

主な記事●2007年度事業活動計画決まる

第11回 通常総会開催

2007年6月5日、第11回「(社)日本テレマーケティング協会 通常総会」が開催され、2006年度事業報告及び収支決算報告、2007年度事業計画及び予算案、理事選任について承認されました。

通常総会終了後、JTA社団法人創立10周年を記念し、オスマン ユーラ サンコン氏による記念講演会「視力6.0から見たニッポン」を開催。講演後には、社団法人創立10周年記念懇親パーティーを開催し、JTAの発展にご尽力頂いた永年功労者への感謝状贈呈などを行いました。記念懇親パーティーには多くの来賓や会員が参加し、大いに盛り上がりました。

(社)日本テレマーケティング協会
菱沼千明 会長 挨拶



先ほど開催しました理事会において、引き続き会長の任務を仰せつかりました菱沼でございます。皆様方のご指導とご支援を仰ぎながら精一杯努めさせていただきます。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

また本日は、お忙しい中、経済産業省商務情報政策局消費経済政策課課長・安井様、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課課長・古市様はじめ、大勢の方々にご参会頂きまして大変有難うございます。

先ほど、当協会第11回通常総会を開催いたしまして、2006年度事業報告・決算報告、2007年度事業計画・予算等につきましてご審議をいただきまして、ご承認いただきました。

昨年度は新たな取り組みとして、研究会、CRMソリューション大会、JTAエージェンシー大会、国際の場でのアワードにチャレンジするなど新たな取り組みを行い、一定の成果を得たのではないかと感じております。引き続き、これらの取り組みに邁進するとともに、協会活動の充実、消費者の安全確保の視点に立った活動の推進、人材の育成についても一層の充実を図り、会員の皆様のお役に立つ協会をめざしていきます。

本協会は1997年4月1日に社団法人として設立致しまして、本年でまる10周年という記念すべき年を迎えました。法人化される前に9年間任意団体としての時期があり、JTAとしてはほぼ20年の歴史がございます。法人発足当初の会員数は146社でしたが、その後のテレマーケティング業界の隆盛とともに、会員の増強を図り、現在ではちょうど200社となっております。失われた10年と重なるこの時期にありまして、

時代の先を見据えたりードをし、テレマーケティング事業の基盤を築いてこられた諸先輩・会員諸兄のご尽力に心から敬意を表し、感謝申し上げます。

これから先の10年を見通すことは、なかなか困難ですが、テレマーケティング事業は顧客志向経営の要であることは間違いなく、ますます重要性が高まると考えます。会員相互に一層の研鑽を積み、業界の健全な発展と消費者保護に努め、世の中に具体的に貢献することが私たちJTAの役割であると考えております。

おかげさまでテレマーケティング産業は、ここ数年10～20%という市場の伸びを示していますが、その一方で、日本の労働生産性、とくにサービス業の生産性が悪いことが懸念されています。先進7カ国のうちで11年間最下位。OECD加盟30カ国のなかでは19番目に位置されるというように現状は悪化しています。とくにGDPの7割を占めているサービス産業の労働生産性が非常に悪く、全体の生産性指数の約8割しか達していないというのが現状です。幸いにも、テレマーケティング業界はそうではないということがいわれており、とくにIT化の投資分野、あるいは生産性・品質に対応した基準をきちんと設けて事業の運営を進めています。いわば、科学的・工学的な手法を導入して品質管理を行い、サービスレベルの契約に基づいたマネジメントを進めているということがいえると思います。このサービス業の生産性向上問題は、JTAが主導的役割を果たしていかなければならない分野ではないかと思う次第でございます。

最後になりましたが、これまでのJTAの発展にご尽力されてきた諸先輩・関係各位の皆様のご尽力に改めて敬意を表させていただきますとともに、今後ともご支援ご鞭撻の程よろしくお願ひ申し上げます。

経済産業省 商務情報政策局
消費経済部 消費経済政策課
課長 安井正也氏 祝辞



(社)日本テレマーケティング協会が10周年を迎えられ、誠におめでとうございます。

最近、人気のあるものにハンカチ王子とハニカミ王子がありますが、この2人には共通点があるそうです。

1つめは、当然のことですが「実力あり」ということです。貴協会も売り上げを伸ばされ、先ほど菱沼会長からお話がありましたように会員も増やされ、そういう意味では隆盛このうえないといえます。これがまず1つの共通点かと思えます。

