

主な記事 ● 『テレマーケティング・ガイドブックVol.20』を発行します

開催報告

CRMソリューション大会2010 ～コンタクトセンターの音声活用／音声応用ソリューション～

2010年10月15日(金)、東京・千代田区的全電通ホールで『CRMソリューション大会2010』を開催しました。

今回のテーマは『コンタクトセンターの音声活用／音声応用ソリューション』。アドバンス・コンサルティング(株)代表取締役社長の有山裕孝氏による講演に続いて、ソリューション・ベンダー3社から最新動向の紹介および導入事例・状況等を発表していただきました。

申込者は130名を超え、テーマに対する関心や目的意識の高い参加者が多く、各社の発表を熱心に聴講されていました。



〈概要〉

- テーマ：コンタクトセンターの音声活用／音声応用ソリューション
- 主催：(社)日本テレマーケティング協会
- 開催日時：2010年10月15日(金) 13:30～16:10
- 会場：全電通ホール(東京都千代田区)
- 出演企業(出演順)：(株)野村総合研究所、NTTアイティ(株)、(株)長塚電話工業所・(株)ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン

〈プログラム及び講演の要約〉

アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役社長 有山 裕孝氏

コンタクトセンターに於ける 音声応用ソリューションの将来展望

プレゼンテーションに先立って、アドバンス・コンサルティング(株)代表取締役社長の有山裕孝氏によって、「コンタクトセンターに於ける音声応用ソリューションの将来展望」と題した講演がありました。

“コンタクトセンター／ソリューション構築のサイクル”の中での注意点を述べた後、音声応用を構成する7つの機能要素、音声応用がコンタクトセンターの誰をどのように支援できるかの

解説などが行われました。最後に、音声応用ソリューション構築のポイントを五か条にまとめた説明がなされ、各社のプレゼンに入りました。



株式会社野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部

コールセンターにおける音声認識・対話要約ソリューション ～TRUE TELLER VOICEダイジェストのご紹介～

同社が推進するコールセンターにおける音声認識・対話要約ソリューションとして、“TRUE TELLER VOICEダイジェスト”の紹介が行われました。

このソリューションは、収集した通話音声を生声認識で全通話テキスト化した後に、談話内容を解析して要約を行うというもの。応対文を要約して既存の応対管理システムにダイレクトで入力したり、VOCエッセンスとしてテキストマイニングを行ったり、FAQ候補を抽出してFAQナレッジとして蓄積したりすることができます。

それらの導入によって、コールセンターおよびテレコミュニケーションの効率化や入力データの平準化などが図れます。そ

れぞれの機能の具体的な説明に加えて、それらの活用方法や事例、導入効果などの解説が行われました。



《企業情報》

株式会社野村総合研究所

所在地: 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

企業ホームページ: <http://www.nri.co.jp>

製品ホームページ: <http://www.truecaller.net/>

NTTアイティ株式会社 音声事業部

高機能なSaaS型音声サービス「VoiceMall(ボイスモール)」のご紹介

NTT研究所が開発した、音声認識や音声合成といった音声処理技術を活用して「ボイス(V)シリーズ」として商品化している同社音声事業部。それらを、必要な機能を必要な期間だけ利用できるSaaS(ASP)型サービスとして提供している、



VoiceMall(ボイスモール)の紹介が行われました。

VoiceMallは、“音声自動応答(IVR)”“音声認識・音声合成”“コールフロー／各種機能・運用ツール”で構成されており、それらを組み合

わせた活用が可能です。Webを中心とするインターネットとの親和性をはじめとするこのソリューションの特長、カスタマイズとパッケージの両方から選べるメニュー体系、利用事例や導入実績などの解説がありました。

また、音声合成のみを手軽に活用できる新サービスの「バーチャル・ナレーター」の紹介もありました。

《企業情報》

NTTアイティ株式会社

所在地: 横浜市中区不老町2-9-1 関内ワイズビル5階

企業ホームページ: <http://www.ntt-it.co.jp>

製品ホームページ: <http://www.v-series.jp>

株式会社長塚電話工業所・株式会社ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン

『超現場主義』をコンセプトにした通話録音システム『VCLog』とオペレーターの品質向上をはかる音声評価ツール『CPCe』のご紹介

開発会社であるボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン及び同社の日本法人の代表者が登壇。来場者へのご挨拶と企業紹介の後、長塚電話工業所の担当者による企業紹介とVCLogシリーズの解説が行われました。

