

新年のご祝詞を申し上げます

(社) 日本テレマーケティング協会 会長

菱沼 千明

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)の活動に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は、JTAの法人化10周年を迎えた記念すべき年でした。一昨年から始めました会員メリットに寄与する新施策も根付きつつあります。また、各種委員会や、JTAテレマーケティングスクール、海外視察ツアーなどの活動を通じて、会員の教育・研修や、消費者満足度の向上、ならびに業界の発展、協会の地位向上に努め、社会的責任を果たして参りました。会員各位のご協力に深く感謝いたします。



●新企画の取り組み状況

エージェンシー企業の優れた取り組みを発表する「JTAエージェンシー大会」は、一昨年の理事企業に続いて、昨年は4社の会員エージェンシー企業から最新動向をご発表頂き、200名を超える参加応募者に対してアウトソーシングのメリットが提示されました。

好評だった「CRMソリューション大会」は2度に分けて実施し、「マルチチャネルコンタクト」(6社)および「ナレッジマネジメント」(3社)について最新の技術・事例のご説明をいただきました。ともに200名近い方の参加応募をいただき、最新技術に対する情報提供ニーズが大きいことが浮き彫りになりました。

昨年も、青山学院大学大学院の小川様のご指導の下、研究会を開催いたしました。今回のテーマは、「従業員の帰属意識」を取り上げ、アンケート調査結果に基づき議論を進め、帰属意識が高ければ職務業績も高く、離職意識は低いことが確認されました。

わが国のコールセンター／コンタクトセンター業界の様相を諸外国に知らしめ、かつ諸外国の優秀な取り組みをも学ぶため、一昨年に引き続き、The Contact Center World Awardsに協賛いたしました。一昨年のトランスコスモス(株)様は、昨年は(株)NTTソコ様が世界大会のBest Contact Center Trainerの部門で見事最優秀賞を獲得され、わが国のコンタクトセンター業界の力量を世界に知らしめることができました。

●各委員会等の取り組み

昨年は、情報調査委員会において、「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、この業界の実態をデータに基づいて始めて明らかにすることができました。また、テレマーケティング・ガイドブックにこれらのデータを掲載し、JTAのアニヴァーサリーレポートとしての性格を強めました。

JTAテレマーケティングスクールにおきましては、従来のカリキュラムに加えトレーナー養成講座、スーパーバイザー養成講座のフォローアップ編を開催しました。いずれの講座も好評を博し、次年度も引き続き開催することを検討します。

また、試みとして、JTAニュース12月号をカラー化しました。これは、12月号が海外視察報告の特集号であり、ビジュアルを多用することから、会員はじめ読者の方にとって臨場感あふれるレポートとするために行ったものです。

人材育成委員会では、コールセンターにおけるスーパーバイザーの役割の標準を示すべく、現在、スーパーバイザーの職務定義について討議を重ねており、近々公表できる予定です。

●本年の取組方向について

本年の取り組みにつきましては、2008年度事業活動計画策定の中で、ご審議いただく予定ですが、一昨年からはじめました4つの新施策について定着を図るとともに、下記について新たに検討を開始したいと思っております。

重要課題として、公益法人改革への対応がございします。政府方針に沿って当協会も改めてその活動理念、運営内容を見直す時期にきております。消費者保護に努め、健全な業界発展を希求する団体として、自他共に公益性の優れた法人と認めうる団体のあるべき姿について、協会を挙げて議論させていただきたく存じます。

昨年来、経済産業省を中心に進められています、「サービス産業の生産性向上施策」について、これを先達する立場にあるコールセンター業界の一員として、何らかの貢献ができればと思っております。

本年も事務局一同、関連業界の隆盛と期待されるJTAをめざして一層精進するつもりでございますので、今後ともより一層のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、皆様方のますますのご繁栄とご健康を祈念申し上げます。

新春特別企画

2008年「年頭所感」

昨年、当協会では、協会活動のさらなる充実、消費者の安全確保の視点に立った活動の推進、人材の育成などを積極的に推進してまいりました。会員企業のみならず皆様のご発展に寄与できる活動を今年も推進してまいります。

2008年もさらなる成長・発展を期待し、会員様より年頭の抱負をいただきました。

2008年年頭所感に回答いただいた会員

ブリッジインターナショナル(株)
アルファコム(株)
c o m パートナース(株)
(株)創企社
三機工業(株)
(株)イノベーション
(株)おりなす
日本アバイア(株)
トランスコスモス(株)
(株)Cプロデュース
(株)ベルウェール
(株)ベルシステム24
NTTアドバンステクノロジー(株)

アドバンス・コンサルティング(株)
ホワイトバジャマ・ジャパン(株)
(株)KDDIエボルバ
(株)ジェイエスキューブ
(株)イデア
(株)もしもしホットライン
富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)ファンケル
日本プラントロニクス(株)
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング
(株)ツーウェイシステム
(株)TEPCOコールアドバンス
伊藤忠テクノソリューションズ(株)

(株)ランドスケイプ
ビーウィズ(株)
(株)アイ・エム・プレス
(株)新日本アクシス
(株)プロフェッショナルアカデミー
(株)テレマーケティングジャパン
(株)三愛
(株)NTTソルコ
(株)トーエネック
NTTソフトウェア(株)
(株)ジー・エフ

(掲載は到着順)

法人営業の革新を目指して ～ブリッジにご期待ください

ブリッジインターナショナル(株)
代表取締役社長 吉田 融正

明けましておめでとうございます。
当社は、設立以来顧客企業の業績向上という成果の具現化に貢献するために、法人営業・マーケティング分野に特化した革新的な営業プロセス分業モデルであるセールスBPO[®]という手法で、その実現のお手伝いをさせて頂いております。

BPOの認知度が高まってくるであろう本年は、新たな成長への第2ステージと位置付け、新3カ年計画のもと引き続きオンリーワンのサービスであるセールスBPO[®]の品質向上を全社員で真剣に取り組み、期待以上のサービス品質の提供を目指します。また、法人営業支援の新たなサービスもリリース予定です。本年もご指導・ご鞭撻の程を宜しくお願い申し上げます。

