セブン銀行 センター見学会開催報告

情報調査委員会では、2月23日(火)に株式会社セブン銀行 お客さまサービス部のセンター見学会を開催しました。今回の見学会へは、会員企業25社から43名のお申し込みをいただき、10社10名の方が見学会に参加しました。

株式会社セブン銀行のお客さまサービス部では、お客さまに満足いただけるBEST FOR YOUの対応を実現するために、HONESTY(誠実)、HOSPITALITY(親切)、QUALITY(質の高さ)を心がけています。お客さまとの接点であるATMコールセンター(ATMに備え付けのインターホンからの問い合わせに対応)とテレホンセンター(フリーコールからの問い合わせに対応)では、1日約2,000件のお客さまの声を受け付けています。これらお客さまの声に、商品やサービスの改善点はないか、新しいニーズが潜んでいないかを分析し、社内共有しています。

今回の見学会では、セブン・イレブン、イトーヨーカドーにご来店されるお客さまからのATM設置に対する強い要望により、セブン銀行が設立されたという同行設立の背景から、事業概要、ATMコールセンター、テレホンセンターに関する詳しいご説明をいただき、その後実際のセンターを見学しました。

ATMコールセンターの見学では、セブン銀行のATMで残高照会をした際にカードを取り忘れてしまったというシチュエーションで、ATM備え付けのインターホンからATMコールセンターにお問い合わせをし、実際にカードが手元に戻るまでを、お客さま側、オペレータ側、両方の状況を再現しながらのデモンストレーションを行いました。

その後の質疑応答では、事前に参加者から寄せられた質問にお答えいただくという形式で進行し、スタッフの採用/教育、マネジメント、センターの運用など幅広い質問にご回答いただきました。

見学会終了後には、今回の見学会のご説明を担当された方を交え、参加者との懇親会を行い、初めてお会いになる方が多かったにも関わらず、和気あいあいとした雰囲気の中、参加者同士、親交を深めていらっしゃいました。

見学会に参加された方からは次のような感想をいただいています。

- ・社員モチベーションの維持・向上に対する取り組みが参考になった。
- ・コンタクトセンターの取り組みを間近で見学させていただき、自社で活用したい事例が多くあった。
- ・KPI指標等をご説明いただき、大変勉強になった。
- ・社員への教育プログラム等の充実がとても勉強になった。
- ・現場の生の声や運用状況が分かりとても参考になった。
- ・他社のセンターを見る機会がほとんどないので、参考になった。
- ・懇親会は他分野の方と交流を深めると同時に生の現場の声が聞ける絶好の機会となった。

情報調査委では、今後もセンター見学会を企画して参ります。また、協会主催の見学会を受け入れてくださる会員の皆様がいっぱいいらっしゃいましたら、協会事務局までご連絡下さいますようお願い申し上げます。



【ニュースリリース送付のお願い】

本協会の会報である「JTA NEWS」の役割の一つに、業界および会員企業に関する情報の発信があります。そこで、会員の皆様に関する最新動向やニュースを、本誌上でも定期的にご紹介することになりました。

つきましては、会員各社のニュースリリースやPR誌など、貴社に関する情報を協会事務局宛にお送り下さいますようお願い申し上げます。

情報提供に関しては、郵送またはメールでお願いいたします。

郵送先: 〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35
アキヤマビルディングII-4階

メールアドレス: office@jtasite.or.jp

電話: 03-5289-8891

(社)日本テレマーケティング協会 事務局

担当: 森田

※誌面の都合により、掲載できる情報に限りがあります。いただいた情報すべてを掲載できませんことをご承知ください。

※掲載する情報に関しては、事務局で確認の上、広報委員会において決定します。

皆様のご協力を、よろしくお願い申し上げます。

コンプライアンス・エトセトラ



協会には、会員の方をはじめコンタクトセンターに関連している方から、法規やコンプライアンスに関する質問が寄せられます。そこでJTA NEWSでも、皆様の悩みや疑問にお答えし、センター運営の参考にしていただけるよう、法律関係の連載を開始。コンプライアンス・エトセトラと題して、コンタクトセンターに関連する法規などの概略やセンターとの関わり、企業として遵守すべき法律など、広範にわたってご紹介することになりました。

本連載は、倫理委員会が作成し、JTA NEWS 2007年2月号に掲載した「コールセンター関連法規集」、会員企業のご協力でご提供いただいた原稿や情報、事務局が独自で収集した情報などをもとに構成する予定です。皆様のお役に立てれば幸いです。

※紹介した法律などを活用する際には、必ず条文などをご覧くださいませよう願いたします。

個人情報保護に関する法律（略称：個人情報保護法）

個人情報保護に関する法律で、個人情報取扱事業者には、「利用目的の特定」「利用目的による制限」「利用目的の通知等」「データ内容の正確性の確保」「安全管理措置」「従業者の監督」「第三者提供の制限」などの義務が課せられます。

- ・利用目的の特定：個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱う際には、その利用の目的をできる限り特定しなければなりません。
- ・利用目的による制限：個人情報取扱事業者は、前もって本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはなりません。
- ・利用目的の通知等：個人情報を取得した際には、前もってその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知するか公表しなければなりません。
- ・データ内容の正確性の確保：個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内で、個人データを正確に、そして最新の内容に保つよう努めなければなりません。
- ・安全管理措置：個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。
- ・従業者の監督：個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせる際には、個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- ・第三者提供の制限：個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはなりません。