VCLogシリーズは、世界規模で導入されている低価格で高性能な通話録音システムの「VCLog」、感情分析や音声認識技術を活用してテレコミュニケーションに対する評価業務を効率化する応対管理ツールの「VCLog CPCe」、座席イメージ状況確認やタイムシフト再生などでiPhoneで移動モニタリングを可能にする「VCLog Monitor」というラインナップになっています。いずれも、通話録音システムにおいて“できそうでできな

いことを実現してきた”という『超現場主義』を掲げたソリューションで、それらが持つ独自性や有用性に関する解説が行われました。



《企業情報》

株式会社長塚電話工業所

所在地: 東京都目黒区鷹番2-11-1

企業ホームページ: <http://www.nagatsuka.co.jp>

製品ホームページ: <http://www.voicecyber.co.jp/>

『テレマーケティング・ガイドブックVol.20』を発行します

JTAでは毎年、『テレマーケティング・ガイドブック』を発行しています。本誌は、テレマーケティング／コールセンターに関連するトレンドや業界の共通課題などを、取材・座談会・寄稿を通じてご紹介するとともに、最新の調査報告やJTAの活動なども掲載しています。

今年は『テレマーケティング・ガイドブック』の創刊から20年を迎えることができました。そこで、最新号のVol.20では、これまでのテレマーケティングを振り返るとともに、将来についても言及することで記念号として相応しい企画を予定しています。

最新号は11月中旬に完成予定で無料で提供していますので、ご希望の方は下記の必要事項をご確認の上、メールでお申し込み下さい。



【本誌ご希望の方】

本誌（無料）をご希望の方は、件名または本文に「テレマーケティング・ガイドブックVol.20送付希望」と記載し、下記の必要事項を明記の上、JTA事務局までE-mailにてご連絡ください。

宛先はE-mail: office@jtasite.or.jp までお願いします。在庫がなくなり次第、締め切らせていただきます。

〈必要事項〉

①貴社名、②部署・役職、③お名前、④本誌必要部数、⑤送付先郵便番号および住所、⑥E-mailアドレス

■本誌2部までは送料無料ですが、3部以上の場合は送料を負担いただきます。

■必要事項の記載漏れ・不明・誤りなどがある場合は、送付いたしかねますので必ずお間違いのないようご注意ください。

■記載された個人情報、本誌発送のために利用する他、今後、当協会からDM・メールマガジンをお送りする場合がございます。

テレマーケティング・ガイドブック Vol.20 CONTENTS (予定)

記念特集	テレマーケティングの20年を振り返る この20年間のテレマーケティング／コールセンターのトレンドを解説する他、有識者に当時のテレマーケティングをめぐる状況について、コラムをお寄せいただきました。 〈コラム執筆者〉 ・第一アドシステム(株) 代表取締役社長 岩城 久剛氏 ・(株)NTTソルコ 代表取締役社長 武藤 弘和氏 ・(有)キャリア・ネットワーク 代表取締役社長 後藤 啓子氏 ・(株)KDDIエボルバ 代表取締役社長 伊東 博氏
ケーススタディ	クロスメディア時代におけるコールセンターのポジショニングを探る クロスメディア時代におけるコールセンターのポジショニングに、新たな意味と役割を持たせている企業を取材しました。 〈取材先〉(株)スヴェンソン、(株)ディノス、(株)WOWOWコミュニケーションズ
JTA調査	2010年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査 報告
JTA座談会	テレマーケティングの未来を探る テレマーケティング／コールセンターの運営やシステム・ITに関するスペシャリストにお集まりいただき、未来のテレマーケティングについてお話をいただきました。 〈参加者〉 ・(株)ニッセン 海外通販部 ビジネスマネジメントチーム セクションマネージャー 関 沙織氏 ・トランスコスモス(株) サービス企画本部 企画部部长 生沢 雄一氏 ・日本アバイア(株) ソリューションマーケティング 部長 平野 淳氏 ・アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏
How to 記事	コールセンターにおけるVOC活用ノウハウ (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 所長 長谷川 浩司氏
JTAのご案内	・JTAの活動状況(2009年10月～2010年9月) ・2010年度事業活動計画 ・JTA会員企業一覧 など

