

The Contact Center World Awards Americas Conference 2006 参加報告

レポート作成: (社)日本テレマーケティング協会 菱沼千明会長

コンタクトセンター/コールセンター企業等に対して、設立・運用支援、教育、情報提供などの支援活動を行なう ContactCenterWorld.com (本部: カナダ) では、世界の3つの地域(アメリカ、ヨーロッパ、アジア)のそれぞれにおいて、優れたコンタクトセンター事業者および個人の表彰を行なう活動を開始した。

2006年3月に開催された「優秀コンタクトセンター表彰アメリカ大会」(The Contact Center World Awards Americas Conference)に当協会の菱沼千明会長が出席した。その概要を報告する。

2006年8月末には、アジア大会が開催されるので、JTA会員の皆様の参加を奨励したい(2006年6月28日応募締切)。

1 .表彰の 카테고리

多岐に亘るコンタクトセンターを一律に評価することは困難であるが、本大会では、下記の11カテゴリーに分け、応募企業あるいは個人の取り組み内容を審査し、優秀者を表彰している。

- ・ 最優秀コンタクトセンター賞(Best Contact Center)
 (1-50 agents) [団体]
- ・ 同(51-249 agents) [団体]
- ・ 同(250+ agents) [団体]
- ・ 最優秀カスタマーサービス賞(Best Customer Service)
 [団体]
- ・ 最優秀技術革新賞(Best Technology Innovation) [団体]
- ・ 最優秀アウトバウンドキャンペーン賞(Best Outbound Campaign) [団体]
- ・ 最優秀地域貢献賞(Best Community Spirit) [団体]
- ・ 最優秀リーダー賞(Best Contact Center Leader) [個人]
- ・ 最優秀トレーナー賞(Best Trainer) [個人]
- ・ 最優秀スーパーバイザー賞(Best Supervisor) [個人]
- ・ 最優秀エージェント賞(Best Agent) [個人]

2 .表彰のプロセス

南北アメリカ大陸(含むハワイ)、欧州・中近東・アフリカ、そしてアジア・太平洋の3地域単位に上記カテゴリー

リーの最優秀者が選出される。これらの最優秀者は、世界大会(本年はラスベガスで開催予定)に臨む資格を得て、他地域の最優秀賞受賞者と世界一を賭けて競う。

本大会への応募条件は、コールセンター/コンタクトセンターを具体的に運用し、上記カテゴリーのいずれかで顕著な成果を収めていけばよい。ただし、申告書類の作成・発表は英語で行われている。

応募から一次審査までのプロセスはインターネットを通じて行い、合格すれば、各地域で開かれる大会に参加することができる。

応募申し込み

申し込みにあたって、参加費の支払いをする。参加費は比較的安く、センター単位に180カナダドルである。しかも、同一のセンターが複数のカテゴリーに応募しても金額は変わらない。初期参加費を安くし、できるだけ多くの参加者を募っているようである。なお、審査に合格し、審査大会に参加する場合には、別途大会参加費、宿泊費、旅費が必要である。

一次審査

事務局による書類チェックの後、事前に認可された審査委員がカテゴリーごとの審査項目に従って厳密に審査し、地域大会への合格者を決定する。審査員は広く世界中から募っているが、その資格付与基準は厳しく、次の条件を満たしていなければならない。

- ・ コールセンター/コンタクトセンターの運営に直接・

間接的に係わっていること。

- ・ 関連ベンダー企業に属していないこと。
- ・ 最低でも5年以上のコールセンター/コンタクトセンター業界に在職経験があること。
- ・ 遠隔アクセス手段を有し、審査資料の受領・フィードバックが可能であること。
- ・ 別に定める審査倫理基準を遵守すること。

地域大会

一次審査に合格した企業または個人は、地域審査会への出場権を与えられる。優秀エージェントと優秀スーパーバイザーのカテゴリー以外で選ばれた候補者は、この会でプレゼンテーションを行い、審査委員から審査されるほか、一般の参加者からも評価される。一般参加者は、与えられた3つの評価項目に従って1~5点評価を行う。評価コメントが無記入だと無効になるという特徴がある。なお、評価対象候補者の関係者はこの評価に投票することはできない。