新たな10年を目指して —Always In Advance—

アルファコム(株)
代表取締役社長 中尾 修

98年の創業以来、あつという間の10年で、その間のコールセンター業界の進展には目を見張るものがある。我社の歴史で振り返ると、Mosaix社の日本支社としての3年間はVoicelinkに続くO/Bテレマの爆発的なブーム、その後のCosmoCom社日本支社としての5年間は、日本初の本格的IPCCとASPの導入・構築を手懸けることができた。直近の2年間は、インフラ技術、CRMコンサル体制・人材の強化等により、コンタクトセンターの企画・設計、構築、運用等の支援にシフトでき、これからの方向性が開けてきた感がある。表題のとおり、常に一歩リードしていける、業界に先んじた本邦随一のコンタクトセンター専門家集団であり続けたいと願っている。

お客様の期待に応えるため

c o m パートナース(株)
代表取締役社長 森川 建

新年あけましておめでとうございます。

昨今、企業活動における法令遵守、企業倫理に関する問題が頻繁に発生し、企業の対応姿勢が厳しく問われる状況であります。顧客企業様から業務を預かり、実施する我々にとって、業務の細部にわたって、その取扱いに對し従前以上の責任感と意識を持って取り組みを図る必要性を痛感しております。

当社は、益々多様化するお客様ニーズに的確かつ迅速に対応すべくお客様企業と仕事に携わるスタッフとのパートナーシップを大切に、一層のサービスの充実と向上に取り組んで参りたいと考えております。

本年も宜しくお願い申し上げます。

“<人>創りの創企社”
を目指して

(株)創企社
代表取締役

太田 淳

新年おめでとうございます。

私たち創企社は、創立12年目に入り、アウトバウンドを中心とした事業業績の拡大、プライバシーマーク認定取得や内部統制の整備等、着実な進化を遂げ、新たな「成長期」へのスタートを迎えました。

『コールの数だけ、お客様との新しい出会いがある！』『一人でも多くのお客様に“満足のきっかけ”をお届けしたい！』『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す！』をスローガンに、<ウォームハート>(思いやり・感謝の心)<クールヘッド>(判断力・思考力)<グッドスキル>(知識・技術)を具えた<人>創りに、今年も注力してまいります。

コンタクトセンタ構築への
新しいお手伝い！

三機工業(株)
情報通信事業部
情報通信事業部長

宮崎 和夫

新年あけましておめでとうございます。昨年はコールセンタ構築のお手伝いのなかで、弊社として、よりお客様がコールセンタを構築し易いよう、建築業界に身を置く弊社の強みを生かし、不動産・不動産設備・コールセンタ設備などをオールインワンにて提供する新しいサービスIP-Seasonを発表させていただきました。コールセンタをスポットでご利用されたいお客様や、外資系で日本進出の足がかりにされたいお客様など、多様なニーズに短期間よりお貸しするサービス形態です。

本年も弊社の特色である「技術」を皆様のお役に立てるよう精進して参りますので、何卒お引き立てのほどよろしくお願い申し上げます。

B to B 領域でネットと
リアルの融合マーケティング

(株)イノベーション
代表取締役

富田 直人

あけましておめでとうございます。

BtoBに特化をした営業・マーケティング支援会社として1500社以上の優良企業様に支えられ、創業8年目を迎えることが出来ました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

今年は昨年オープンのBtoBに特化した資料請求サイト「ITトレンド」「Bizトレンド」をより強化し、リスティング広告、アウトバウンドテレマーケティングを組み合わせた「売れる仕組み事業」をより高度なものにしていきたいと存じます。

日本一のBtoBマーケティング会社としてよりお客様に多くの感動を提供できるよう更なる成長を致したく、本年もよろしくお願い致します。

健康で明るい未来を
願って！！

(株)おりなす
代表取締役

三好 達久

新年あけましておめでとうございます。

いつまでも健康で元気に暮らせる人生を応援して15年、多くのお客様から感謝される健康食品の販売を続けております。現在では購入いただいたお客様の半数はリピート（再購入）者となっております。

今後とも、より健全な営業活動、食の安全性を探究しお客様第一に「健康に役立つ」商品を提供していきたいと願っております。

今後ともよろしくお願い致します。

最後になりますが、会員および協会皆様様の益々のご発展を祈念し、年頭のご挨拶といたします。

新しい一歩
コンタクトセンター
アプリケーションの提供を強化

日本アバイア(株)
代表取締役社長

藤井 克美

明けましておめでとうございます。

昨年10月26日に米国の投資会社TPG CapitalとSilver Lake PartnersによるAvaya Inc.の買収が完了し、当社は非上場企業として新しい一歩を踏み出しました。非上場化したことにより、より長期的な視野に立って「ソフトウェアとアプリケーションに軸足を移す」戦略を推進していきます。昨年は日本でのユーザー会も設立いたしました。今年は、コンタクトセンターの顧客満足度向上を支援するアプリケーションの提供をさらに強化してまいります。この機会によりいっそうの飛躍をしていきたいと考えております。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

『グローバルITパートナー』を
目指して

トランスコスモス(株)
取締役副社長

石見 浩一

あけましておめでとうございます。

コールセンターサービスの位置づけがお客様の声を聞く場、お客様へ販売やマーケティング活動をする場として、より重要な欠かせない存在へと進化しています。当社も電話、ウェブ、モバイルや顧客の声分析を共にしたマルチ顧客接点でのMarketing Chain Management (MCM) サービス提供をする機会が広がっています。

今年は『グローバルITパートナー』を目指して、アジア地域でのMCMサービスの展開を加速していきます。具体的には韓国、中国を始めとするアジア市場向けにコールセンターサービスやデジタルマーケティングサービスの展開やオフショアサービスとしてe-mailサポートや分析関連のサービスも合わせて強化していきます。本年もよろしくお願い致します。

**スーパーバイザーの育成は
中長期的な視点で！**

(株)Cプロデュース
代表取締役社長

大木 伸之

新年おめでとうございます。

ここ数年、SVやセンターMGRの育成・養成に関するご相談が急激に増えてきています。センターの設備やオペレーターの採用ができたとしても、そのコントロール役であるマネジメント人材を確保する事は皆さん頭を抱えているようです。目標を作ったり決めたり、それに対するプロセスや方法論を準備するのは、日々センターをまわしながらのSVさんには少々酷かもしれません。どのセンターでも体系だったSVの育成手法の確立が急務であるように思えます。「2～3年かけて育成を！」と考え方をお示しになる企業も多くなってきました。「質・量」両方を意識した最近の動きに期待大です。

