

# JITA NEWS

## 社団法人 日本テレマーケティング協会報

発行所: 社団法人日本テレマーケティング協会 編集発行人: 広報委員長 山田 雅康  
〒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2  
TEL.03-5289-8891 FAX.03-5289-8892 URL <http://jitasite.or.jp/>  
定価: 315円(消費税込) 1年定期購読料: 3,780円(消費税込)

2008-2

VOL. 131

主な記事●「犯罪による収益の移転防止に関する法律」における「電話受付代行業者」の定義

## 2008年「新春賀詞交歓会」開催

当協会では、2008年1月9日(水)に恒例の「新春賀詞交歓会」を開催しました。交歓会には150名を超える来賓や当協会員が参加されました。菱沼会長挨拶・来賓祝辞をはじめ、会場では参加者による懇談などが盛大に行われました。

(社)日本テレマーケティング協会  
菱沼千明 会長 挨拶



皆様 あけましておめでとうございます。  
昨年は、当協会は法人化10周年の節目を迎えました。この時期に符合して、コールセンターを取り巻く市場は大変伸びております。当協会の情報調査委員会が行った調査によりますと、当協会のエージェンシー企業37社の年間の総売上高は4495億円にもなることが分かりました。別の調査によりますと、CRM/コンタクトセンター・サポート業界の総売上高は4000~5000億円といわれておりますので、いまやJITAをとりまく産業は1兆円規模になろうとしているわけでございます。改めて皆様方のご尽力に敬意を表する次第でございます。

一昨年から、JITA会員メリットの増強や事業活動の活性化をめざして、4つの新しい施策(①JITAエージェンシー大会、②CRMソリューション大会、③研究会、④グローバル化に向けた取り組み)を実施しております。なかでも、The Contact Center World Awardsでは、2006年、2007年と連続して当協会会員が最優秀賞を受賞されるなど、顕著な成果を挙げることができました。また、各委員会、JITAテレマーケティング・スクール、各種セミナーなどへの参加者はますます拡大しております。会員諸兄のご努力に改めて感謝申し上げます。

本年は、ひきつづき以上の取り組みを続けるとともに、さらに次の新たな取り組みを開始したいと考えております。最も重要な課題は、「公益法人改革」でございます。政府方針に沿って本協会にとって真の公共性とは何か、そのために何をなすべきかなどの議論をスタートとさせることといたしました。すでに委員会を結成して、今週中にも会合を開始する予定でございます。さらに、近年頃に懸念されております「サービス産業のイノベーション」についても、これをリードしている業界の立場から、なんらかの貢献ができないか議論をできたらと考えています。

本年も業界・協会のさらなる発展に向けて多様な取り組みを進めて参ります。どうぞ、ご支援ご鞭撻の程、お願い申し上げます。同時に、ご参会の皆様方のご健勝と事業のご発展を祈念して私の挨拶とさせていただきます。

経済産業省 商務情報政策局  
消費経済政策課  
課長 安井正也氏 祝辞



皆様 新年あけましておめでとうございます。  
昨年を思い起こしますと、世相を表す漢字が「偽」というニュースなどがあり、日本の経済界として非常に恥ずべきことと思っています。残念ながら、短期的な利益を求めあまりに、商売あるいは産業の礎である「信用・信頼」というものに対する思いが薄らいでしまっている風潮がこの背景にあるのではないかと思われた1年でありました。悪質商法の根絶、消費者を守るということの重要性がクローズアップされた1年でもありました。

経済産業省では、一昨年から製品安全の関連法制の強化をしていますが、本年の通常国会には、悪質商法から被害者を保護するための法制を審議することになっています。

こうした状況のなか、企業と消費者の間をつながれる皆様のご役割はこれまでにも増して重要になると思っており、貴協会・会員の皆様のご尽力ご協力に大きく期待しております。