地域表彰

各カテゴリーごとの最優秀者にはPrestigious Contact Center World Awardのトロフィーが授与され、世界大会への出場権を得る。世界大会では他の地域からの出場者と競うことになる。

3 .アメリカ大会の状況

本大会は今年が初回である。南北アメリカ地域については、130件を超える応募があり、一次審査の結果、36社+9名が合格し、最終候補者(ファイナリスト)としてダラス郊外のプレイトーで開かれたアメリカ地域審査会(The Contact Center World Awards Americas Conference 2006)に進んだ。

審査委員として17名が事前に認可され、プログラム上に氏名と所属・役職名が公開されていたが、それ以上の紹介はなかった。

ファイナリストは各20分程度のプレゼンテーションを行って審査を仰いだ。審査には、一般参加者の評定も加わり、審査委員によって最終評価された。



ファイナリストによるプレゼンテーションの様子(左) 受賞トロフィー(上)

各カテゴリーごとの受賞者は右記のとおりである。受賞企業の概要については、記載したURLを参照願いたい。

The Contact Center World Awards Americas Conference 2006 受賞者

Best Contact Center (50 and under agents) :

- ・ US Navy Global Distance Support Center [アメリカ]
海軍の兵士・家族のサポート。遠隔アクセスによる効率化・経費節減 (www.AnchorDesk.navy.mil)

Best Contact Center (51-249 agents) :

- ・ Sage Software [アメリカ]
ビジネスソフト販売。95席。実質的なセールスは2000年スタート。
(www.sagesoftware.com)

Best Contact Center (250+ agents) :

- ・ Scotiabank [カナダ]
580席。49000名。50ヶ国。金融サービス。(www.scotiabank.com)

Best Customer Service :

- ・ Cross Country Automotive Services [米、カナダ]
自動車ドライバーのサポート。1972年設立。4拠点。1200名。
(www.crosscountry-auto.com)

Best Technology Innovation Award :

- ・ Virtual Agent Services [カナダ]
Distributed Workforce。セールスからカスタマーサポート全般。
700名。(www.vagent.com)

Best Outbound Campaign :

- ・ Influent Inc [アメリカ]
多言語。アウトソーシング。2000名。国内8拠点。海外2拠点。
(www.influentinc.com)

Best Community Spirit :

- ・ Plantronics [アメリカ]
ヘッドホンの寄付。地域社会への貢献。26席。1990年設立。
(www.plantronics.com)

Best Contact Center Leader :

- ・ Nathalia Theyer-McComb ・ Sage Software [カナダ]
セールスCC。10年キャリア。CCのプロフィットセンター化。
(www.sagesoftware.com)

Best Trainer :

- ・ Jennifer Walker - Cross Country Automotive Services [米、カナダ]
自動車ドライバーサポート。1972年設立。4拠点。1200名。
(www.crosscountry-auto.com)

Best Supervisor :

- ・ Manny Sandhu - Sage Software [アメリカ]
ポジティブカルチャーの維持。業界第一位になる心がけ。他人の経験から学習。(www.sagesoftware.com)

Best Agent :

- ・ Chelsea Marie Arnold - HP [カナダ]
450名(含むサポートスタッフ)。テクノロジーコールセンタ。顧客サービスで一番になりたい。(www.hpshopping.com)

4 .支援学協会

本大会は下記に示す多くの学協会が支援している。

<http://www.contactcenterworld.com/worldawards/t-partners.asp>

Professional Planning Forum (PPF)

コールセンターのリソースプランニングに関する英国の団体
(<http://www.planningforum.co.uk/membership.htm>)

American Teleservice Association (ATA)

米国版テレマーケティング協会。
トップページに今回の大会のサポートをうたっている。
(<http://www.ataconnect.org/>)