2つめは、「礼儀正しい」ということです。礼儀正しいということは、消費者との関係において「礼節をもって対応する」ということかと思えます。売上だけを追いかけるのではなく、グッドリレーションズといいますが、本当に相手に信頼してもらえるような対応をしていただけたことだと思います。電話勧誘販売に関するトラブルは、ここ3年強の間は継続的に減少しておりまして、貴協会も「礼儀正しい」というところで貢献をしていただき、ありがたく思っております。

先ほど、サービス産業の生産性のお話がありましたが、数字に出ないクオリティも含めて、日本のサービス業が非常に高いレベルになっていくことが大事ではないかと思っております。そのなかでも消費者との接点を形成される協会の皆様を含めた、人と接する部分の形になかなかなりにくい生産性を高い水準にもっていき、またそれを維持できるようになればとてもよいことではないかと思っております。

今後の10年20年にわたりまして、貴協会がこうした分野で貢献され、また会員の皆様のますますのご発展ご健勝をお祈りいたしまして私のご挨拶とさせていただきます。

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 消費者行政課
課長 古市裕久氏 祝辞



(社)日本テレマーケティング協会10周年、誠におめでとうございます。

ふりかえってみますと、ちょうど20年ほど前に電気通信市場の自由化、第一次の電気通信改革が行われ、すぐあとに、任意団体として貴協会が活動を始められました。そして、第二次の電気通信改革が行われました1997年に社団法人として活動を始められました。皆様は、まさに電気通信事業の発展とともに活躍されてきたと感じております。また、その間にテレマーケティング産業全体がずっと右肩あがり成長してきており、2桁の成長の伸びを示しているということは、まさに本日お集まりの皆様方の日々のご活躍ご努力の賜物に他ならないと思いを新たにしているところでございます。

最近、菅総務大臣は「これから日本が未来に向かって豊かな国であり続けていくためには、将来に向かった稼ぎ頭となるような産業を整備していかなければならない」と繰り返し発言しており、それがテレマーケティング産業を含めたICT情報関連産業なのだと思っております。折りしも、ネットワークの分野ではIP化やNGNでありますとか、まさに激動の時代を迎えています。こうしたネットワークについては、業界の多様なニーズに本当に合ったようなものにしていかなければならない、利活用の面を含めた環境整備をしていかなければならないと思っております。

次の10年、20周年に向かって、テレマーケティング産業がさらに発展・飛躍していけますように、これからも皆様方と密に連携を図りながら、側面から支援をさせていただきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。

記念講演会・懇親パーティーを開催



講演概要：オスマン ユーラ サンコン氏は、ギニア共和国外務省に入省後、ギニア大使館設立のため来日されました。講演では、日本に対して感じたこと、多くの日本人と交流を深めるなかで得られた経験、ギニアの文化や日本との共通点などについてユーモアを交え語られました。また、氏が進めているボランティア活動、ギニアの発展に対する思い、日本に期待する役割などをお話されました。

永年功労者へ感謝状を贈呈

記念懇親パーティーでは、JTAの発展に大きく貢献された永年功労者13名の方への感謝状贈呈を行いました。



歴代会長	後藤 啓子氏
井関 雅夫氏	鈴木 誠氏
後藤 攻氏	中尾 修氏
岡崎 友信氏	西島 和彦氏
	西村 道子氏
委員長・委員	濱 富美子氏
岩城 久剛氏	平本 正氏
生野 房江氏	山口 英則氏