**2008年
更なる飛躍を**

(株)ベルウェール
代表取締役

平野 宏

新年あけましておめでとうございます。

昨年当社は、業務拡大に伴い、24時間365日稼働のコールセンターの増床、アウトバウンドコールセンターの増設等、更なる運営体制の強化を図りました。又、業界で初となる「酒類販売媒介業免許」を取得し、クライアント企業様に、ご好評をいただいております。業界が好調に推移していく中で、企業におけるコールセンターの役割は、益々経営戦略に直結してまいります。当社は33年の経験と8,800社のご契約実績を基盤に、クライアント企業様のCRMの実践を、柔軟かつ迅速に、対応してまいります。

本年も宜しく願い申し上げます。

**CRMの進化型
「PPC2.0」ソリューションを提供**

(株)ベルシステム 24
代表取締役社長・CEO

園山 征夫

ベルシステム 24は、徹底的に顧客本位を貫き、あらゆるマーケティング・コミュニケーション空間を提供して、顧客のファン化とその活性化を実現するCRMの進化型「P-P-Cサイクル・ソリューション 2.0 (PPC2.0)」をベースに、この概念を具現化するサービスを開発し、信頼性の高いソリューションを提案してまいります。当社はコミュニケーション&マーケティングサービスの領域において市場をさらに広げ、これまでと同様、これからもインダストリー・リーダーであり続けます。

ワンストップソリューションへ！

NTTアドバンステクノロジ(株)
システムソリューション事業本部
CRM事業ユニット長

松島 英之

新年あけましておめでとうございます。昨年もプロダクトベンダーの立場で「MatchContactSolution」や「ULTRA」など、多くのコンタクトセンタシステム構築や拡張のお手伝いをさせて頂きました。本年もお客様の視点にたち、よりよいご提案と頼りにされるサポートをご提供していきたいと考えております。

また、NTTグループでは、「お客様のコンタクトセンタビジネスをグループ一丸でサポート！」をスローガンに、お客様のニーズにワンストップで応えられる体制を築いていきたいと考えております。引き続きご支援の程よろしくお願い申し上げます。

**中立公正で顧客本位の
コンサルティングを理念に！**

アドバンス・コンサルティング(株)
代表取締役

有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

昨年は、お客様がお客様をご紹介くださったこともあり、多数のお客様企業に対して、ソリューション構築支援、コンタクトセンター診断、ビジネス戦略策定支援、営業支援、セミナー講演など、多種多様なコンサルティングサービスをご提供することができ、たいへん忙しく有意義な1年間でした。

今年は更に多くのお客様企業に対し、より付加価値の高いコンサルティングサービスをご提供して喜んでいただくことができるよう、一層の努力をしていく所存です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しく願い申し上げます。

**Let's Roll !
更なる展開への始動**

ホワイティブジャマ・ジャパン(株)
代表取締役

鈴木 禎宏

新年を迎えるに当たり、本年の抱負を述べようと思う。当社設立時より顧みるとオンデマンド・コンタクトセンターの認知・実用へ多くの時間を費やして来た。昨今、やっとこれまでの努力が徐々に浸透し市場での御膳立てができてきたようだ。これもヒューマンコミュニケーションを目的とするコンタクトセンターの重要性の顕れであろう。

新参者の当社が二度目の新年を迎える事が出来たのは、支えて頂いた皆様のお陰であることは言うまでも無い。今年はいよいよ更なる発展・飛躍の年にすべく、誰もが何処でも手軽に利用できるオンデマンド・コンタクトセンター市場発展の為に社員一同邁進して行きたい。

年頭にあたって

(株)KDDIエボルバ
取締役執行役員常務

松尾 満

新年明けましておめでとうございます。

弊社は情報セキュリティ強化のため、本年はISMS（ISO27001）の取得に向けた取組みを本格的に実施します。

また、4月1日から施行されます日本版SOX法は、親会社のKDDIとの連携を図り、内部統制システムの構築、基本方針の策定を実施し、企業として情報の透明性、客観性の強化を図ります。

弊社はISMS、内部統制、コンプライアンス等、企業として社会的責任（CSR）を、今後より一層推進して参りますので、本年もどうぞ宜しくお願い申し上げます。

「情報技術」と「人材」を
ひとつに融合

(株)ジェイエスキューブ
代表取締役社長

福田 定直

新年明けましておめでとうございます。弊社は昨年旧アシスト(株)・旧東洋オフィスメーション(株)等の企業群を統合して株式会社ジェイエスキューブに生まれ変わりました。「情報技術」と「人材」をひとつに融合して、お客様の業務プロセスの効率を図り、安心、安全、安定なアウトソーシングサービスを提供し、お客様からベストパートナーとして無くてはならない存在として活動出来るよう努力を続けて参ります。本年も高品質なサービスのご提供が出来るよう取り組んで参りますのでよろしくご指導ご鞭撻の程よろしくお願い申し上げます。

女性の永遠の美と若さを
追求して！！

(株)イデア
代表取締役

福岡 孝博

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、基礎化粧品の新製品「プラセンタエッセンス」並びに「プラセンタコンプリートクリーム」を新発売いたしました。たくさんのお客様より、ご愛顧賜り心より御礼申し上げます。

今年はおお客様の多様化するニーズにお応えすべく、アフターフォローの充実と、より多くのお客様にご満足いただけるサービスの向上に努めて参ります。そのためにも、全社員一丸となって、更なる躍進する一年としたいと思っております。今後ともご支援よろしく願いいたします。

高まる期待役割

(株)もしもしホットライン
代表取締役社長

高木 尚二

新年おめでとうございます。

昨年を振り返ると、これまで引き合いのなかった業界や業務に関する引き合いも頂くなど、新たなステージへのシフトを感じさせる一年でありました。

企業を取り巻く環境の変化に伴い、本年もアウトソーシング活用の動きは、その範囲を拡げながら増勢を保つものと予想しておりますが、委託内容の深化は、より高い次元での品質、成果、リスク管理を求められることに他なりません。