第11回コールセンター/CRMデモ&コンファレンスでも配布します

当協会が後援する“コールセンター/CRMデモ&コンファレンス”でも、『テレマーケティング・ガイドブック Vol.20』を配布します。このイベントは、国内最大のコールセンターCRM分野のイベントで、東京・池袋のサンシャインシティ・コンベンションセンターで開催されます。当協会も出展し協会活動や業界のPR活動を行う予定ですので、多くのおみなさんのお来場をお待ちしています。

【開催概要】 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2010(第11回)

- 会期:2010年11月18日(木)・19日(金) ※展示会
- 会場:池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

「2010年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施

今回発行の【テレマーケティング・ガイドブック Vol.20】に掲載予定のコンテンツの中から、『2010年度テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査 報告』の一部をご紹介します。より詳しい情報は【テレマーケティング・ガイドブック Vol.20】をご覧ください。

【本調査について】

(社) 日本テレマーケティング協会では、会員企業のうちテレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」を実施しています。今年度は対象企業 85 社のうち、55 社から回答をいただきました。

【調査の概要】

- 実施期間：2010年7月16日～8月3日（19日間）
- 実施方法：調査票をメールにて配信。メールまたはFAXで回収
- 対象：85社 / JTAエージェンシー会員
- 回収：55社（回収率 / 64.7%）

【調査項目と解答結果の一部】

① コールセンター／コンタクトセンター（以下:CC）関連の

年間売上高について

■売上高合計

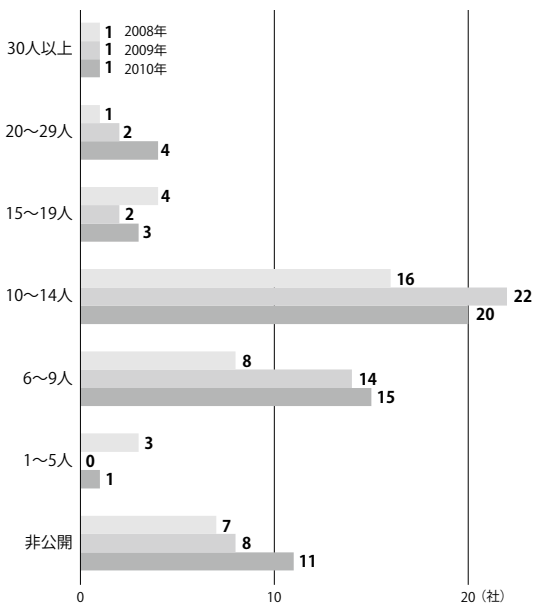
2010年:534,997百万円(37社)
 2009年:554,445百万円(35社)
 2008年:533,548百万円(32社)