会長
菱沼 千明 (ひしぬま ちあき)
 東京工科大学
 教授



理事
川越 憲治 (かわごえ けんじ)
 川越法律事務所
 弁護士



理事
山野 正樹 (やまの まさき)
 ビーウィズ(株)
 代表取締役社長



副会長
船津 康次 (ふなつ こうじ)
 トランスコスモス(株)
 代表取締役会長



理事
後藤 健 (ごとう けん)
 伊藤忠テクノソリューションズ(株)
 取締役兼常務執行役員



理事
渡邊 辰夫 (わたなべ たつお)
 三井情報(株)
 執行役員



常任理事
岩城 久剛 (いわき ひさよし)
 第一アドシステム(株)
 代表取締役社長



理事
瀧本 浩二 (たきもと こうじ)
 日本アイビーエム・イーコミュニケーションズ(株)
 代表取締役社長



監事
資宗 克行 (すけむね かつゆき)
 情報通信ネットワーク産業協会
 専務理事



常任理事
古賀 哲夫 (こが てつお)
 東日本電信電話(株)
 代表取締役副社長



理事
田中 利見 (たなか としみ)
 上智大学
 教授



監事
野口 康夫 (のぐち やすお)
 東陽監査法人
 公認会計士



常任理事
清水 毅志 (しみず たけし)
 (株)NTT ソルコ
 代表取締役常務



理事
長島 広太 (ながしま こうた)
 東京国際大学
 教授



監事
平本 正 (ひらもと ただし)
 (株)テレメディア
 代表取締役社長



常任理事
澄川 雅弘 (すみかわ まさひろ)
 (株)もしもしホットライン
 執行役員CFO



理事
日 基 松子 (ひだい まつこ)
 (社)全国消費生活相談員協会
 顧問



常任理事
宮澤 孝夫 (みやざわ たかお)
 (株)テレマーケティング ジャパン
 代表取締役社長



理事
松尾 満 (まつお みつる)
 (株)KDDIエボルバ
 取締役執行役員常務



理事
松岡 万里野 (まつおか まりの)
 (財)日本消費者協会
 参与

2007年度「協会事業活動計画」決まる

2007年6月5日、第11回通常総会が開催され、2007年度協会事業活動計画及び予算案について議事が提案され、全議案が承認可決されました。2007年度におきましては、1.「協会活動のさらなる充実」、2.「消費者の安全確保の視点に立った活動の推進」、3.「人材の育成」を積極的に推進して参ります。

2007年度協会事業活動計画の推進に向け、会員の皆様のご理解・ご協力をお願いいたします。

事業計画の概要

2007年度におきましては次の事項を積極的に推進します。

1. 「協会活動のさらなる充実」

委員会活動の活性化、研究会・CRM大会の継続開催、グローバル化に対応した取り組みの継続等を通じ、会員に対する新たな情報提供に努めるとともに、テレマーケティングの更なる発展に寄与し、社会的認知度の向上を図り、協会活動のさらなる充実につなげることをとする。

2. 「消費者の安全確保の視点に立った活動の推進」

製品事故あるいは販売取引に伴うトラブルが急増するなか、「テレマーケティング電話相談室」の誠実な対応はもちろんのこと、行官庁との一体となった対応等を通じ、社会におけるテレマーケティング業界のさらなる健全な発展に努めることとする。

3. 「人材の育成」

地方自治体の積極的な誘致策に伴うコールセンターの地方都市への新たなる設置等テレマーケティング業界の環境が変化するなか、さらなる人材の確保を目指し、新規講座の開設、講座開催地の拡大、ホームページ利用促進等による「JTAテレマーケティングスクール」の充実・拡大並びに各種セミナー等の充実を図り、更なる人材の育成・発掘に貢献することとする。

事業計画

テレマーケティングに関する倫理の確立と綱領の普及・啓発

1. 「テレマーケティング・ガイドブック 2007」の発行
幅広いテレマーケティング情報を会員やイベント・セミナーの場を中心に提供する。
2. 会員増強諸施策の立案・実施

テレマーケティングに関する調査・研究、情報の収集・提供

1. 「JTA・NEWS」発行
国内外の最新情報・関連法規・委員会の活動状況等を毎月提供する。
2. 「JTAメールニュース」の配信
3. 「JTAコンタクトセンター・セミナー 2008」の開催
受講者が年々増加するなか、受講者のニーズに則したセミナーの企画。
4. 「CRMソリューション大会」の開催
参加希望企業の増加に伴い、年2回の開催を計画。

5. 「JTAエージェンシー大会」の開催
非理事会社を中心とした、エージェンシー大会の計画。
6. 「JTA研究会」の開催
会員が抱える課題をテーマに、会員相互の研鑽の場としての活用。
7. 各種イベントへの参加
8. 海外視察団の派遣
9. コンタクトセンター見学会の実施

テレマーケティングに関する人材の育成

1. 「JTAテレマーケティングスクール」開催
東京(34回)・大阪(8回)・沖縄(2回)・札幌(1回) 全45回
「テレコミュニケーター養成講座」「スーパーバイザー養成講座」
「トレーナー養成講座」「スクリプト作成講座」
「クレーム対応講座」「センターマネージャー講座」
「フォローアップ講座(新規開設)」
2. 「コールセンター入門講座」開催
3. 「JTAテレコミュニケーター検定」制度の推進