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 佐藤哉也氏 祝辞



皆様 新年あけましておめでとうございます。  
ネットをめぐる環境は、よい意味でも困った意味でも変貌を遂げています。リアルな社会とバーチャルな社会をどのように結び付けていくのか、あるいは不正利用対策など、多様な側面で問題になってきていることと存じます。テレマーケティング業界は20年前・10年前から、このバーチャルな世界とリアルの世界をしっかりと結び付けていただき、日々事業に携わる方々のお世話をさせていただいている立派な組織であります。

現在、政府では、地域の格差是正という問題意識をもっています。このようななか、皆様方の業態が、日本の各地域において貢献されていることはめざましいものがあると思います。先ほど、菱沼会長のお話のなかにも、業界が努力をされ、成長を続けているということがありましたが、非常に喜ばしく思っております。

総務省では、経済産業省とともに、皆様方の活動の支援をさせていただきます。

# 「犯罪による収益の移転防止に関する法律」における「電話受付代行業者」の定義 総務省よりガイドライン(案)として公表

## 経済産業省からは、「郵便物受取サービス事業者」に関する考え方が示される

当協会報2006年11月号で既報の通り、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」(案)が、2007年の通常国会に提出され、2008年3月より施行される。

同法律の対象となる事業に、「電話受付代行業者」が含まれることから、当協会では、電話受付代行業者の定義について討議を重ね、経済産業省ならびに総務省に意見書を提出した結果、当協会からの要望を盛り込んだガイドライン案が総務省より発表された。

また、「郵便物受取サービス事業者」も同法の対象事業となっている。コールセンターのアウトソーシング企業においてはクライアントからの受託業務内容によっては、郵便物の受取を行うこともあるため、同事業者の届出行政庁である経済産業省に対しても意見照会をしてきたところである。

### 犯罪による収益の移転防止に関する法律とは

「犯罪による収益の移転防止に関する法律」は、犯罪により得た収益を剥奪することや、被害の回復を図ることが重要であることから、犯罪による収益の移転防止を図るとともに、テロ行為などへの資金供与を防止するなどにより、国民生活の安全と平穏を確保し、経済活動の健全な発展に寄与することを目的として制定された。

同法では、法の対象となる特定事業者を定めており、特定事業者に該当する場合には、①(クライアントの)本人確認・本人確認記録の保存、②取引記録等の作成・保存、③疑わしい取引の届出の義務が課せられる。従来、金融機関等は、金融機関等本人確認法および組織的犯罪処罰法に基づき本人確認等の対象となっていたが、同法の施行により新たに「電話受付代行業者」を含むいくつかの事業者が義務の対象となった。

### 「電話受付代行業」と「コールセンター業務」

同法においては、「電話受付代行業」を次のように定義している。

「顧客に対し、自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、当該顧客宛の当該電話番号に係る電話(ファクシミリ装置による通信を含む)を受けてその内容を当該顧客に連絡する役務を提供する業務

を行うもの」(法第2条第2項38)。

同法の概要が公表された段階で、「受信代行業務に加え当該業務に付加価値を追加するサービス」は除外することが明確化されていたが、具体的にどのような業務が対象外となるのかが不明確であった。また、法の条文を文字通り解釈すると、通販の受注代行をはじめ、いわゆるコールセンター業務が法の対象となる可能性もあった。そのため当協会では、倫理委員会と会員の中から有志を募り、経済産業省の担当官を交え、2006年12月より、除外する業務を具体化するための討議を重ねてきた。

その結果、2007年11月16日に、総務省より、以下に例示されるいわゆるコールセンター業務等は、電話受付代行業に類似しているものの、電話の内容を顧客に連絡するだけでなく、問い合わせや苦情、相談などへの対応を行うものであるため、法で規定する業務には該当しないとのガイドライン案が示された。

- 資料請求・問い合わせ受付、カスタマーセンター
- テクニカルサポートセンター、ヘルプデスク
- サポートセンター
- 消費者相談窓口
- 保守センター
- 受注センター、申込み受付センター
- 電話転送・交換業
- 電話応対