⑥ スーパーバイザーの平均的な配置について

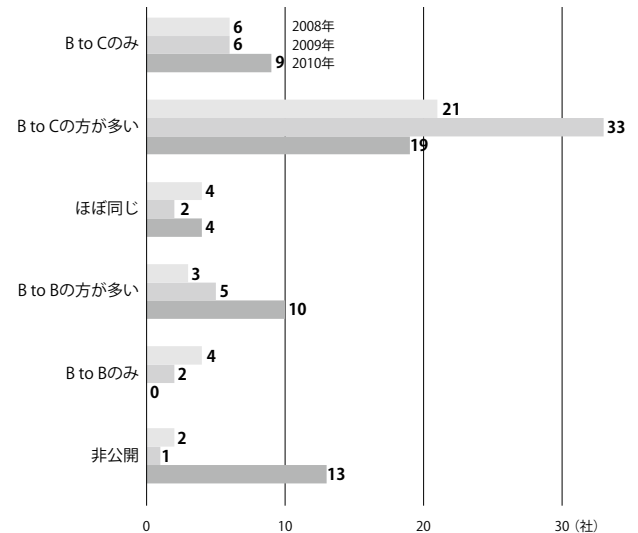
■一人のスーパーバイザーに対する

テレコミュニケーター数平均

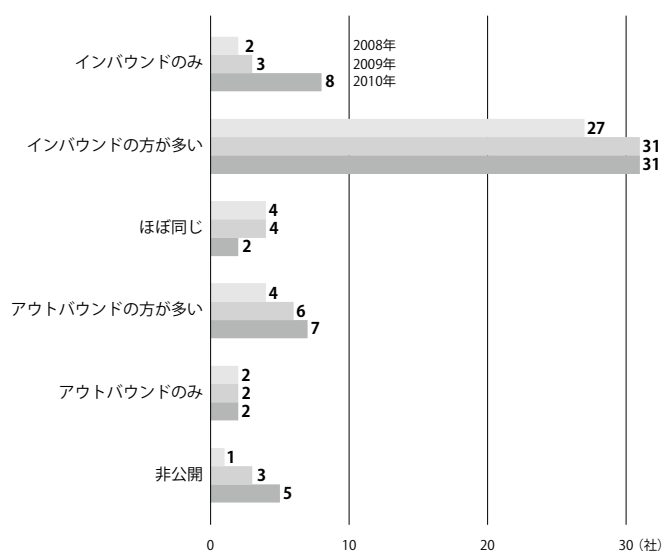
2010年:10.60人
 2009年:10.46人
 2008年:10.68人



⑦ 電話業務におけるコールの対象



⑧ 電話業務におけるイン・アウトの比率



※以下の項目に関しても調査を行っております。詳しくは【テレマーケティング・ガイドブック Vol.20】をご覧ください。

② オペレーションブース数について

③ 拠点数について

④ CCに常時従事している従業員数について

⑤ 在宅テレコミュニケーターの有無について

⑨ クライアントからの受託業務について

⑩ センター業務の受託内容について

⑪ 対応チャネルについて

⑫ クライアントの業種について

■ 回答企業一覧(計55社)

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

CONTACT センター Q&A

A 結論から申し上げますと、スクリプトには「正しい形」とか「定型」はありません。要は、どうすればテレコミュニケーターにとってわかりやすく、使いやすいかに尽きるからです。作成時点で悩むよりも現場の声に素直に耳を傾けたらいかがでしょう。

お問い合わせのように「トーク上の注意事項・指示事項」が多いというケースは、CONTACTセンターにおいては十分あり得ることで、対応業務が複雑になればなるほどその度合いは増します。

一般的にスクリプトはA4タテで作成することが多いようですが、A4ヨコでも、B4でも構いません。ただ、理想からすればオペレーショントークの全体像だけは一目でわかるように一枚にまとめたいものです。テレコミュニケーターの手許に用意する帳票類はなるべく枚数は少ないほうが良いのは自明の理です。手許資料が多ければ多いほどテレコミュニケーターの業務に負荷がかかりミスオペレーションの原因にもなります。

スクリプトとFAQの作り分けと相互連携でスクリプト自体をシンプルにする手はあるのですが、「FAQ」というほどではなく、「その場面でのこまごまとした注意事項」ということであればやはりスクリプト上に書き込んだほうが良いと思います。ただし、

Q 日ごろ自社センターでスクリプトを作成することが多いのですが、テレコミュニケーターが実際に話す台詞よりも「場面ごとの注意事項・指示事項」がどうしても膨大な量になってしまいます。これはスクリプトとして正しい形なのでしょうか、注意事項などはやはりまとめて別紙にすべきなのか、悩んでいます。

回答者 コンタクトセンター専門アドバイザー
JTAスクール スクリプト作成講座 講師
鈴木 誠

表現は簡潔にすることが原則です。

もし一枚で表現したい、なおかつトーク(台詞)と注意事項をわかりやすく表現したいということであれば、ページの右側1/4くらいのスペースで段を分けて、そこに注意事項をまとめて表現する方法があります。トークの流れに沿って場面ごとの注意事項をまとめる方法です。この形式であればトークそのものの全体像はフローとして明確になり、個々の注意事項と照らし合わせながらオペレーションを進行することができます。