テレマーケティングに関する苦情の解決についての相談・調査

1. テレマーケティング電話相談室
2. 消費者関連会議出席による情報収集
経済産業省・総務省・内閣府・愛知県

テレマーケティングに関する関連機関との交流・協力

1. 関連機関との情報交換・交流
<国内>
①経済産業省・総務省・内閣府 ②地方自治体
③社団法人・財団法人
④新聞社、出版社等のマスコミ
<国外>
①「The Contact Center World Awards Conference 2007」参加
開催場所：オーストラリア(メルボルン)/アジア・パシフィック大会
期間：2007年6月21日～22日

本会の目的を達成するために必要な活動

1. 各種イベント協賛・後援
2. プレスリリース等協会活動の認知を目的とした広報活動

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!**

コンタクト
センター

Q&A



伝えたいことが正確に伝わっていないことが
あります。
正確に伝えるためにはどうすればよいので
しょうか。

濱 富美子氏

回答者

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 講師

A

「伝える」ということは確かに難しいですね。あなたは「正確に伝わっていない」と感じたとき、どうしましたか? きっと伝わるように再び努力したことでしょう。その努力したことが、あなたの質問の「どうすればよいか?」の答えになるはずですよ。

「伝える」とは誰に、何を、どんな場面で、どのように伝えるかを明確にする必要があります。ではどうすればよいか具体的に考えてみましょう。

①信頼関係は?

相手との間に信頼関係はできていますか? コミュニケーションは取れていますか? コミュニケーションは相手との間に橋をかけることです。この橋が出来ていないと伝えたいことが伝わりません。伝わるためには信頼関係という橋がかかっていることが前提です。信頼関係は日頃、相手に理解や共感を正直に示すことから始まります。

②正確に「伝わる」スキルは?

スキルはまず第一に、何を伝えたいか(伝えたい中身)をはっきりさせます。この伝えたいことが5W2Hでまとまっていると、聞く側も理解しやすくなります。

次に、相手の感情や理解度に関係なく一方的にしゃべったり、「伝えつつも」「正確に伝わったと思う」という思い込みをしないことも大切なスキルです。それには受け手にあっ

た話し方と情報量であること、理解度の確認をしながら進めること、そして大事なことは、同じ目線で話し、教えようとしないことです。

③環境や状況の把握と感情のコントロールは?

自分の感情のコントロールができていることは当然ですが、相手が今、聞く姿勢(状況や感情)であることの確認が必要です。そして何故伝えるのかの理由と、聞いた後、どうして欲しいのか、を明確に伝えます。

次は環境です。センター全体に「分からなければ、また聞けば良い」という安易な考えが蔓延していませんか。この環境もSVの、日頃の言動が作り出します。

あなたは、相手からどう見られていますか? ご自分やセンターを、客観的に見つめ直してみましょう。

情報にしても意思にしても「正確に伝わる」ためには、話し手と聞き手双方の努力が必要です。といっても相手に努力を押し付けるわけにはいきません。そこで、あなたにできることは「正確に伝わる」ように話す前の準備と、環境を整えること。そして「相手が理解、納得し行動に移せる」ということを念頭に、相手を思いやりながら、伝えるようにしてみましょう。

私たちの行動は感情に左右されること、言葉は信頼関係ではじめて力をもつこと、を心に刻んでください。

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

スーパーバイザー養成講座実践編 コールセンターのコーチになる(コーチング講座) 開催迫る

開催日時: 2007年8月8日(水) 会場: (株)日本マンパワー (東京都千代田区神田東松下町47-1)

講師: 濱 富美子氏 受講料: 会員16,800円(うち消費税800円) 一般: 26,350円(うち消費税1,250円) 定員: 24名

本講座では、テレコミュニケーターの「お客様に喜ばれた!」「スーパーバイザーとのセッション(ミーティング・やり取り)が楽しみ!」そんな声が聞こえるようなコーチングスキルを身につけていただきます。あなたのコーチングによって、テレコミュニケーターが達成感を味わえること、そして、その達成感がモチベーションの向上となり、次へのステップにつながる事が大事です。そのために必要な『鍵』をご自分の手でつかんで下さい。なお、本講座は“スーパーバイザー養成講座(濱講師・2日間コース)を受講した方や企業”、“コールセンターでコーチングを活用されている方”を対象としたフォローアップ・実践講座となります。詳細はJTAスクールWebサイト(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)を参照ください。多くの方のご参加をお待ちしております。