当社といたしましては、お客様企業が安心して当社に委託していただけるよう、品質、成果、安全について仕組みをさらに深化させ、本質的な価値の研鑽に努めてまいります。

サポートサイエンスと「人材」で
高品質サービスを提供

富士通コミュニケーションサービス(株)
代表取締役社長

南昌 宏

新年おめでとうございます。

昨今のコンタクトセンターへの顧客の期待は、顧客接点としての消費者ニーズの的確な把握とフィードバック、セキュアなセンタでの高品質対応等、ビジネスの戦略的な拠点として、具体的かつ高度化しつつあります。こうした中で、今年も当社は、従来から推進して参りました「サポートサイエンス活動」をさらに深耕させ、KPIの活用とベストプラクティスの共有を実践して参ります。加えて、CSL Collegeで学んだ、自立性の高い「人材」により、さらなる高品位サポートサービスを提供し、お客様の戦略的パートナーになるようチャレンジして参ります。本年もよろしくお願い申し上げます。

2008年は「さすがファンケル！」

(株)ファンケル
カスタマーサービスユニット・
副ユニット長

澤田 剛彦

明けましておめでとうございます。当社は昨年「コンタクトセンター日本一」を目指しプロジェクトを発足、全社を挙げて、日々活動してまいりました。

当社のブランドビジョンの中に、「おもいやりの心」というキーワードがあります。今年はセンターの強化基盤再構築の年と位置づけ、機能面だけでなく、マインド面を重視した「感動レベル」の対応品質を目指します。お客様との一期一会を大切に、お客様に共感し、お客様の期待を超える「おもいやりの心」の対応で、お客様から「さすがファンケル！」と感動していただけるよう、サービス向上に努めていく所存です。

本年も宜しくお願い申し上げます。

**Key Wordは3つの “S”
Sound, Style, Simplicity**

日本プラントロニクス(株)
代表取締役社長 村田 浩志

明けましておめでとうございます。
プラントロニクスの45年以上の歴史
に裏づけされた技術は、世界のコー
ルセンターはもとより、オフィスや
モバイルユーザーに使用されている
弊社のヘッドセット製品に活かされ
ています。

音声の送受信双方に優れたオーデ
ィオの高品質 (Sound) を求めるだ
けでなく、ヘッドセットの信頼性、
装着感、スタイル (Style)、および
デザインやシンプルさ (Simplicity)
の面から物作りに対するプラントロ
ニクスのこだわりを、引き続きヘッ
ドセット製品を通してお客様にお伝
えして行きたいと思っております。

お陰さまで20年

(株)ソーウェイスシステム
代表取締役社長 千田 敏雄

新年、明けましておめでとうございます。
本年の皆様のご多幸をお祈
り申し上げます。

お陰さまで弊社は本年4月、設立
満20年を迎えます、この節目の年1
月15日に「CRM東京コンタクトセ
ンター」を開設させていただくこと
となりました。

複雑化する顧客ニーズへの対応や
応答品質の向上、均一化を図るべく
複数拠点を結ぶ新システムを導入い
たしました。クライアント様から直
接ご指導いただくセンターとしてご
愛顧いただければ幸いです。

本年もどうぞよろしくお願いしま
す。

**皆様とともに、
大きく羽ばたくために！**

伊藤忠テクノソリューションズ(株)
執行役員
ITエンジニアリング室長 鈴木 誠治

明けましておめでとうございます。

昨年は、経営統合から1周年を無
事に迎え、真の意味での「心・技・
体」つまり、心=社員の精神・技=技
術と商品・体=企業文化の3者が調和
し馴染んできた年と言えました。本
年は、この力を最大限に活かす時と
し、身が引き締まる思いで迎えてご
ざいます。

私たちCTCは、常にお客様の良
き経営パートナーとし、経営とIT融
合の観点から情報や業務の改革/改
善を支援して参ります。

本年もどうぞ宜しくお願い申し上
げます。

新年を迎え気持ち新たに

(株)カスタマーリレーションテレマーケティング
代表取締役 西本 洋

平成二十年の新春を迎え、謹んで
お慶び申し上げます。

昨年5月に弊社を設立し、アウト
バウンド業務を主体とし、事業拡大
に突き進んだ年度でした。

最近の経済の動向をみますと、原
油の高騰、円高傾向等、景気は緩や
かな回復傾向でありながら、一方で
は不安も否めない経済状況になって
いますが、弊社は本年度も、イン・
アウトバウンド業務の拡大・新たな
センター構築、他業種の取込み等々、
さらに業務の拡大に邁進する決意で
ございます。今後とも宜しく願い
申し上げます。

本年が皆様にとって幸多き年とな
ることを祈念して、年頭のご挨拶と
いたします。

**7つのコーポレートバリューと
ともに**

(株)TEPCOコールアドバンス
代表取締役社長 下川 洋司

あけましておめでとうございます。

昨年は、会社設立以来5年間、私
たちが共有してきた思い・仕事に対
する姿勢を、今一度確認しあう意味
をこめて、「7つのコーポレートバ
リュー」としてまとめました。基本
に忠実にかつ質にこだわるマネジメ
ント、お客さまに喜んでもらいたい、
お役に立ちたいという強い思い、働
く仲間を大切にしながら新しい分野
に果敢に挑戦していくフロンティア
スピリット等、この「7つのコーポ
レートバリュー」を社員全員で共有
し実践することによって、引き続き、
お客さま企業の経営に貢献できるサ
ービスを提供していくことに、誇り
を持ってチャレンジしていきます。

会員の皆様、本年も宜しく願い
申し上げます。

**業界の枠にとらわれない
トータル・ソリューションの提供**

(株)ランドスケイプ
代表取締役社長 高岡 亮

あけましておめでとうございます。

昨年度は当社コールセンター業務の
ノウハウが詰まったCRMシステム
「DISH」のASP版をリリースしまし
た。ホスティング型、導入型と導入
形態が選べ、よりお客様への利便性
が向上しました。

また、テレマーケティングエー
ジェンシー各社さまとの業務提携を引
き続き推進し、より効率的・効果的
な法人営業支援のためのアウトバウ
ンド提供に取り組んでまいります。
今年度も、テレマーケティング代行
業務とシステムのご提供の枠にとど
まらず、データを中核としたトータ
ル・ソリューションサービスの展開
を目指します。