別の方法としては「色分け」なども効果的です。台詞は「黒文字」、注意事項は「青文字」「赤文字」といったやり方です。カラー印刷は多少コスト増にはなりますが、ミスオペレーションが発生して企業利益を損なうことを考えれば先行投資と考えるべきです。ただし、複数色の使いすぎは焦点がぼけてしまうので避けなければなりません。色使いの意味合いなど一定のセンター内共通ルールを設ける必要があります。

いずれにしても大切なのは、テレコミュニケーター自身の使用感についての意見を吸い上げることではないでしょうか。スクリプトの使い勝手は作成者の感覚で決められるものではないからです。

今秋もコールセンター基礎講座を開催します

当協会では、コールセンター／テレマーケティングの機能・役割、基本用語などの概論に加えて、取材・調査に基づく“コールセンターの実態・トレンド・成功事例”、特定商取引法や個人情報保護法など“コールセンターに関わるルール”について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター基礎講座」を開催しています。コールセンタースタッフにとって必須の基礎知識。より多くの皆様の受講をお待ちしています。

概要 ※詳細は <http://www.jtasite.or.jp/event/callcenter.html> でご確認下さい。

- 日 程:2010年12月1日(水) 12:40~17:00
- 会 場:(株)日本マンパワー 301教室/東京都千代田区神田東松下町47-1
- 定 員:70名(定員になり次第締め切らせていただきます)
- カリキュラム:『**テレマーケティング&コールセンター基礎知識**』

講師:第一アドシステム(株)顧問アドバイザー 鈴木 誠 氏

「最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します」

『**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

「コールセンターの最新トレンドと各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介します」

『**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

「コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会への相談事例を交えて解説します」



スーパーバイザー interview vol.34

株式会社日立ブレインの前身は1980年創業のダイレクトマーケティング専門会社の株式会社ブレインになります。2002年に株式会社日立製作所と株式会社日立ビルシステムの出資によって日立グループの一員となり現在に至ります。



株式会社 日立ブレイン
CRMサービス本部 コンタクトセンター部
亀有コンタクトセンター スーパーバイザー
鶴岡 学さん

「毎週 土・日と水曜日の業務終了後にサッカー部の練習があって、今は1部昇格に向けてがんばっているところです」という鶴岡さん。現在では、仕事で知り合った関連会社の方々とプライベートでフットサルもしているとのこと。「皆さんはじめは初心者だったのですが、ドンドン本気になってきて、私もとても楽しみにしています」

日立ブレインは、自社コンタクトセンターによるテレマーケティング事業をはじめ、データベースマーケティングやWebマーケティングなど幅広い分野でのCRMソリューションを提供しています。同社のコンタクトセンターは亀有(東京都足立区)・関西(大阪市)・茨城(ひたちなか市)の3カ所。今回お訪ねした亀有コンタクトセンターはインバウンドを中心に、テレコミュニケーション(以下、同社の呼称のオペレーター)約300名、スーパーバイザー(以下、SV)約50名が、24時間365日体制で、さまざまな分野のクライアントの業務に従事しています。

新人時代からいろいろな経験を積んできた若手のホープ

お話を伺った鶴岡学さんは、2007年入社で26才という若さですが、すでにいくつものプロジェクトの中心的な役割を果たしてきました。

3カ月の入社研修を経て、亀有コンタクトセンターに配属。配属と同時に新規プロジェクトの立ち上げに従事します。これは、既存顧客であった自動車メーカーが新たなサービスを提供するために、会員登録と問合せのためのセンターをスタートさせたもの。単なるインバウンド受信だけでなく、日立グループ関連会社のSEとも連携しながら新たなシステム構築にも協力しました。さらにオペレーター研修業務も行ったとのこと。「すべてが初めての経験な上に、システムをチェックしながら同時に業務フローを作成したり、自分が業務を覚えながら同時にオペレーターさんに教えていくというような状況で、やるべきことが多くて大変な時期もありました。毎日、緊張が絶えま