International Customer Service Association Toront Chapter (ICSA)

カナダのカスタマーサービス協会
(<http://www.icsa.on.ca/>)

Call Center Management Association (CCMA)

アイルランドのコールセンターマネジメントに関する協会
トップページに今回の大会のサポートをうたっている。
(<http://www.ccma.ie/>)

Institute of Customer Service (ICS)

英国のカスタマーサービス協会
(<http://www.instituteofcustomerservice.com/>)

Society of Workforce Planning Professionals (SWPP)

稼働計画に関するプロによる学会のような組織
トップページに今回の大会のサポートをうたっている。
(<http://www.swpp.org/>)

Federation of European Direct Marketing Association (FEDMA)

ヨーロッパのDMA連合
(<http://www.fedma.org/>)

Asociacion Colombiana de Call Centers

コロンビアのコールセンター協会
(<http://www.acdecc.org/>)

associacao portuguesa de contact centers (apcc)

ポルトガルのコンタクトセンター協会
(<http://www.apcontactcenters.com/>)

Direct Marketing Association India (DMA)

インドの通信販売協会
(<http://www.the-dma.org/>)

Call Centre Management Association UK (CCMA)

英国のコールセンタマネジメント協会
(<http://www.ccma.org.uk/>)

客戸中心協会 (cca)

台湾のコールセンター関連の協会と思われる
(<http://www.cca.org.tw/>)

TELEPHONE STATEMENT NEWS

音声ユーザインタフェースビジネス関連を扱う業界誌出版社
(<http://www.tmaa.com/index.htm>)

Speech TECHNOLOGY Magazine

音声関連の業界誌出版社
(<http://www.speechtechmag.com/>)

スポンサー企業：上記、支援団体とは別にNORTELがベンダースポンサーとして協賛。

5 .感想

アメリカ大会に参加し得た感触では、特に優れた特徴あるいはユニークな取り組みは見出せなかった。むしろ、日本でも認識されている優れた運営方法、人材育成法、取り組みを着実に言い、それをアピールしていたと言える。日本の優れたコール



メディアからインタビューを受ける
当協会委員長の写真

センターの方が優秀賞に値するのではないと思われるが、参加しなければ意味がない。コールセンターもWBC (World Baseball Classic)に負けないようにしてはどうだろうか。まずは、アジア大会へ参加し、トロフィーを日本に持ち帰らせたい。是非、2006年8月にシンガポールで行われるアジア大会には参加を奨励したい。応募締め切りは2006年6月28日である。

なお、本報告は筆者が見聞きした情報に基づいて速報的に記載したものであり、正確性に欠けているかもしれない。詳しくは、関連するホームページを参照願いたい。
<http://www.contactcenterworld.com/worldawards/general-qa.asp>

< 参考 >

Contact Center World.comについて

(<http://www.contactcenterworld.com/aboutus.asp>)

組織：コンタクトセンター / コールセンター企業等に対して、設立・運用支援、教育、情報提供、顕彰などの支援活動を行なう業界団体。

会員数：83,350(40%は経営者クラス)

代表者 (Editor in Chief) : Raj Wadhvani

ロンドン出身。Brann Contact 24 社やDecisions社等の大手エージェンシーを経て独立、これらの経験をもとに1999年にContactCenterWorld.comを設立、代表に就任。

本部所在地：Thunder Bay, ON, Canada P7B 6M1

2005年度 JTAテレマーケティング・スクール 報告

全38回の講座を開催

2005年度JTAテレマーケティング・スクール(以下:JTAスクール)は全38回開催。全講座あわせて722名の受講者が参加しました。

2005年度の特徴は、Inhouse(JTA会員)の受講が増加している点、大阪開催の受講が増加している点などです。

受講者からは「企業内におけるコールセンターの重要性が理解できた」「センター内における自分の立場、自分が果たすべき役割が理解できた」「持ち帰ってすぐに自社内で活かせる内容だった」「ディスカッションを通して、自己の課題がわかった」「課題を解決するヒントを見いだすことができた」といった反響が寄せられています。