総務省では、同ガイドラインに対する意見を2007年12月17日まで受け付け、寄せられた意見を踏まえ、正式なガイドラインを発表するとしている。当協会では、同ガイドライン案に対し、上記でカバーしきれない業務として「オーソリゼーション(カードの与信照会)」を追加してほしい旨を申し入れた。

JTA・NEWSでは、正式なガイドラインが公表され次第、その内容を紹介する。

### コールセンターのアウトソーシング企業が行う「郵便物受取サービス」

同法律においては、「郵便物受取サービス事業」を法の対象となる特定事業としており、次の3つすべてを提供している事業者を郵便物受取サービス事業者と定義している。

- ◆自己の居所や会社の事務所の所在地を、顧客が郵便物の受取場所として利用することを許諾している
- ◆顧客が変わって、顧客あての郵便物を受け取っている
- ◆受け取った郵便物を顧客に引き渡している

上記に該当し得るケースとして、コールセンターのアウトソーシング企業が受託する業務として、以下のものが考えられる。

- A.クライアントからキャンペーン事務局業務を受託し、（電話での受付のみならず）郵便物などでキャンペーンの申込みを受け付けるケース
- B.通販の受託業務で、（電話のみならず）郵便物などでも注文を受け付けるケース
- C.お客様相談窓口の業務を受託し、（電話のみならず）郵便物などでも問い合わせ等を受け付けるケース
- D.市場調査の受託業務で、調査票（郵便物）の回収先をアウトソーシング企業としているケース
- E.通販の受託業務で、現金書留による商品代金を回収代行する業務

当協会より経済産業省に対し、上記5つの業務を受託し、アウトソーシング企業の所在地内に郵便受けを設けるなどして、郵便物の受取代行を行った場合、アウトソーシング企業は郵便物受取サービス事業者に該当するのか、また、該当する場合どのような義務が生じるのか質問したところ、次のような回答が得られた。  
（なお、郵便局等に私書箱等を設けて上記業務を行う場合には、郵便局等が特定事業者となる）

AからDまでの4つの業務の場合、受け取った郵便物をクライアントに渡す場合は、郵便物受取サービス事業者に該当する。郵便物そのものではなく、データベース化して渡す場合、または、受け取った郵便物をアウトソーシング企業が管理（または廃棄）し、クライアントに渡さない場合は、郵便物受取サービス事業者に該当しない。

また、郵便物受取サービス事業者に該当する場合でも、クライアントとの契約書等に次の二つのうちいずれかを記載しておくことにより「本人確認・確認記録の保存」の義務は生じない。

1. 受け取る郵便物の宛先がアウトソーシング企業名かアウトソーシング企業であることが容易に判別できる文

言での記載であること。また、アウトソーシング企業宛の記載がない郵便物の受取はしないこと。

例) アウトソーシング企業「日本テレマ(株)」は通販会社「東松下通販(株)」の代わりに郵便物を受け取る契約を結んだが、郵便物の宛先を「日本テレマ(株)」または、「日本テレマ(株)内東松下通販(株)」としている。

2. 現金書留を内容とする郵便物や金融機関等からの郵便物であって、外観から預貯金通帳や預貯金の引き出し用のカードが入っている可能性のある郵便物は受け取らないこと。

Eの業務の場合は、明らかに「現金書留」の受取代行であるため、郵便物受取サービス事業者に該当する。従って「本人確認・確認記録の保存義務」「取引記録の作成・保存義務」「疑わしい取引の届出義務」いずれも生じる。

取引記録に関しては、現金書留一件一件につき、以下の事項を記録することが求められるが、1万円以下のものは対象外。

- (1) クライアントの本人確認記録を検索するための事項（クライアント名、契約書番号など）
- (2) 取引が行われた日付
- (3) 取引の種類
- (4) 取引に係る財産の価額
- (5) 財産の送付先、送付先の名義または特定するに足りる事項