本年も宜しく願い致します。

**May your customers
be with you all the time.**

ビーウィズ(株)
代表取締役社長

山野 正樹

新年明けましておめでとうございます。

昨今の消費者主導型社会の中で、多様化する消費者ニーズに 대응していくことが企業にとって命題となっております。

このような環境の中、当社は、最適なサービス、さらには社会のあり方を洞察することで、より高いサービス品質を目指してまいります。

「あなたが常にお客様とともにありますように」そして「私たちも常にクライアントの皆様とともにありますように」、この社名の由来を実現するために、日々洞察と努力を重ねて参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

**コールセンターの課題解決に
これまで以上に注力**

(株)アイ・エム・プレス
代表取締役社長

西村 道子

新年おめでとうございます。

2007年、弊社では従来からの月刊『アイ・エム・プレス』『コールセンター年鑑』などの出版物に加え、「マーケティングプロガーズ.jp」「マーケティング支援.jp」という2つのWebサイトを立ち上げました。

中でもマーケティングの課題を解決する「マーケティング支援.jp」では、アウトソーシングやITにかかわる情報提供を通して、コールセンター・ユーザー企業の信頼できるパートナー選を支援しております。

2008年には、スタッフ一同、コールセンターにかかわる皆様の課題解決に向けて、これまで以上に努力していく所存ですので、何卒、よろしくお願い申し上げます。

**コミュニケーションの
プロフェッショナルとして**

(株)新日本アックス
代表取締役

田中 伸一

新年明けましておめでとうございます。弊社は昨年通信販売会社のコールセンター部門を分社化しスタート、今年2年目を迎えます。

今年の弊社のテーマは「コミュニケーションのプロフェッショナルとしてお客様に最高のサービスを提供する」。これまでのノウハウと真心のこもった対話、コンプライアンスの遵守とCS向上の追及を徹底し、より多くのお客様から信頼して頂き喜びを分かち合えるパートナーとしての成長を目指します。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

**人を育てられる中間マネジメント
層の形成が課題です**

(株)プロフェッショナルアカデミー
代表取締役

角脇 さつき

新年おめでとうございます。

近年、センターの中核を担う中間層の形成とレベルアップをお手伝いさせていただく機会が増えて参りました。

コンタクトセンターのサービス品質を左右する、スタッフのスキルレベルとモチベーションを管理し、そのポテンシャルを最大限に引き出すことが、スーパーバイザーとインストラクターの使命です。

センターで働く人々が、貢献する喜びと個人としての成長を実感しながら、生き生きと仕事をし、確実な成果を挙げ続けられる仕組み作りを担う人材の育成を通じて、会員の皆様のお役に立てれば幸いです。

よろしくお願い申し上げます。

**さらなる成長に向けて
大きく舵を切る1年に**

(株)テレマーケティングジャパン
代表取締役社長 兼 CEO

宮澤 孝夫

新年あけましておめでとうございます。

昨年度、弊社は一部事業を親会社であるベネッセコーポレーションに事業譲渡するなど、大きな転換の年となりました。今年は、さらなる成長に向けて大きく舵を切る1年になって参りますが、『顧客の声』を活かしたCRM戦略の企画立案力、実践力、そして運営力の高さといった永年培ってきた力を向上させていくと同時に、クライアント企業の皆様にとって、本当の意味でパートナーと言ってもらえるような、期待を上回るサービス、ソリューションの提供を行ってまいります。

本年も、よろしくお願いいたします。

会社の理念を継承して

(株)三愛
代表取締役社長

生野 稔

謹賀新年 毎年迎える新年とは、少し趣の違う緊張気味の年の初めです。

昨年24期を機に、かねて通りの社長に就任し、代表を務めるにあたり、会社の理念を継承し、23年間の歴史の上に新たな、歴史を刻む、新年の幕開けでございます。

テレマーケティングと言う言葉もまだ耳にしない頃から、時代に先駆けて、この業界に生き続けた、パイオニア精神を失わず、常にチャレンジし、お客様に喜んで頂ける、セールスプロモーションを駆使したテレマーケティングエージェンシーとして、お客様と共にゴール目指し、社員と共にゴールに向かうことを、新たに決意いたしました。新米社長でございます、どうぞ宜しくご指導ご鞭撻のほどお願い申し上げます。

**2008年
更なる飛躍に向けての挑戦**

(株)NTTソルコ
代表取締役社長

川守 祐市

あけましておめでとうございます。
コンタクトセンターは、お客様サービスの向上の視点はもとより、企業価値向上・収益拡大のための戦略拠点として、益々その役割が重要視されています。

当社は“人材こそ最大の財産”との基本姿勢で取り組み、品質・コスト・スピードを意識した現場力の強化を図るとともに、引き続きNTTグループの総合力を活かしたトータルソリューションを展開します。

これにより、コンタクトセンターに付加価値を与え、クライアント様とのお客様をつなぐ“かけ橋”としての役割を果たし、市場におけるプレゼンスの向上を目指します。

本年も何卒よろしく願い申し上げます。

顧客満足度向上のために

(株)トーエネック
常務取締役
執行役員東京本部長

三河 正宏

新年、明けましておめでとうございます。

昨今、情報漏えいの問題が多発する中、お客様の信頼を得、安心したサービスの提供を行っていくために、昨年ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得いたしました。

弊社ではお客様の視点に立った、より的確で信頼のおけるサービス・商品・情報を迅速に提供いたします。それが顧客満足度を高め、顧客とのリレーション構築に繋がるものと確信しております。また充実したサポート体制を構築し、システム導入後も「高い技術力」と「充実した支援体制」で安心と信頼のサービスを提供してまいります。

**利益を生み出すハイプロフィット
コンタクトセンタへと導きます**

NTTソフトウェア(株)
取締役 エンタープライズ・ソリューション
事業グループ長

田中 公紀

明けましておめでとうございます。
弊社では、NTT研究所をはじめとする国内外の高度な技術を用いた様々な製品や、業界最高水準の音声認識・合成技術を保有しており、10年以上のCTIアプリケーション開発、コンタクトセンタ構築の経験があります。最近ではコンタクトセンタで蓄積した顧客の声を活用し、CSの向上やマーケティング活動に生かす「VOC活動」を支援するための「顧客の声活用ソリューション」にも力をいれております。

本年も引き続き、コンサルティングからシステム設計・構築・運用・サポートまでワンストップでご提供していく所存です。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