また、スクールは受講生同士の交流の場となっており、活発な意見交換などが進められています。

2006年度JTAスクールの方針

各講座では、受講者の皆様からのご意見などを参考に内容の充実を図っています。

2006年度は、東京・大阪・沖縄の3会場で42講座開催する予定です。沖縄開催についても、受講企業の研修計画をサポートするため、当初から年間計画に4講座を盛り込みました(スケジュール右記)。

センターマネージャー講座は2回開催する予定です(2006年夏期・2007年1月頃に実施予定)。詳細が決まり次第、JTA・NEWSや当協会ホームページでお知らせします。

今年度のスケジュールについては、協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)をご参照ください。貴社の人材育成活動の一環として今後も「JTAスクール」をご活用ください。

皆様の奮ってのご参加をお待ちしています。



全体

受講者数	722名
講座回数	38回
受講企業	178社



開催地別受講者数

地域	受講者数	開催回数
東京	529名	29回
大阪	166名	7回
沖縄	27名	2回

講座別内訳

講座名	受講者数	開催回数
テレコミュニケーター養成講座	71名	4回
スーパーバイザー養成講座	351名	17回
トレーナー養成講座	171名	10回
スクリプト作成講座	25名	2回
クレーム対応講座	86名	4回
センターマネージャー講座	18名	1回

2006年度JTAスクールの特徴

1. ホームページからの受講申込開始
2. 沖縄開催を年間計画に 4 講座開催予定
3. センターマネージャー講座を 2 回開催予定

2006年度 沖縄開催スケジュール

2006年 6/21(水) ~ 6/22(木)	スーパーバイザー養成講座	黒田真紀子講師
9/21(木) ~ 9/22(金)	クレーム対応講座	玉本美砂子講師
12/7(木) ~ 12/8(金)	スーパーバイザー養成講座	濱富美子講師
2007年 3/8(木) ~ 3/9(金)	トレーナー養成講座	角脇さつき講師

当協会ホームページから JTAスクールのお申し込みができます

当協会ホームページのJTAスクールのページ(下記URL)の「JTAスクール申し込みフォーム」からお申し込みください。

ホームページからの受講申込は、講座開講日の3日前までとさせていただきます。それ以降のお申し込みはFAXにてお願いします。

お申し込み先

(社)日本テレマーケティング協会
URL : <http://jtasite.or.jp/event/school.html>
TEL : 03-5289-8891 FAX : 03-5289-8892

コールセンター/コンタクトセンタースタッフのための養成講座
「JTAスクール」の受講お申し込みフォーム

■下記の項目にご入力後、「確認画面へ移動」をクリックしてください。
■ホームページからの受講申込は、講座開講日の3日前までとさせていただきます。それ以降のお申し込みはFAXにてお願いします。

※恐れ入りますが、*マークのある項目は必ずご入力ください。

■連絡担当者(申込責任者)様 情報

会社名* (カナ文字は支那)
記入例)株式会社日本テレマーケティング ※正誤を特にご入力ください

ご連絡担当者名* 漢字:姓 名
カナ:姓 名 (姓・名)

所属部署名*

役職

所在地* 〒 - (※郵便番号) 郵便局名

テレマーケティング電話相談室 2005年度集計結果報告

消費者相談件数

	2003年度計	2004年度計	2005年度				年度計
			/ 四	/ 四	/ 四	/ 四	
総件数(前年比・%)	212(12.0)	54(74.5)	13(27.8)	12(20.0)	8(27.3)	11(10.0)	44(18.5)
会員社分(前年比・%)	2(50.0)	3(50.0)	2(100.0)	2	0	3(50.0)	7(133.3)
非会員社分(前年比・%)	210(5.0)	51(75.5)	11(35.3)	10(33.3)	8(27.3)	8(0.0)	37(27.5)
苦情・相談(前年比・%)	208(9.6)	54(74.0)	13(27.8)	11(26.7)	8(27.3)	11(10.0)	43(20.4)
問合せ等(前年比・%)	4(63.6)	0(100.0)	0	1	0	0	1