スーパーバイザー interview vol.3

株式会社ソーウェイシステム
業務運営部 業務2課 第1グループ

センター長 課長代理
甲斐 美知子さん



センターでは常にアンテナを張り巡らしているよう心がけています。テレコミュニケーターの表情を見れば、その日の体調もわかりますから。

「アルバイトでも責任感を持てば、ここまで仕事を任せてもらえるということを教えていきたい」と語る甲斐さん。季節ごとの自然に触れたり、好きなお芝居を観たりとビジネスを忘れる時間を持つこと、また、飼っている犬と戯れたりするのがストレス解消のもっともよい方法とのこと。

今回ご登場いただくのは、株式会社ソーウェイシステムの甲斐美知子さん。甲斐さんは、同社の大阪コールセンターのマネージャーとして、センターマネジメントやクライアント様との交渉などに当たられています。

最初はアルバイトとして採用 すぐにSSV、SVに

甲斐さんは、2000年にアルバイトとして同社に入社、その後すぐにSSVとして登用されました。

同社に応募したきっかけをお伺いしたところ「前職が営業事務なので、お客様と会話することが好きだという、軽い気持ちでした」とのこと。

最初に配属されたのは、通信販売の受注センターのオペレーター。その後すぐにSSVに登用されるのですが、通常のオペレーションに加え、テレコミュニケーター（以下、TSR）からあがってきた伝票の精査やTSRが受けたクレームのエスカレーション対応、さらにはクライアント様との折衝など多岐にわたる業務をこなされたそうです。

また、甲斐さんがSSVのころはワンクライアントのセンターだったのが、その後マルチクライアントの部署に異動になりました。様々なクライアントのお客様の対応では、業務スキルを身につけるのは大変だそうです。「この点では、品質管理室という部署がスキル管理を行って、サポートをしてくれまますので非常に助かっています。またスーパーバイザー（以下、SV）に言いにくいことなどの相談も、品質管理室のトレーナーが上手にフォローしてくれてクッション的な役割を果たしてくれるのもありがたいですね」と甲斐さん。

その後主任、係長、副センター長と、

ご活躍の場を移しますが、「仲間にも恵まれましたし、TSRにも助けられました。そして、何よりクライアント様に、会社の中だけでは学べないことをいろいろ教えていただきました」

クライアント様自身もコールセンターを持っている企業が多いとのこと。クライアント様が業務をわかっているぶん難しさもありますが、目標が共通であるという意識あわせも容易で、意見を交わしながら業務をすることもできるため、お互いに切磋琢磨しているそうです。

正社員としてセンター長に

甲斐さんは、同社でのアルバイト生活を次の仕事のつなぎと考えていたのですが、昇進していくうちに考え方も変わっていったそうです。「アルバイトの星になりたい、アルバイトでも責任感を持てば重要な仕事を任せてもらえるということ、多くの方に知っていただきたいかったです」

その後、正社員として、センター長に昇格されたのですが、正社員になることのきっかけをおたずねしたところ、「私が社員になることによって、がんばっているスタッフを引き上げる立場になりたいという気持ちがありました」。アルバイトのTSRから始めて、現在は正社員のセンター長としてご活躍している甲斐さん。それをスタッフに伝えたかったそうです。

上司やクライアント様がお手本に

担当を離れたときに、クライアント様から、みんなの顔写真入りの寄せ書きを感謝状としていただいた時は本当

にうれしかったです、と語る甲斐さん。「仕事をする上で、どうしてもできない理由を考えてしまいがちですが、どのようにすればできるかという、プラス発想を教えてくれたのもクライアント様でした。そのようなクライアント様を通じて、他社のスタッフとも知り合えました。ライバルというよりは、クライアント様のために結果を出そうという、社外の仲間ができたこともうれしかったです」

また、身近に目標となる上司がいたことも大きかったそうです。「女性の上司なのですが、クライアント様への接し方、オペレーターへの接し方にしてとても見習うべき点の多い方でした。何かあるとみんなが相談に行くお母さんのような存在で、みんなから信頼されるそのような人になりたいと、目標になる方でした」