○=必要      ×=不要

	本人確認・ 記録保存	取引記録作成・ 保存	疑わしい取引 届出
A～D	×	×	○※
E	○	○	○

※ 郵便物受取サービス事業者に該当しない場合は届出義務は生じない。

今後も同法の解釈等について疑問が生じた際には、関係省庁に問い合わせをしていく。皆様からも疑問等があれば協会事務局までお寄せいただきたい。

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



スタッフを採用するときに  
「適性」を考慮に入れることは  
採用後の成果や定着率向上に  
関係があるでしょうか

角脇 さつき 氏

回答者

(株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役社長  
JTAテレマーケティングスクール テレコミュニケーター養成講座講師

A

「適材適所」という言葉があるように、コンタクトセンターにおいても、適性を考えた採用や配置、育成がパフォーマンスに関係があることは確かです。

#### 適性の三つの要素

職業適性を考える際は、知識、技能、態度の三つの観点から総合的に見る必要があります。このなかで、商品や作業手順などに関する業務知識は採用後に付与することが可能ですから、採用にあたってあまり重きを置く必要はありません。かえって過去の経験が新しい業務を習得することを妨げることもあります。採用にあたって重視すべきなのは技能と態度（行動様式）の2点と考えてよいでしょう。

#### 技能面のチェック

明らかに電話での応対業務に不向きと思われる人は排除しておくことが望ましいでしょう。実務において最も大事なスキルですから、声の印象や話し方、言葉遣いなど最低限のチェック項目を決めて、好印象を与える応対ができるかどうかを確認しておくことが望まれます。何かの形で、候補者から電話をかけさせる機会を作る工夫をしてみましょう。派遣スタッフを受け入れる場合は事前審査ができませんので、派遣会社にチェック項目を開示し、就業開始後に基準を満たしていないことが分かった場合は交代を求められることができるという、スキル保証責任についても考慮に入れるべきでしょう。

また、テクニカルサポートやクレーム対応など、毎回異なった問題解決を求められる業務には、論理的な思考力も重要なス

キル要因と考えてよいでしょう。

#### 態度を見極めるための適性診断の利用

コンタクトセンター業務に特化した適性診断は見当たらないようですが、一般的な採用向けの適性診断でも一定の成果が十分に期待できます。第一にチェックすべきは、ネガティブ（排除すべき）要因です。すぐに辞めてしまう、勤怠で周囲に迷惑をかけるなど責任性の低さと、相手の言い分を否定しようとする強すぎる自己主張性がないかどうかを確認します。ポジティブな（成果につながる）要因としては、外向性や、ストレス耐性に関係する自己肯定性の高さなど、明朗で積極的な対人行動を可能にする要因のレベルが平均以上であるかに着目するとよいでしょう。

そのうえで、インカアウトか、セールスカサポートか、苦情対応窓口かなどセンターの特性によって、重視しなければならない特性を加味します。どの診断がよいかは、現在業務についているスタッフに診断を実施して、成果をあげているグループと、下位グループの間で有意差が認められる特性が抽出できるものを選ぶとよいでしょう。

最後に、適性検査を実施する場合、内容面だけでなく、かかる費用、回答に必要な時間や採用前に実施する場合、自宅で受けてもらうことが可能かどうかなどの運用面についても比較検討することも必要です。

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

## JTAゴルフコンペ開催決まる

2008年4月6日(日)に恒例の「JTAゴルフコンペ」開催する予定です(会場:栃木県小山市・ひととのヤカントリー倶楽部)。「JTAゴルフコンペ」では、毎回、参加者が親睦を深めています。参加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。新入会員の皆様のご参加お待ちしております。

# スーパーバイザー interview vol.8

c o mパートナーズ株式会社  
テレマーケティング事業本部  
オペレーション部

スーパーバイザー  
木村 秋子さん



メールには、1人ひとりのお客様の個性が出ていてお客様を身近に感じることができます。サービスを提供することでお客様により思いをしていただきたいと思います。

オフの日は「読書や散歩を楽しんでいる」という木村さん。公園に行って、花をみたり、鳥をみたり、のんびりと過ごすこと、いい気分転換になるそうです。

今回ご登場いただくのは、c o mパートナーズ株式会社の木村秋子さん。木村さんはポータルサイトのコンタクトセンターでお客様から寄せられるeメール対応（以下：メール）のサービスを担当。チームを統括するスーパーバイザー（以下：SV）として、サービスの品質管理や人材育成などを進めています。