せんでしたが、無事にプロジェクトが稼働したときの達成感や、周りの皆様との連帯感は貴重な体験となりました」

約3カ月にもわたるプロジェクト立ち上げ業務の後、次にプロスポーツ団体のファンクラブ事務局の立ち上げに従事。約半年間、さまざまな要件を一つひとつクリアしながら安定稼働へと導きます。その次に任されたのが、ある公益法人のためのセンター構築です。これは、その法人が提供する制度に関する登録や問合せを担当するもので、公益法人の実務担当者と同等の応対スキルと知識が求められるプロジェクトでしたが、こちらも約半年で安定稼働に入ることができました。

その後は、一番最初に立ち上げに参加した自動車メーカーのユーザー向けサービスセンターのSVとして、日々の業務を続けています。「入社以来、ある程度プロジェクトが順調に動き出すと次の新規案件に携わらせて頂き、当初は勉強することばかりの毎日で大変だと思っていましたが、今になってみると、入念な準備の重要性やトラブルへの対処方法などを実際の業務体験により会得することができましたし、すべてが自分にとってプラスになっていると実感しています」。先輩からは「新人の頃から良い経験ができたね」とうらやましがられることもあるとのこと。

社会人サッカーの主力選手として

鶴岡さんのもう一つの顔に「サッカー選手」があります。日立ビルシステムサッカー部の一員として関東サッカーリーグ2部で活躍しています。

学生時代から続けているサッカーです

が、さまざまな点でプラスになっているとのこと。「普段の業務ではSVとしてオペレーターさんに指示を出していますが、サッカーでは監督から指示を受ける立場になります。その両方を常に経験できているのは、とても良いことだと思っています。また、サッカーではチームプレーも個人技も重要であり、それは仕事にもつながると思います。サッカーを通してたくさんの出会いがありましたし、その仲間たちは私にとってとても大切な存在です」。仕事以外のことに打ち込むことで、日々の業務との間にメリハリが生まれることもあれば、広い視野やバランス感覚につながることも多いでしょう。鶴岡さんにとってはそれがサッカーなのではないでしょうか。

最後に、今一番注意していることを伺いました。「順調にしている時こそミスが起こりやすいということです。処理件数が少ない時にあり得ないミスが起きたりします。そういう時こそ気のゆるみが出ないように、オペレーターさんのモチベーションの維持に気を配っています」。油断しているときほど失敗やケガにつながるというスポーツの基本を、ビジネスの現場に具現化したような言葉です。これまでのいろいろな経験を自分のものにしていく鶴岡さんらしい姿勢なのではないでしょうか。

企業情報

株式会社 日立ブレイン

取締役社長: 佐々布 昭義

本社: 東京都足立区中川4-16-29

ホームページ: <http://www.hi-brain.co.jp/>

設立: 2002年(創業1980年)

従業員数: 約800人

プロフィール: 潜在から顕在へ、新規から深耕へ。

戦略立案～実行まで、日立ブレインのソリューションサービスが、事業戦略を支援いたします。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

株式会社オープンループパートナーズ

Support



代表者: 代表取締役 駒井 滋

本社所在地: 東京都新宿区新宿四丁目3番17号 ダヴィンチ新宿7階

ホームページ: <http://www.olp.co.jp/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社はコールセンター業務に特化した、人材派遣事業を展開しております。

センター運営の核となるSV/CSR、品質向上に繋がるトレーナーに至るまで、当社の採用/教育/研修ノウハウを通して、各業界の業務特性に応じた質の高い人材をご提案します。販売戦略、世論調査、リコールなど、短期間におけるテレフォンアポインターの大量動員等、業務量の変化に細やかに対応する人員管理・教育体制により、コールセンターの生産性を、飛躍的に高め、維持します。

また一般オペレーターの上に、教育研修を受けた経験豊富な人材をSVとして配置したユニット形式での派遣も対応させていただきますので、どうぞ、宜しくお願い申し上げます。