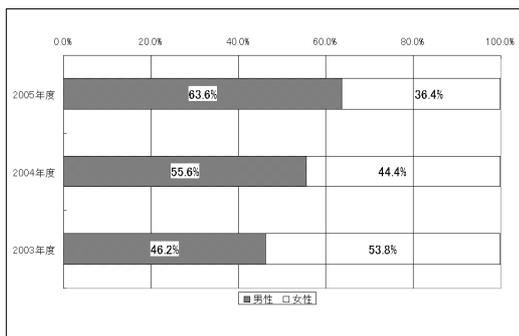
2005年度相談概要

「テレマーケティング電話相談室(03-5289-0404)」に寄せられた消費者の苦情・相談の2005年度集計結果が出された。相談総件数は44件で、前年と比較すると10件(18.5%)の減少となった。当相談室で把握している限りでは、相談総件数の約30%が消費生活センターや自治体など他の相談機関からの紹介であることから、減少の要因として消費者に対する当相談室の認知度不足が考えられる。

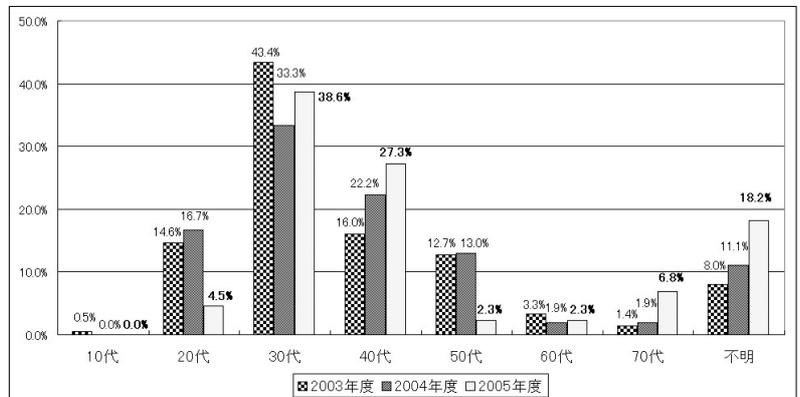
相談者の属性として、30～40代の相談が約60%と多くを占めている他、近年では男性からの相談が徐々に増えてきている。

相談内容では、“資格取得後、仕事を斡旋する”といった「資格講座」や“チラシ配り”など「内職・副業」に関する相談、いわゆる「業務提供誘引販売取引」に関する相談が、近年では大幅に減少している。一方、“商品先物取引”や“マンション投資”などの「金融・不動産」や“マイライン”や“光ファイバー”など「通信関連サービス」に関する相談が増加傾向にあることが読み取れる。