最後に後輩へのアドバイスをお伺いしました。

「一つポジションが上がるだけで、自分が業務を作っていくということに近づけると 생각합니다。業務を作っていく楽しさを是非知っていただきたい、そして身につけたものをどんどんスタッフに伝えていってほしいと思います。」

お客様の声にこそ真実があります。そのことと向かい合ってプラス発想ができる人であれば、スーパーバイザーにも向いていると思います」

常にスタッフやクライアント、そしてセンター全体に気を配っている甲斐さん。そんな姿勢から、みんなが信頼して、安心して働いている姿が想像できました。

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。

協会日誌

5/24 事業委員会

- ①JTAテレマーケティングスクール
・「eメール講座」について、講座のレベル設定、受講対象者等を検討し、開催に向けて討議することとなった。
- ②海外視察ツアーについて
・旅行会社からの提案書を比較検討した結果、2社に絞り込み、次回の委員会においてプレゼンテーションを行うこととなった。

- ③テレマーケティング・ガイドブック
・制作にかかわる提案を複数社より受け、委託先を決定した。
- ④コールセンター入門講座について
・昨年度を上回る受講申込があり、開催が決定したことを報告した。

5/31 情報調査委員会

- ①情報セミナーのテーマについて
・JTAメールニュース読者に興味のある

るテーマについてアンケート調査を行い、結果を参考にセミナーテーマ・講師を選定することとなった。

- ②JTAメールニュースについて
・VOL.72の内容について報告をした。
・JTAメールニュースの内容の充実を図るため、アンケート調査を行うこととなった。

6/12 広報委員会

- ①JTA・NEWSの発行について
・8月号：CRMソリューション大会の開催報告等を掲載することとなった。
・JTA・NEWSの内容の充実を図るため、アンケート調査を行うこととなった。

札幌のセンター見学会 開催

当協会情報調査委員会では、2007年6月14日(木)～15日(金)の2日間にわたり、北海道札幌市にある株式会社ジェーシービー、松井証券株式会社のコールセンター見学会を開催し、14社の会員企業の方が参加しました。

株式会社ジェーシービー コミュニケーションセンター北海道では、同社がお客様向けに案内している電話窓口12センターのうち、インフォメーションセンター(総合案内、変更受付デスク)とファイナンスデスクの業務を行っています。キャリアパスの制度もしっかりしているので、TSRにとっても働きやすい環境であり、また、VOCへの取り組みにより、顧客サービスの向上・新商品やサービスの向上を目指しています。

松井証券株式会社 札幌センターは、約200名のスタッフが、テクニカルサポート(パソコンの操作に関するお問い合わせ対応)やカスタマーサポート、WEBサポートなどの業務を行っています。北海道は湿度が低いため、加湿器を導入したり、休憩室をセンター内で最も良いロケーションにするなどESの向上にも力を注ぎ、また、業務終了前後の勉強会などを通じて業務スキルを身につけ、お客様への対応レベルの向上にも取り組んでいます。

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。会員の皆様のご参加をお待ちしています。



新入会員のご紹介 (2007年4月入会)

2007年6月現在・正会員数 200社

株式会社 創企社

Agency

代表者：代表取締役 太田 淳
本社所在地：神奈川県横浜市港北区新横浜3-18-14 住生新横浜第2ビル7階
ホームページURL：<http://www.soki.co.jp>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

弊社は新しいものを創り出す力『創造力』と、それをカタチにする力『企画力』を常に備えた企業であり続けたいという想いを社名に込め、常に顧客の視点に立って誠意ある“あったか”な対応を実行できる地域密着型のコールセンター体制を構築し、人間の肉声にこだわったオペレーションを実践しています。

“human to human～人から人へ～”を企業理念に掲げ、お客様・クライアント・弊社の三者の幸福追求を通して社会貢献を果たしたいとの考えから、業務受託はもとより、通信サービスから保険など時流にあった商品をタイムリーに取り扱い、今後益々市場のニーズが見込まれる成功報酬型のアウトバウンドテレマーケティングを中心に取り組んでいます。