コンタクトセンターKPI基礎講座を開催します

本講座は、KPIの基本、関連用語の理解に加え、企業視点だけでなくお客様視点から、KPIを活用していく方法を、講義やグループディスカッションを通じて、身に付けることを目標としています。KPIの基本を習得・再確認したい方や体系的に学びたい方、さらには、KPIに苦手意識があり、克服したい方に最適な講座となっておりますので、ぜひご参加ください。なお、詳しくはホームページ (http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html) でご確認下さい。

●講師

●スケジュール・場所

アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏

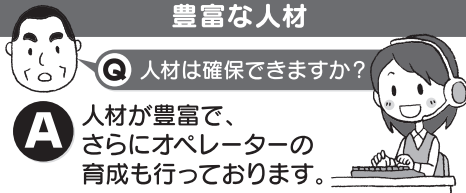
2010年12月8日(水) 日本マンパワー(東京都)

コールセンターの開設・移設等をお考えの企業の皆様

鹿児島市でCC始めませんか!?

～ 本年7月に補助金を拡充!! ～

豊富な人材



Q 人材は確保できますか?

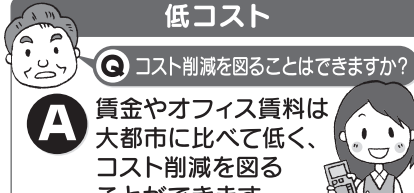
A 人材が豊富で、さらにオペレーターの育成も行っております。

- 人口: 約60万人(中核市40市中、第2位)
- 有効求人倍率(22年7月): 0.42倍(全国0.53倍)
- オペレーターの人材育成: 450人(平成20～22年度)

Q 方言等が気になりませんか?

A 立地された企業からは、「方言に関して心配する必要はなかった。」とのお声をいただいております。また、電話対応コンテスト等で地元企業が優秀な成績を納めております。

低コスト

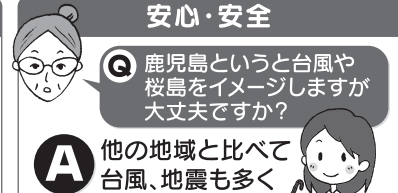


Q コスト削減を図ることはできますか?

A 賃金やオフィス賃料は大都市に比べて低く、コスト削減を図ることができます。

- 最低労働賃金(22年9月未現在): 630円(東京: 791円)
 - オフィス平均募集賃料: 8,420円/坪(東京13,800円/坪)
- ※CBRE OFFICE MARKET REPORT (21年9月)

安心・安全

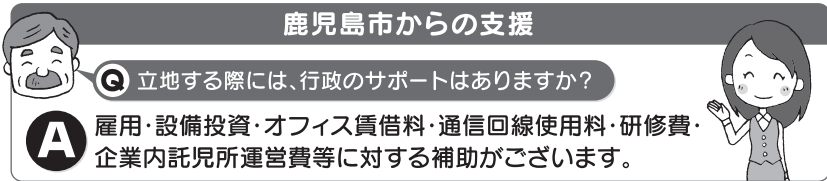


Q 鹿児島というと台風や桜島をイメージしますが大丈夫ですか?

A 他の地域と比べて台風、地震も多くはありません。

- 九州南部への台風(平成21年): 1回(関東甲信地方: 4回)
- 地震保険: 1等地(最も掛け金の低い地域)

鹿児島市からの支援



Q 立地する際には、行政のサポートはありますか?

A 雇用・設備投資・オフィス賃借料・通信回線使用料・研修費・企業内託児所運営費等に対する補助がございます。

かごしま市

詳しくは下記ホームページをご覧ください <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

お問い合わせ

鹿児島市雇用開発課

〒892-8677 鹿児島市山下町11-1 ☎099-216-1314 ✉yuuchi@city.kagoshima.lg.jp



JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.164

Contents

CRMソリューション大会開催報告	1
テレマーケティング・ガイドブック 関連情報	3
コンタクトセンターQ&Aのパターン、 コールセンター基礎講座開催案内	5
協SVインタビュー VOL.34	6
新入会員のご紹介	7
第6回コンプライアンスエトセトラ 他	8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.165では、「第22回 海外テレマーケティング事情視察 報告」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