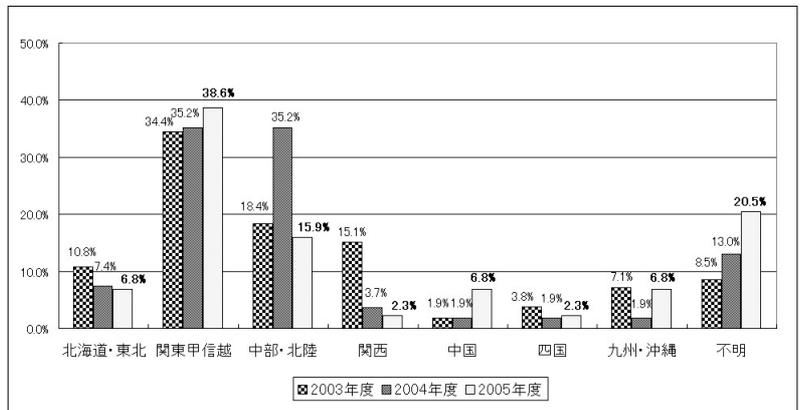
属性：男女比



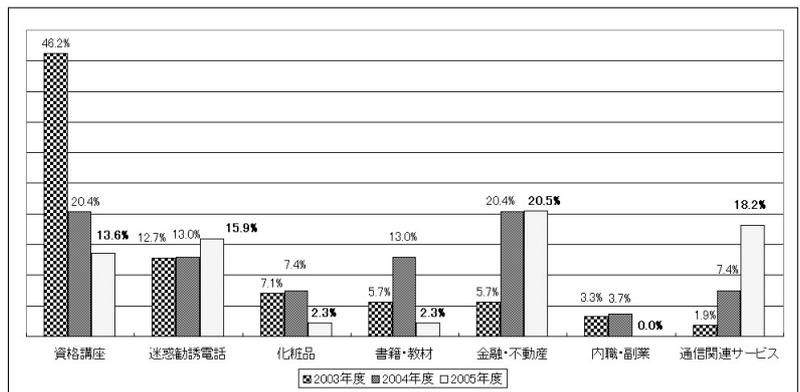
属性：年代別



属性：地域別



相談内容別



第10回 企業電話対応(CRM)コンテスト

第45回 電話対応(CTI)コンクール全国大会 開催のお知らせ

(財)日本電信電話ユーザ協会では、企業の電話対応スキルの向上を目的に「企業電話対応(CRM)コンテスト」「電話対応(CTI)コンクール全国大会」を実施しています。同コンテスト、コンクールには、これまで多くの企業が参加しており、JTA会員社も優秀企業として表彰されています。2006年度の同コンテスト、コンクールの概要をお知らせします。奮ってご参加ください。

第10回 企業電話対応(CRM)コンテスト

主催：(財)日本電信電話ユーザ協会

後援：(社)日本テレマーケティング協会

東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)

実施方法：2006年7月中旬から9月中旬の2か月間のある日、予告なしに、仮のお客様となって貴社に電話をかけます。その時の対応模様をテープに録音し、5名の専門家が一次・二次の2回審査します。審査結果は、アドバイスをつけた報告書にまとめ、対応模様のテープとともに責任者へお送り致します。

貴社の電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として、ご活用ください。

参加の資格：どなたでもご参加頂けます。今年度から複数の部署(セクション)での参加も受け付けます。

お申し込み部門(業種)

商業・金融部門 工業・公益部門

サービス部門 コールセンター等電話対応専門部門

参加料

ユーザ協会会員：1セクション 7,350円(消費税込み)

非会員：1セクション 21,000円(消費税込み)

当協会員はユーザ協会会員料金が適用されます。

お申し込み方法：ユーザ協会ホームページからの申し込み(<http://www.jtua.or.jp>)

お申し込み期間：2006年6月1日9時～2006年7月20日17時

ホームページによるお申し込みが出来ない場合は、ユーザ協会(右記)までお問い合わせください。

最優秀企業等の発表：2006年11月1日。ユーザ協会ホームページ並びに「テレコム・フォーラム(2006年12月号)」で発表。

第45回 電話対応(CTI)コンクール全国大会

主催：(財)日本電信電話ユーザ協会

後援：総務省、愛知県、名古屋市

(社)日本テレマーケティング協会

日本商工会議所、(社)電気通信事業者協会

西日本電信電話(株)、東日本電信電話(株)

出場資格：どなたでも参加出来ます。ユーザ協会会員事業所の社員参加の場合は、参加料無料。非会員の場合は、[予選にて]参加料1万円(消費税込み)。

但し、過去の全国大会において優勝又は準優勝した者を除く。

全国大会出場者の決定：47都道府県大会(予選)を経て全国大会へ出場。予選大会は2006年7月頃から各地で開始。

全国大会開催日：2006年11月17日(金)

全国大会開催場所：名古屋市民会館(名古屋市金山1-5-1)

コンクール問題発表：ユーザ協会月刊誌「テレコム・フォーラム(2006年5月号)」及びユーザ協会のホームページ(<http://www.jtua.or.jp>)で2006年5月1日に発表します。