**TSR採用難を救うハイブリッド型
テレマーケティング**

(株)ジー・エフ
代表取締役社長 兼 CEO

仲吉 昭治

あけましておめでとうございます。
昨年は弊社にとって業績面で厳しい年でありましたが、一方でエポックメイキングな年でもありました。それは、16年間、全自動テレマーケティングシステム（アウトバウンド型IVR）の開発・販売を行ってきた弊社の念願であったコールセンターのTSRと弊社が開発したIVRのコラボによるコールセンター業務の合理化の実例が、インバウンドとアウトバウンドの両業務で出来たというものです。雇用環境改善によるTSRの採用難とコストアップ対策のためのひとつのソリューションとして、是非、弊社のIVRと貴センターのTSRを連動したハイブリッド型テレマーケティングの導入をご検討下さい。

半歩先をめざして

(社)日本テレマーケティング協会
広報委員長

山田 雅康

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、JTA・NEWSも、いくつかの新しい試みを行いました。4月号より「コンタクトセンターQ&A」の連載、5月号より「スーパーバイザーインタビュー」の連載、そして海外視察レポートの掲載にあたり、ビジュアルの多用により臨場感を出すために12月号をカラー化しました。ご覧になった皆様より好評を博しております。

また、JTAエージェンシー大会やCRMソリューション大会のレポート、コールセンター関連法規集の掲載など、他の委員会との連携もより密になってきています。

本年も皆様のお役に立つ情報を掲載できるよう広報委員一同がんばって参りますので、よろしくお願い申し上げます。

**JTA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。是非ご活用ください。

清刷やデータをご希望の方は
当協会事務局（電話：03-5289-8891）
までご連絡ください。

JTA
社団法人日本テレマーケティング協会 正会員

JTA
社団法人日本テレマーケティング協会 正会員

The Contact Center World Awards 2008 参加募集中

— JTA会員社のエントリーをお待ちしております —

この大会は、コールセンター／コンタクトセンターを具体的に運用し、顕著な成果を収めたと認めうる企業あるいは個人に対して世界的規模で顕彰するものです。2006年は、トランスコスモス株がBest Outbound Campaign部門で世界一に輝き、2007年は(株)NTTソルコが世界大会のBest Contact Center Trainerの部門で見事最優秀賞を獲得され、わが国のコンタクトセンター業界の力量を世界に知らしめることができました。

2008年は、下記の要領で開催されますので、ご案内致します。

1. スケジュール

① 参加申し込み締め切り：2008年1月21日（月）

Webにより、希望表彰対象となるカテゴリーを伝える。申し込みが完了すると、参加者用のIDとパスワードが送られてくる。

② Webおよび電話による一次審査

審査結果発表：2008年2月18日（月）

まず、Webを介して、各カテゴリーごとに用意された質問に答える。さらに電話にて所定の審査項目に従ってヒアリングが行われる。事前に認可された審査委員が部門ごとの審査項目に従って厳密に審査する。この結果、3位以内に入れば、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・パシフィックの3地域単位に開かれる大会への参加資格を得る。日本からは原則アジア・パシフィック大会へ進む。

③ アジア地区大会審査 2008年6月（オーストラリア）

一次審査の結果3位までの入賞者は英語で20分程度のプレゼンを行い、審査を仰ぐ。部門ごとに1人だけ最優秀者が選ばれ、Prestigious Contact Center World Awardのトロフィーが授与されるとともに、世界大会への参加資格を与えられる。



2007年世界大会では、(株)NTTソルコ トレーナー 後藤敦子氏がBest Contact Center Trainer部門においてGold Medal Winner（金賞）を受賞されました。

ここでの審査は大会会場における参加者全員の投票によって決定される。参加者は、指定された評価項目に従って1～5点評価を行う。なお、来年度からの新施策にて、プレゼンテーションによらない審査も設けられる予定である。

④ 世界大会 2008年11月（ラスベガス）

各地区大会の最優秀者は、世界大会への出場権を得、部門ごとに他地域の最優秀者と競い、世界一が決定される。

2. アワード・カテゴリー

参加者は、16の部門のいずれかに登録する。複数の部門に登録することも可能である。

3. 大会審査費用

応募センター単位に195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。支払いは参加申し込み直後に行う。一次審査に合格し、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。

詳細は、下記URLを参照ください。

<http://www.contactcenterworld.com/worldawards/main.asp>

支援学協会: 本大会は、ベンダー企業からの支援をいっさい排除し、国を超えて多くのノンプロフィットのコールセンター／コンタクトセンター関連協会からの支援を仰いでいるのが特徴である。(<http://www.contactcenterworld.com/worldawards/supporting-partners.asp#partners>)

① 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>)

② Australian Direct Marketing Association (ADMA)

オーストラリアのダイレクトマーケティング協会
(<http://www.adma.com.au/asp/index.asp/>)

③ Institute of Customer Service (ICS)

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

④ Canadian Call Management Association (CAM-X)

カナダのコールセンターマネジメントに関する協会
(<http://www.camx.ca/>)

⑤ Call Centre Management Association (CCMA)

オーストラリアのコールセンターマネジメント協会
(<http://www.ccma.asn.au/>)

⑥ 客戸中心協会 (cca)

香港のコールセンター協会 (<http://www.hkcca.com/>)

⑦ 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/>)

⑧ Federation of European Direct Marketing Association (FEDMA)

ヨーロッパのDMA連合 (<http://www.fedma.org/>)

⑨ 日本テレマーケティング協会 (JTA)

(<http://jtasite.or.jp/>)

⑩ Asociacion Colombiana de Call Centers

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

⑪ International Customer Service Association - Toronto Chapter (ICSA)

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

⑫ Society of Workforce Planning Professionals (SWPP)

稼働計画に関する学会のような組織
(<http://www.swpp.org/>)

⑬ Association of Call Center Operators (ACCO)

パキスタンのコールセンター協会
(www.callcenter.net.pk)

スポンサー企業: 上記、支援団体とは別にInvest Victoria (<http://invest.vic.gov.au/Home/CoverPage.htm>) が地域スポンサーとして協賛。金銭面で支援。