協会日誌

9/14 事業委員会

- ① **テレマーケティング・ガイドブックVOL.20**
・記事等の進捗状況を報告し、表紙のデザインについて討議した。
- ② **JTAコンタクトセンター・セミナー2011**
・委員より提出された提案や課題を基に、セミナーのタイムスケジュール、出演者の募集方法等について討議した。
- ③ **JTAスクール**
・初心者向けのKPI講座を開催することを決定した。
- ④ **コールセンター基礎講座**
・本講座の下半期開催は12月初旬とすることを承認した。

10/5 広報委員会

- ① **JTA NEWSの発行**
・11月号：CRMソリューション大会(10月15日開催)の開催報告、テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査のダイジェスト等を掲載することを承認した。
・12月号：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の報告を掲載することを承認した。
- ② **会員ニュースのホームページ掲載**
・会員ニュースの9月の掲載状況を報告した。
- ③ **日本流通産業新聞への広告出稿**
・広告の内容について、最終確認を行った。

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)

【業務資料の破棄について】

紙などの書類にせよ、デジタルデータのための記録媒体にせよ、過去の業務資料は増え続けます。そのためのキャビネットなどの保管場所の確保も容易ではありません。不要となった業務資料の破棄を行う場合、そのまま捨ててしまうと情報漏えいにつながる可能性もあります。では、どのような廃棄方法が適切なのでしょう。法的な観点からいくつか解説いたします。

なお本稿は、広報委員でもあるトランスコスモス株式会社のご協力で作成しました。

保管スペースの問題もあるため、不要となった過去の業務資料は早めに破棄したいもの。しかし、個人情報や機密情報が含まれた書類や記録媒体をゴミ箱にそのまま捨てたり、自治体指定の一般ゴミと一緒に出すというわけにはいきません。安全に破棄する方法の一例と注意事項を以下に挙げますので、ご参考ください。

【破棄方法】

- 書類(紙)：シュレッダーまたは破棄業者による焼却、溶融・融解
- 記録媒体 (FD、CD、DVD、MOなど)
〈物理的方法〉ハサミ、ニッパーなどで裁断。または専門業者による焼却や破壊等
※FDやMOはケースの中の薄い円盤を取り出すと容易に裁断できます
※CD、DVD等シュレッダーで裁断できる機種(使用確認要)もあります
〈技術的方法〉専用のデータ消去ソフトを使用する
- USBメモリ、PC、外付けHDDなど
〈物理的方法〉ニッパー、ペンチ、ハンマー等による破壊・破砕など
〈技術的方法〉専用のデータ消去ソフトを使用する

【破棄時の注意事項】

- ① 個人情報記載されたメモや宛名ラベルなどはそのままゴミ箱に捨てない、溜めない
- ② 個人情報、機密情報を含む書類は破棄する直前まで未施錠状態で放置しない
- ③ 保管期間を確認し破棄する。お客さま企業との契約内容、法定保管期間(改定)等を確認のこと
- ④ 保管箱(段ボール箱など)等の期限表記と、廃棄時の内容確認のルール等の実施
- ⑤ 破棄事業者からは破棄証明書を必ず発行してもらい、破棄記録を保管する など

「JTAスクール」スケジュール

11月以降の「JTAスクール」のスケジュールです。ぜひご活用ください。なお、より詳しい情報に関しては、ホームページ(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)でご確認下さい。

開催日	講座名	講師	会場
2010年			
11/9 (火)	ストレスマネジメント講座	柴山 順子 氏	日本マンパワー (東京都)
11/11 (木)~11/12 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子 氏	日本マンパワー (東京都)
11/25 (木)~11/26 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子 氏	かでの2・7(札幌市)
11/25 (木)~11/26 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー (東京都)
12/2 (木)~12/3 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子 氏	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 氏	日本マンパワー (東京都)
12/8 (水)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
12/15 (水)~12/16 (木)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館
2011年			
1/18 (火)~1/19 (水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー (東京都)
1/20 (木)~1/21 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー (東京都)
1/27 (木)~1/28 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー (東京都)