競技方法：ユーザ協会の「電話対応(CTI)コンクール問題」により、模擬セット(電話機とパソコン)を使用して、模擬対応者と電話対応しながら技と心を競う。

表彰等：優勝1名、準優勝1名、優秀賞10名。

優勝者1名には総務大臣賞が授与されます。

審査基準(コンテスト・コンクール 共通)

基本の考え方：対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を審査します。

最初の印象(初期対応) 基本対応スキル

コミュニケーションスキル 営業スキル

最後の印象(総合評価)

詳細はホームページ等を参照ください。

お問い合わせ先

(財)日本電信電話ユーザ協会 本部

(フリーダイヤル) 0120-20-6660

電話：03-3259-2001 FAX：03-3259-2002

E-mail：user@mbp.sphere.ne.jp

URL：http://www.jtua.or.jp

協会日誌

3 / 15 事業委員会

JTAコンタクトセンター・セミナー
・招待者を含めて529名が受講したことを報告した(昨年度より48名増)
・今年度の開催は、2007年2月とし、企画等については2006年6月頃から検討を開始することとなった。

コールセンター入門講座

2006年6月27日、東京・表参道の石山記念ホールにて、開催することとなった。詳細については当協会報8ページ参照。

2006年度事業計画

・JTAテレマーケティングスクール
センターマネージャー講座を夏頃と年明けの合計2回開催することとなった。

・コールセンター入門講座

上記の通り、2006年6月27日に開催することとなった。

・テレマーケティング・ガイドブック

1)広告出稿増加策、2)在庫解消、3)コンセプトの見直しを念頭に次回

の委員会で検討することとなった。

・海外視察ツアー

アンケートを実施して会員のニーズを把握し、検討材料とすることとなった。

3 / 30 倫理委員会

今後の委員会の進め方について

1)協会のガイドラインの見直し

2008年4月頃に、現在の個人情報保護法の見直し・改訂が行われる予定。政府などで新たな動きがあった際に、都度意見交換や見直しを行っていくこととなった。

2)他の法規等の調査研究

1994年に協会で作成した「業務関連法律知識の手引き」を見直し、改訂作業を行うこととなった。

3)関連法規やガイドラインに関する勉強会

2006年4月26日に、「会社法の留意点」についての説明会を開催することとなった。

消費者向けのパンフレットについて以前作成した消費者向けのパンフレットが、消費生活センターなどどのように活用されたかの調査結果を報告した。現在協会ホームページでも消費者向けの情報提供を行っているが、追加すべき項目等を洗い出すこととした。

4 / 5 広報委員会

JTAニュースの発行について

5月号および6月号：当初5月号で自治体のコールセンター誘致支援制度の特集を組み、6月号で「Contact Center World Awards Conference」についての会長の参加レポートを掲載することとしていたが、Awardsのアジア大会のエントリーの締切が6月末であることなどから、5月号と6月号の特集を入れ替え、Awardsの周知を少しでも早く行うこととした。

JTAメールニュースの発行

VOL.49の内容について報告をした。

新入会員のご紹介(2006年4月入会)

2006年3月現在・正会員数 196社

株式会社リビング・テレマーケティング INHOUSE

代表者：：代表取締役 鈴木 康友

本社所在地：富山市下赤江町2-4-8

ホームページURL：http://www.living-t.com

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

デジタル情報社会の21世紀に入り、電話、Web、Eメール、モバイル、VoIPや様々なアプリケーション等が、インターネットプロトコルを核として一つに融合し、電話よりもはるかに高機能な新しいコミュニケーションチャンネルが誕生しつつあります。

私たちは、このような時代環境の下で最新の技術と経験豊富な人材の力を結集し、ダイレクトかつインタラクティブなコールセンター/コンタクトセンターのサービスを提供してまいります。