CRMソリューション大会2007「ナレッジマネジメント」開催

去る2007年12月5日（水）に「CRMソリューション大会2007」を開催しました（会場：全電通ホール）。

2007年度2回目となる本大会のテーマは「ナレッジマネジメント」。ソリューション・ベンダー3社が最新動向の紹介および導入事例・状況等を発表しました。

ご挨拶／『広がるコンタクトセンターのナレッジマネジメント』

●講演者 (社)日本テレマーケティング協会会長

菱沼 千明

講演概要：菱沼会長は、コンタクトセンターのナレッジ（商品・サービス・問題解決のプロセス・コールフロー・VOC：Voice of Customerなど）、コンタクトセンターにおけるデータマイニング、顧客の声を把握するテキストマイニング、形式知と暗黙知、コールセンターのSECIモデルを解説。

講演の最後にナレッジマネジメント導入のポイントについて解

説。「クレンジング作業の重要性」「必要な知識を容易に参照できる仕組みづくり」「情報システム部門のみで主導するのではなく、コンタクト部門・マーケティング部門・品質管理部門が積極的に関わる重要性」などを解説された。



コンタクトセンタの全体最適を作り出す「人」と「IT」と「ナレッジ」～現場ナレッジ活用がKPI向上のカギ！～

●講演者 (株)NTTデータ3C 営業部 コンサルティングサービス担当 主査

直海 ともえ氏

講演概要：コンタクトセンタの全体最適を作り出すためには、『人』と『IT』と『ナレッジ』の調和が不可欠であり、同社の豊富なコンタクトセンタ運用実績から得た「現場力」（運用現場における経験知）と、NTTデータグループならではのITリテラシーをもったアウトソーサーとして、真の「全体最適」を運用からシステム化までトータルに提案している事例を紹介された。

具体的には、①現場のフィルタを通し、「現場ナレッジ」を「IT」を通して可視化・共有化する手法をはじめ、同社の運用現場の経験知を備えたナレッジコーディネーターがニュートラルなポ

ジションでナレッジマネジメントを行う「ナレッジファンクション」（調査・分析・企画・活用のプロセスをナレッジスパイラルとして定着）、さらに「ナレッジファンクション」の進化形として、従来のナレッジ活用に加え、KPIマネジメントの視点を導入した「ナレッジファンクション・アドバンス」を紹介。同サービスの導入により、センターの課題を解決し、継続的なKPI適正化PDCAを実現した事例などを紹介された。



ナレッジマネジメントを実現する統合CRMソリューション「CIRCULATE CRM」のご紹介

●講演者 JFEシステムズ(株) 営業本部 ソリューション第3営業部 課長

岩瀬 琢人氏

講演概要：コールセンタのナレッジマネジメントは、コールセンタ部門と他部門との密接な情報連携があつてこそ、真価を発揮するものであり、講演では、ナレッジマネジメントを現場に定着させる同社の統合CRMソリューション「CIRCULATE CRM」の紹介をされた。「CIRCULATE CRM」は、コールセンタや各部門に集まる情報を企業全体に循環させ、社員間の情報レベルの均一化を促し、最終的には経営の意志決定スピードを早めることをコンセプトとした統合CRMソリューション。マイクロソフト社と共同開発を行い、Microsoft Dynamics CRMをベースプラッ

トフォームに採用したことにより、使い慣れたOutLookの感覚で操作できることができる。OutLookのトランザクション（電子メール・予定表・ToDoなど）を営業案件に関連付けることができるほか、格納された情報は任意語で検索することができ、マーケティングデータの抽出などの機能をもつ。リスト作成・受付画面・テンプレート・FAQ・カスタマイズ機能などについては、デモ画面を通じて紹介された。



テキストマイニングTRUE TELLERによるコールセンターの高付加価値化～顧客対応力と情報発信力（FAQとVOC）～

●講演者 (株)野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 副主任システムコンサルタント

神田 晴彦氏

講演概要：神田氏は、コンタクトセンターを戦略拠点化する秘訣として、①「顧客対応力」の向上、②「情報発信力」の高度化をあげて、同社のTRUE TELLERソリューション「FAQナレッジ」「顧客の声ポータル」を紹介された。

「キーワードの入れ方が難しい」「検索精度が低い」といったFAQの課題に対して、FAQナレッジの特長を以下のように解説。1)検索しやすい（カテゴリ検索・自然文検索など多様な検索機能、高速検索、関連・類似FAQの提供）、2)求められるナレッジを提供（対応ログからナレッジとして登録すべきものを提示、

リッチな情報）、3)利用を活性化する仕組み（単語登録機能、利用分析でユーザの利用状況を可視化→ナレッジ登録や検索方法をOJT）。講演の後半では、顧客の声の活用（見える化・見せる化・課題化）についてふれ、「顧客の声ポータル」を活用して全社で共有する仕組みを紹介（クレームのキーワード集計・ランキング表示・原文参照・タスク管理機能など）。製品開発やサービス改革に活用されたユーザ事例などを紹介された。



T O P I C S

第8回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 開催

2007年11月15日(木)・16日(金)、国内最大のコールセンター、CRM分野の展示会「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス」が開催されました(会場:池袋サンシャインシティ・文化会館)。

主催:リックテレコム「月刊コンピューターテレフォニー」、CMP ビジネスメディア

後援:(社)日本テレマーケティング協会、(社)日本通信販売協会、HDI-Japan、(社)企業情報化協会、COPC

今回は「五年後の「to be」あるべき姿を読む」をテーマに約140社が出展。「展示会」「ワークショップ」を通じて最新のコールセンター、CRM 関連製品、サービスが紹介されました。

会場は7,216名(2日間合計)の来場者で賑わいました。

当協会ではJTAブースを設け、「JTA・NEWS」「テレマーケティングガイドブックVol.17」の頒布を行い、入会のご案内、JTAテレマーケティングスクールをはじめ、協会事業活動のPRを行いました。



通販カンファレンスTSUHAN2007 開催

2007年11月21日(水)・22日(木)、(社)日本通信販売協会(JADMA)が主催する初の通販カンファレンスTSUHAN(通販) 2007 (TSUHAN ANNUAL CONFERENCE 2007)が開催されました(後援・協力:(社)日本テレマーケティング協会、(社)日本ダイレクト・メール協会、他/会場:富士ソフト アキバプラザ)。

TSUHAN2007では、ワークショップとカンファレンスを開催。通販業務支援のシステムやサービスなどのプレゼンテーションをはじめ、通販業界のオピニオンリーダーが一堂に会し、カンファレンスを開催しました。