## メール対応に興味をもち テレマーケティングの世界へ

木村さんは、メール対応という仕事内容に興味をもち、2003年に同社に入社され、当初からメール対応の仕事に携わっています。仕事を始めた当初は、メールでコンタクトをとることに難しさを感じたこともあるそうです。

「1通のメールから、お客様が求めているものを読み解き、的確なお答えをするためには、文章に対する高い理解力・表現力が求められます。当初は戸惑うこともありましたが、先輩リーダーやSVに支えていただきながら、1つひとつ対応を重ねていくことで、着実に読解力をつけていくことができました。自分の回答できる内容が増えていき、困らないで返答できるようになると、仕事が楽になりました。そして、自分のパフォーマンスが上がっているときは、『昨日よりもできた』『頑張ったな』と手ごたえや達成感を感じることができました」

仕事にやりがいを感じるようになった木村さんは、契約更新時に自ら会社にアピールして社員となります。その後もチームのなかで中心的な役割を果たし、現在は、チームを統括するSVとして活躍

されています。

## 仕事に対する姿勢を 先輩たちに伝えたい

現在、木村さんは、クライアントのポータルサイトのコンタクトセンターでSVを務め、1つのチームを統括する立場にあります。木村さんのチームは、オペレーター、リーダー、アシスタントSV、SVで構成され、お客様から寄せられる多様なお問い合わせメールに24時間体制でサービスを提供しています。

お問い合わせの内容はポータルサイトのサービスに関するものが多く、的確かつ迅速な対応が求められます。

「私たちが対応しているのは、単なるメールではなく、お客様からいただくメールであるということを忘れてはなりません。1件1件のメールの後ろには、困っているお客様がいるということを常に念頭においてサービスを提供しなければならないと心がけています」

そのためには、文章を読み解く能力が重要ということです。スタッフが力をつけていけるよう、「お客様が何を求めているのか」「どう回答すればよいのか」、木村さんは理由付けしながら指導しています。同時に、1人ひとりのスタッフの成長に合わせて目標や課題を用意し、着実にスキルアップを果たしていけるよう教育を進めています。こうした仕事に対する姿勢、スタッフに対する思いは尊敬する先輩SVから学んだそうです。

## 仕事のやりがい SVの魅力とは？

サービスの品質管理、仕様変更などの

マネジメントも担当しています。新たな提案をした際に、「それ、いいね。そのプランで行こう！」とクライアントの承認が得られたときは「次も頑張ろう」という気持ちが沸いてくるそうです。

テレマーケティングの仕事の魅力については、「サービスを提供することによって、お客様により思いをしていただけることにある」と木村さんは言います。そして、メールには、1人ひとりのお客様の個性が出ていて、お客様を身近に感じることができるということです。

「お客様からサンクスメールをいただいたとき、『ありがとう』というお言葉をいただいたときはうれしいですね。『お客様の困り事が解決できただろうか？』と心配しているときに、『うまくできました』とお返事をいただけますと、私たちが安心できますし、対応者自身のモチベーション向上にもつながっています。成功事例として次の相談にいかすこともできます」。そう語る木村さんもうれしそうです。

最後に今後の目標を伺いました。

「今度とも、人材の育成に力を入れていきたいと考えています。その他にもやりたいことはあります。センターの立ち上げもやってみたいですね」。そう語る木村さんの明るい表情が印象的でした。

何事にも前向きで、求められている仕事・役割を着実に進めていく木村さん。「安心して任せられる」と上司の皆さんは言います。少々のことでは動じないSVとしてスタッフから頼りにされています。

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。

# JTAコンタクトセンター・セミナー2008 開催迫る

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。

今回のテーマは「顧客接点としての価値がますます高まる中で」。当セミナーは「コールセンター／コンタクトセンターの業務改善ヒントが得られる」と、毎回、多くの方々から好評を博しています。皆様の課題解決の第一歩に、是非この機会をご活用ください。