※ばる出版より当社監修の書籍『テレアポの達人・続編』発売中です。



JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.124 Contents

第11回 通常総会開催	
菱沼千明会長挨拶	1
来賓祝辞	2
(社)日本テレマーケティング協会役員	3
2007年度事業活動計画	4
コンタクトセンターQ&A	
新講座開催のお知らせ	5
SVインタビュー	6
協会日誌・新入会員紹介	
札幌センター見学会 報告	7
TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.125では、「2007年度・海外視察ツアー開催のお知らせ」「The Contact Center World Awards Conference 2007」参加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 社団法人化 10周年記念誌 発行

当協会では、社団法人化10周年に際し、記念誌を発行しました。



当協会ホームページ (<http://jtasite.or.jp>) にて10周年記念誌を期間限定で公開しています。

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)

CRM ソリューション大会2007 開催迫る

インターネットの普及に伴い、各企業は多様化する顧客ニーズに応じるべく、コールセンターにWebやEメールといった新たなチャネルを導入し、現在では、複数のチャネルを有する“マルチチャネル・コンタクトセンター”が一般化してきております。マルチチャネルのメリットは顧客満足度の向上や顧客とのリレーションづくりなど多々あるものの、データベースの効率的な一元管理化、マーケティングへの有効活用など、メリットを最大限に発揮するための課題は山積みです。

そこで、JTAでは『複数のチャネルを統合し、顧客対応するコンタクト技術』を統一テーマに、コンタクトセンター技術に詳しい第一線のベンダー5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す。自社のセンターに適した技術の導入に関する判断材料やヒント、さらには最新事情についても得られる絶好の機会となりますので、奮ってご参加ください。

会期：2007年7月24日(火) 13:00~17:00
会場：ベルサール神田 2F ホールA (東京都千代田区神田美土代町7)
定員：180名/参加費無料 締切：2007年7月20日(金) ※定員に達した場合は締切といたします。
申込：JTAホームページ(下記URL)からお申込ください。

CRMソリューション大会2007 プログラム (2007年7月24日)

13:00 13:10	ご挨拶/『期待されるマルチチャネルコンタクトソリューション』 (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明
13:15 13:55	日本アバイア・伊藤忠テクノソリューションズ 共同講演 コンタクトセンターの今後の在り方 (マルチチャネルのあるべき姿) 日本アバイア(株) 取締役 戦略担当 安藤 靖氏 伊藤忠テクノソリューションズ(株) コンタクトセンター技術部 部長補佐 須藤 大輔氏
14:00 14:40	SaaS形態で実現するマルチチャネルオンデマンド型コンタクトセンター ホワイトパジャマジャパン(株) セールス・マーケティング部 ゼネラルマネージャ 宇木 大介氏
14:45 15:25	顧客サービス・チャネルを統合する ジェネシスのマルチチャネル・コンタクトセンター・ソリューション ジェネシス・ジャパン(株) マーケティング本部 本部長 新宮 邦彦氏
15:35 16:15	戦略的なマルチチャネル・ルーティングを実現するCTIソリューションのご紹介 日本ユニシス(株) CRMソリューション統括プロジェクト 部長 坪内 淳氏
16:20 17:00	FAQを中核としたマルチチャネルコンタクトソリューション NTTアドバンステクノロジ(株) CRM事業ユニット 事業ユニット長 松島 英之氏

お申込み先 <http://jtasite.or.jp/crm-sol/20070724.html>

JTAスクール 好評開催中

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8~9月には、大阪会場にて「クレーム対応講座」「センターマネージャー講座」「スーパーバイザー養成講座」を予定しています。

2007年8月8日(水)には、フォローアップ・実践編「スーパーバイザー養成講座実践編・コーチング講座」を開催する予定です(詳細は当協会報5ページを参照ください)。

●JTAスクール 2007年8~9月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
8/ 2(木)~ 8/ 3(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
8/ 9(木)~ 8/10(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
8/23(木)~ 8/24(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
9/ 6(木)~ 9/ 7(金)	センターマネージャー講座	谷口 修氏	新大阪丸ビル新館
9/13(木)~ 9/14(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
9/20(木)~ 9/21(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	新大阪丸ビル新館
9/27(木)~ 9/28(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

お問合せ先 (社)日本テレマーケティング協会 TEL :03-5289-8891
JTAスクール専用サイトにて
受講お申し込みができます http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

「JTAゴルフコンペ」開催のお知らせ：2007年11月18日(日)に、第27回「JTAゴルフコンペ」を開催します(会場：栃木県小山市・ひととのやカントリ倶楽部)。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。