この法律は、各官庁が、管轄する事業分野等に対しガイドラインを策定しており、自社が取得した個人情報については自社を監督する官庁のガイドラインを遵守する義務があります。また、委託先は委託元が遵守すべきガイドラインをその委託業務においてのみ遵守する義務があります。なお、通信・金融・医療は重点分野であるため、他の分野のガイドラインに比べて厳しいガイドラインとなっています。

電子政府の総合窓口より法令を検索できます。

<http://www.e-gov.go.jp/>

「コールセンター基礎講座」開催決定

毎回好評の「コールセンター基礎講座」を、今年度も開催する運びとなりました。コールセンターのマネジメントにおいて必須の基礎知識です。多くの方の受講をお待ちしています。

なお、詳細に関しては、次号のJTA NEWSおよび協会のホームページでご案内いたします。

●開催概要

日 時：2009年6月15日（火） 13:00～17:20

会 場：（株）日本マンパワー 302号室（東京都千代田区神田東松下町47-1）

●カリキュラム

【テーマ】テレマーケティング&コールセンター基礎知識

【講 師】（株）フジスタッフ CCM事業部 シニアコンサルタント 鈴木 誠氏

【テーマ】テレマーケティング&コールセンターの最新トレンドと成功事例

【講 師】（株）アイ・エム・プレス月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村 道子氏

【テーマ】知っておきたいテレマーケティング関連ルール

【講 師】（社）日本テレマーケティング協会 事務局 課長 森田 豊

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.157 Contents

JTAスクール受講者の声をご紹介します	1
2009年度委員会活動の報告と2010年度に向けた抱負	2
コンタクトセンターQ&A	4
SVインタビュー VOL.29	5
センター見学会開催報告、ニュースリリース送付のお願い	6
コンプライアンス・エトセトラ Vol.1、「コールセンター基礎講座」開催決定	7
協会日誌 他	8

次号予告

「JTANEWS」Vol.158では、「2009年度 協会事業活動報告」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

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.117(2010年2月26日配信)

配信数:3,981名

【協会からのご案内】

1. JTAスクール 2010年度(2010年4月~2011年3月)の開催スケジュール決定

【業界動向・情報】

2. 労働力調査(詳細集計)平成21年平均(統計局)

3. 情報セキュリティ産業の構造分析結果(情報処理推進機構)

4. トラフィックから見た我が国の通信利用状況(総務省)

5. 求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)

6. 新卒者体験雇用事業のご案内(厚生労働省)

7. 暮らしと金融なんでもデータ(金融広報中央委員会)

【監督官庁等からのお知らせ】

8. 景気対応緊急保証、2月15日からスタート(中小企業庁)



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

3/3 広報委員会

① JTA NEWSの発行について

- ・4月号:特集(各委員会の2009年度活動概要および2010年度に向けた抱負)、新企画「コンプライアンス・エトセトラ」、コンタクトセンターQ&A、SVインタビューの進行状況を報告した。
- ・5月号:2009年度の協会事業活動報告を掲載することを承認した。

ることを承認した。

② 今後の記事について

- ・新連載企画「コンプライアンス・エトセトラ」の今後の記事の内容等について討議した。
- ・新連載企画「会員ニュース」の掲載方針等について討議した。
- ・「自治体によるコールセンター支援制度」特集の掲載方法等について討議した。



厚生労働省の「人材サービス総合サイト」がオープン

労働者派遣事業や職業紹介事業を行うためには、事業主は厚生労働大臣の許可や届出が必要で、ところが、無許可・届出で違法に労働者派遣事業、職業紹介事業を行っている事業所が存在し、労働者が不当な扱いを受けるなどの被害に遭うケースが見受けられています。そのため、厚生労働省では派遣労働者が事業者を選択する際の利便性の向上を図る目的で、「人材サービス総合サイト」を開設しました。

同サイトでは、労働者派遣事業及び職業紹介事業の許可・届出事業所一覧をはじめ、労働者派遣事業・職業紹介事業等の制度や最新情報等が閲覧できます。ご活用ください。



<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000041d.html> (報道資料)

<http://www.jinzai-sougou.go.jp/> (人材サービス総合サイト)

【監督官庁等からのお知らせ】

下請取引の適正化等に係る要請文書の発出について

わが国の景気は持ち直してきているものの、依然として厳しい状況にあり、デフレなどの影響により、景気が下押しするリスクもあります。このような状況の下では、仕事が受注できた場合でも、取引条件の悪化などの不当なし寄せが下請中小企業に生じるおそれがあります。

こうした経済情勢を踏まえ、経済産業省は、関係事業者団体に対し、「下請取引の適正化」及び「下請事業者への配慮等」を要請する文書を発出しました。

詳しい情報は、以下のURLを参照ください。

<http://www.meti.go.jp/press/20100311002/20100311002.html>

開催近づく「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2010 in 大阪」

当協会も後援する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2010 in 大阪」が、2010年5月26日(水)・27日(木)の二日間にわたり開催されます。お近くの方はぜひご参加ください。

なお詳細は、以下のURLをご参照ください。

http://www.callcenter-japan.com/osaka/osaka_index.php

●開催概要

名称:コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2010 in 大阪 (第3回)

会期:2010年5月26日(水)・27日(木)

会場:マイドームおおさか

主催:株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、UBMジャパン株式会社