プログラムの詳細は「当協会報」7ページ(右ページ)を参照ください。



2007年のセミナーは大勢の方が聴講されました

## 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)日本テレマーケティング協会

後援：(社)日本マーケティング協会 (社)日本通信販売協会

(社)消費者関連専門家会議 (社)日本ダイレクト・メール協会

(社)企業情報化協会 (財)日本電話ユーザ協会

構成予定：1コマ90分 (全8コマ / 各コマ・定員100名)

プログラムの詳細は「当協会報」7ページに掲載

## ■受講料金(税込)

	1日券 (4セッションセット)	1セッション
JTA会員(事前申込)	15,000円	5,000円
一般(事前申込)	20,000円	6,000円
当日券		7,000円

※後援団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります。

事前申込期限：2008年2月13日(水)

ホームページからのお申込み

<https://jtasite.or.jp/event/seminar080219.html>

## 協 会 日 誌

### 12/14 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
  - ・「SV業務・役割に関するアンケート集計結果」を基にSVの職務定義策定のための討議を行い、原案を完成させた。
  - ・原案を現場のSVに確認していただき、その結果を次回委員会で検証・精査し、完成させることとなった。

### 1/8 広報委員会

- ①JTA・NEWSの発行について
  - ・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」における「電話受付代行業者」に

対するガイドライン案・「郵便物受取サービス事業者」に対する考え方等を掲載することとなった。

- ・3月号：JTAコンタクトセンター・セミナー2008開催報告を掲載することとなった。

### 1/16 事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー2008について
  - ・詳細を協会ホームページにアップし、また、ご案内を発送することとなった。
- ②2008年度JTAスクールについて
  - ・「テレコミュニケーション養成講座」「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」の2008年度における東京・大阪での開催スケジュールが確定したことを報告した。

- ・センターマネージャー講座の内容を刷新し、開催することとなった。

### ③次年度活動について

- ・事務局より今年度の活動報告を行うとともに、次年度も今年度同様に「JTAテレマーケティング・スクール」「コールセンター入門講座」「テレマーケティング・ガイドブックの発行」「海外視察ツアー」「JTAコンタクトセンター・セミナー」を実施することとなった。
- ・また、次回の委員会で、新たな試みについて討議することとなった。

## 新入会員のご紹介(2007年10月入会)

2008年1月現在・正会員数 201社

### 株式会社フジスタッフ

Support



代表者：代表取締役社長 増山 律子

本社所在地：東京本社 東京都千代田区丸の内1-11-1 パシフィックセンチュリープレイス丸の内27F

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

### プロフィール 提供している商品・サービス紹介

コールセンターコンサルティングの専門会社LCA-CCMを統合し、コールセンター専門の派遣事業部門としてCCM事業部をスタートしました。フジスタッフ全国56拠点、登録人材26万名を背景とした豊富な人材供給力と、コールセンターに特化した専門のマネジメントノウハウとを融合し、センター運営の品質向上、生産性アップ、CS向上を実現しつつ、コミュニケーターという職種の社会的認知とコールセンター業界全体の健全な発展に貢献する所存です。