多様化の進むお客様企業のニーズに応えると同時に、お客様満足度を最大限に高めるために皆様のパートナーとして継続的に進化、チャレンジしてまいります。

「JTAゴルフコンペ」開催

2006年4月2日(日)に、「第23回JTAゴルフコンペ」を開催しました。コンペには多くの方が参加し親睦を深めました。上位入賞者は以下の通りです。

優勝：廣田真康氏(株)長塚電話工業所) 2位：中尾修氏(アルファコム株) 3位：後藤攻氏(トランスコスモス株)

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.110 Contents

The Contact Center World Awards Americas Conference 2006 参加報告	1-3
2005年度 JTAスクール 開催報告	4
テレマーケティング電話相談室 2005年度集計結果報告	5
企業電話応対(CRM)コンテスト 電話応対(CTI)コンクール全国大会 開催のお知らせ	6
協会日誌 新入会員紹介	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.111では、各自治体のコールセンター支援制度(一覧)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

協会ロゴマークを ご活用ください

当協会の正会員は「協会ロゴマーク」を名刺、パンフレット、広告等にご自由にお使いいただけます。ぜひ、ご活用ください。



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)

コールセンター入門講座 開催決まる

顧客満足の追求、企業ブランドの構築・向上、個人情報・プライバシー保護への関心が高まる中で、様々な情報が集積する“コールセンター”は実社会に浸透し、企業経営に欠くことのできない存在となり、その役割や重要性は益々増しております。

当協会では、2006年6月27日(火)に「コールセンター入門講座」を開催します。本講座では、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、CS、コミュニケーションなどの概論に加え、調査に基づく“コールセンターの実態・トレンド・成功事例”、個人情報保護法など“コールセンターに関連する法律”について、分かりやすく解説します。新たにコールセンター業務に携わる方はもちろん、基礎の再確認、新人教育の参考、業界の現状を学びたい方のご参加をお待ちしております。

主催：社団法人日本テレマーケティング協会

日時：2006年6月27日(火) 13:00~17:20

会場：石山記念ホール 会議室3(東京都渋谷区渋谷1-1-8青山ダイヤモンドビル9F)

テーマ・講師

講座1	13:00~14:20 「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」 テレマーケティング&コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論に加え、CSやコミュニケーションの重要性を体系的に解説します。 ㈱LCAコミュニケーションズ 取締役CCM事業部長 鈴木誠氏
講座2	14:30~15:50 「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」 最新の調査結果を交えてテレマーケティング&コールセンターの実態・トレンドを解説。様々な業種・業態の興味深い成功事例を紹介します。 ㈱アイ・エム・プレス 代表取締役社長 西村道子氏
講座3	16:00~17:20 「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」 商品などの販売・勧誘やお客情報取扱(個人情報保護法)などテレマーケティングを実施する上で知っておきたいルール・法律を解説します。 (社)日本テレマーケティング協会 課長 森田豊

受講料 当協会員：1名4,200円(消費税込)、一般：1名7,350円(消費税込)

定員：87名(定員になり次第締め切らせていただきます)

受講者が60名に満たない場合は中止とさせていただきますので、予めご了承下さい。

お申し込み先：(社)日本テレマーケティング協会 <http://jtasite.or.jp/>

第10回通常総会 開催のお知らせ

(社)日本テレマーケティング協会「第10回通常総会」を下記の日程で開催します。

日時：2005年6月5日(月) 通常総会(16:30~17:00予定)

総会終了後、懇親パーティを開催いたします。

会場：ホテルグランドパレス(東京都千代田区飯田橋1-1-1)

JTAスクール2006年6~7月開催スケジュール

当協会では、コンタクトセンタースタッフのための養成講座「JTAスクール」を開催しています。2006年6月~7月のスケジュールは以下の通りです。

開催日	講座名	講師	会場
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	黒田真紀子氏	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	黒田真紀子氏	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

お問い合わせ先 (社)日本テレマーケティング協会 TEL:03-5289-8891
詳細は当協会ホームページでご覧いただけます(<http://jtasite.or.jp/>)