協 会 日 誌

11/29 情報調査委員会

①アウトソーシング企業実態調査

・次年度も調査を行い、テレマーケティング・ガイドブックに掲載することとなった。

・設問や選択肢については、次回調査までに確定させ、経年別の変化値を見ることができるようになることとなった。

11/30 人材育成委員会

①スーパーバイザーの職務定義について

・案に基づき、定義の文言や解説の精査作業を行った。

12/11 広報委員会

①JTA・NEWSの発行について

・1月号:会員からの年頭所感が、昨年

より10社多い38社より寄せられたことを報告した。

・2月号:新春賀詞交歓会の開催報告、犯罪による収益の移転防止に関する法律のガイドライン(案)、JTAコンタクトセンター・セミナーの告知等を掲載することとなった。

新入会員のご紹介(2007年10月入会)

2007年12月1日現在・正会員数 201社

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング

Agency

代表者:代表取締役 西本 洋

本社所在地:大阪市北区曽根崎1-2-9 梅新ファーストビル4階 ホームページURL: <http://www.crtm.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、お客様とのコミュニケーションを高め各クライアント様とお客様との関係維持と顧客価値の最大化を目的としたカスタマーリレーションシップマネジメント活動を行っております。お客様の視点に立って、ベストな選択を共に考えるという姿勢を大切に、お客様との繋がりを維持する事が企業としてのあるべき姿と認識しております。

アウトバウンドサービスでは潜在顧客の開拓、マーケティング等、経験と実績をもとに、スピードある立ち上げ顧客データベースを最大限に活用し、徹底管理された高品質かつ組織的サービスを、またインバウンドサービスでは通販やキャンペーンの受付業務・コンサルティング等のサービスを提供しています。

2008年新春賀詞交歓会開催のご案内:来る2008年1月9日(水)、新春賀詞交歓会開催致します。ぜひご参加ください。

日時:2008年1月9日(水) 16:00~18:00 会場:ホテル グランドパレス 3階「松の間」(千代田区飯田橋1-1-1)

参加費:1名様につき10,000円(内消費税476円)

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.130 Contents

JTA 菱沼会長 新年挨拶 1

JTA協会員に聞く
2008年 年頭所感 2-8

The Contact Center World Awards
2008年開催のお知らせ 9

CRMソリューション大会報告 10

協会日誌・新入会員紹介 11

TOPICS 12

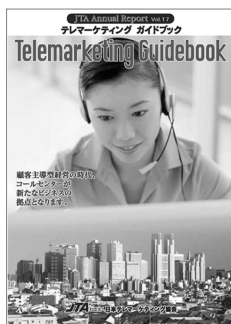
次号予告

「JTA・NEWS」Vol.131では、「JTAコンタクトセンター・セミナー告知」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

テレマーケティング ガイドブックVOL.17発行

コンテンツ

- ①テレマーケティングの現状と協会の役割
- ②コールセンターのプロフィットセンター化
- ③KPI活用法
- ④現場の声を熟知したセンター・マネージャーが語る
コールセンター業界を支える人材育成
- ⑤アウトソーシング企業実態調査レポート



ご希望の方はJTA事務局までお申し込みください

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)

JTAコンタクトセンター・セミナー2008 開催決まる

当協会では、今回で5回目となる「JTAコンタクトセンター・セミナー」を来る2008年2月19日(火)20日(水)の2日間、中央大学駿河台記念館にて開催します。

本セミナーは、センターの第一線で活躍する方々が出演するため、「現場の生の声」が聞けて共感を持って「実務に活用できるヒントが得られた」と好評を博し、毎回着実に受講者が増えております。

プログラムなどの詳細は確定次第、当協会ホームページなどで公開いたします。ご期待ください。



2007年に開催されたセミナーには大勢の聴講者が参加されました

JTAコンタクトセンター・セミナー2008

会期：2008年2月19日(火)、20日(水) /2日間

会場：中央大学駿河台記念館 285号室 (東京都千代田区神田駿河台3-11-5)

主催：社団法人 日本テレマーケティング協会

構成予定：1コマ90分 (全8コマ / 各コマ・定員100名)

■特別講演 (2コマ)

■JTAセッション(6コマ)：モデレーター1名、スピーカー2名によるパネルディスカッション。運用やヒューマンリソースに関する課題解決や現場の生の声を提供。

■テーマ：①CS・サービスレベル向上 ②コール品質の評価と向上策

③コンタクトセンター管理スタッフの採用・育成 ④ES向上・離職防止

⑤テレコミュニケーターの教育 ⑥モチベーション・マネジメント

SV講座実践編 フィードバック講座 開催

去る2007年11月27日(火)にスーパーバイザー養成講座実践編「テレコミュニケーターを変えるEQ発揮のフィードバック(フィードバック講座)」(黒田講師)を実施しました。

本講座では、テレコミュニケーターが目に見えて変わるためのフィードバック手法を、EQ(Emotional Intelligence Quotient)の発揮を盛り込みながら、ロールプレイングやグループワークを通じて実践的に学んでいただくカリキュラムを実施。「EQ簡易検査の実施」で自身の行動特性の変化や今の自分をどのようにフィードバック時に活かすのかを確認できる。「フィードバックの実践(グループディスカッション+ロールプレイング)」を通して、テレコミュニケーターが変わるフィードバックとはどんなものかを体感できる。自社に戻ってどのように行動に移すのかを「行動計画書の策定」で具体的に計画をたてることによって、受講内容を現場で活用できる等が特長となっています。

本講座には、各社で活躍するリーダーやSVが参加され、グループディスカッションなどでは熱心な議論が交わされました。



●JTAテレマーケティングスクール 2008年2・3月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
2/ 7(木)~2/ 8(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
2/14(木)~2/15(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
2/21(木)~2/22(金)	センターマネージャー講座	谷口 修氏	東京 NTT 麻布セミナーハウス
2/28(木)~2/29(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
3/ 6(木)~3/ 7(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT 麻布セミナーハウス
3/13(木)~3/14(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
3/13(木)~3/14(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
3/18(火)~3/19(水)	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：2007年11月18日(日)に「JTAゴルフコンペ」を開催しました。コンペには多くのメンバーが参加し、親睦を深めました。
優勝：工藤英司氏(株NTTソルコ) 2位：清水毅志氏(株NTTソルコ) 3位：山野正樹氏(ビーウィズ株)

次回は2008年4月6日(日)に開催する予定です。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。