# JTAコンタクトセンター・セミナー2008 プログラム

## テーマ：顧客接点としての価値がますます高まる中で

	2008年2月19日 (火)	2008年2月20日 (水)
10:30   12:00	<b>A1 特別講演</b> <b>叱り方の技術</b> 定員100名 ●講演者 (株)リンクアンドモチベーション 取締役 藤崎雄三氏 「叱る」というのは難しい行為です。できれば、叱るのも叱られるのも避けたいと考えている人は多いでしょう。しかし、職場は仲良し集団ではありません。時には「ちゃんと叱る」ことが必要となります。モチベーションを上げるためにはどのような叱り方をすればよいのか。「モチベーション・エンジニアリング」を提唱する(株)リンクアンドモチベーションの取締役で、『絶妙な「叱り方」の技術』を著された藤崎雄三氏に、叱り方の技術について語っていただきます。	<b>B1 特別講演</b> <b>テレビショッピング新時代</b> 定員100名 ●講演者 ジュピターショップチャンネル(株) 代表取締役社長 篠原淳史氏 デジタル衛星放送 (CS)、CATV放送などを通じて行う通信販売事業「ショッピングチャンネル」の運営を中心としたダイレクトマーケティング事業を展開するジュピターショップチャンネル(株)。同社でもコンタクトセンターは顧客接点として重要な位置付けがなされています。同社の代表取締役社長である篠原淳史氏に、今後のテレビショッピングの方向性やその中でコンタクトセンターに求められる役割などについて、お話しいただきます。
	<b>A2 JTAセッション①</b> <b>コール品質の評価と向上策</b> ～評価基準の設定と指導方法のあり方～ 定員100名 ●モデレーター (有)プロシジョン 代表取締役 三上綾子氏 ●スピーカー (株)テレマーケティングジャパン 変革推進本部 QA室室長 井上恵美子氏 (株)もしもしホットライン マーケティング第二本部 通信CS事業部 次長 黒澤慎悟氏 自社のコンタクトセンターのコール品質をどのように評価し向上していくか。よりよいセンターづくりのためには必須の課題ですが、その考え方や手段はさまざまであり、多くのセンターで試行錯誤が繰り返されています。誰もが納得できる評価基準の設定方法、品質向上のための具体的な指導方法などについて、実際の取り組み事例を盛り込みながら、ディスカッションしていただきます。	<b>B2 JTAセッション④</b> <b>CS・サービスレベル向上</b> ～顧客のファン化につながる対応を実現するために～ 定員100名 ●モデレーター (株)プロシード ●スピーカー (株)ファンケル ファンケルアカデミーコンタクトセンター研修グループマネージャー 松山啓子氏 (株)リコー お客様相談センター 統合コールセンター所長 橋本耕一氏 コンタクトセンターは顧客にとって「企業の顔」であり、企業そのものとも言えます。従って、そのサービスレベルは企業に対する顧客満足度 (CSレベル) に直結します。顧客が何を求めているかをどのように把握し、的確な対応を行うか。顧客のファン化につながる対応を実現するために必要な準備や体制づくりなどについて、具体的な取り組み事例を交えつつ、議論していただきます。
13:00   14:30	<b>A3 JTAセッション②</b> <b>テレコミュニケーターの教育</b> ～スキルアップのための人材研修のポイント～ 定員100名 ●モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 トレーニングマネージャー 後藤敦子氏 ●スピーカー あいおい損害保険(株) カスタマーサービスセンター部 係長 稲垣将之氏 情報工房(株) トレーニング&クオリティコンサルティング局 デレクター 下山ひろ子氏 テレコミュニケーターの教育・研修をいかに行うかは、コンタクトセンターにとって、その品質と効率を左右する大きなテーマであり、永遠の課題と言えます。新規採用者の早期戦力化を図る初期研修のあり方、定着化や技能向上を図る日常的な研修プログラムの設計方法などについて、基本的な考え方や失敗を防ぐポイントなどを、具体的な事例を交えつつ、検証していただきます。	<b>B3 JTAセッション⑤</b> <b>モチベーション・マネジメント</b> ～人材活性化のために効果的な施策とは～ 定員100名 ●モデレーター (株)経営管理センター コールセンター長 西津博紀氏 ●スピーカー (株)三愛 コールセンタースーパーバイザー 平松美子氏 第一アドシステム(株) スーパーバイザー 山川久美子氏 スタッフのやる気を引き出すモチベーション・マネジメントは、コンタクトセンターに共通する課題であり、特に人材の確保が困難になっている昨今、その位置付けはますます高まっています。多種多様な人材が集まるコンタクトセンターで、いかに物心両面で効果的なモチベーション・マネジメント施策を展開していくか。基本的な考え方から、成功のためのポイントまで、実際の取り組み事例を盛り込みながら、議論していただきます。
16:30   18:00	<b>A4 JTAセッション③</b> <b>コンタクトセンター管理スタッフ(SV, MG)の採用・育成</b> ～センターの中核を担う人材をどのように育てていくか～ 定員100名 ●モデレーター (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 ●スピーカー トランスコスモス(株) 執行役員 CCサービス総括 首都圏第一サービス本部長 松原健志氏 (株)プラネット・ロワラン 代表取締役 内田良一氏 スーパーバイザー (SV) やマネージャー (MG) といった管理スタッフはコンタクトセンターの中核であり、屋台骨です。優秀な管理スタッフをどのくらい確保しているかは、センターの品質に直結していると言っても過言ではないでしょう。コンタクトセンターの管理に適した人材をどのように見極め、採用・育成していくのか。必要な準備や体制、留意点などについて、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えて検証していただきます。	<b>B4 JTAセッション⑥</b> <b>ES向上・離職防止</b> ～働きやすい職場を実現し定着率を向上するために～ 定員100名 ●モデレーター (株)Cプロデュース マネージャー 谷口亜翠佳氏 ●スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ マーケティング開発Unit 企画Team 渡邊博氏 (株)東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員 ヘルプデスク業務部長 田口浩氏 ES獲得のために、賃金やハード面での職場環境の整備を行うことには必ず限界があり、一度限界を迎えてしまうと、それ以上のESを獲得することは非常に難しいのが現状。ES向上・離職防止の為に賃金・ハード面での職場環境はもちろん、モチベーションの向上と維持等を含む、バランスの良い組み立てが必要となります。この点をポイントに経験の中で培われたノウハウからディスカッションしていただきます。

ホームページからのお申込 (<https://jtasite.or.jp/event/seminar080219.html>)

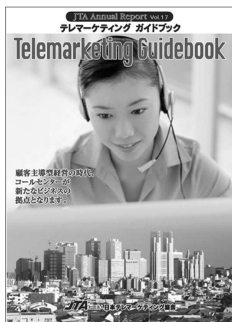
# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.131 Contents

2008年新春賀詞交歓会 開催	1
犯罪による収益の移転防止に関する法律」における「電話受付代行業者」の定義 総務省 ガイドライン(案) 経済産業省「郵便物受取サービス事業者」に関する考え方	2-3
コンタクトセンターQ&A	4
SVインタビュー	5
協会誌・新入会員紹介	6
JTAコンタクトセンター・セミナー2008 セミナープログラム	7
TOPICS	8
<b>次号予告</b>	
「JTA・NEWS」Vol.132では、「JTAコンタクトセンター・セミナー開催報告」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	

## 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)

## スーパーバイザー養成講座 追加講座 開催決まる

来る2008年3月25日(火)~26日(水)、東京会場において「スーパーバイザー養成講座」(講師:黒田真紀子氏)を追加開催します(会場:日本マンパワー)。

本講座では、スーパーバイザーの役割と、それを果たすためのベースである信頼関係の構築の仕方に焦点を絞り、そして日常的に発生する「上司とどうやってコラボレーションするのか」「自分やテレコミュニケーターへのストレスをどうやって解消すればよいのか」などの悩みにも応えながら、スーパーバイザーに求められる能力発揮を目指していただきます。下記URLからお申し込みいただけます。

カリキュラム概要	1日目	2日目
1) オリエンテーション 2) スーパーバイザーの役割	3) 役割遂行のためのEQ発揮 ・EQ簡易検査による自己チェック ・コミュニケーションスタイルの確認	6) 良好なコミュニケーション ・コミュニケーションとは ・センター内のコミュニケーションギャップ ・上司とのコラボレーション ・お客様とのコミュニケーションギャップ
4) ストレスマネジメント ・ストレスとは? ・ストレスの原因を考える ・ストレスをパワーに変える3つの「C」	5) テレコミュニケーターへのストレスマネジメント ・採用から環境までのホットポイント ・カウンセリングマインドの発揮、他	7) モチベーションアップのポイント① ・評価の考え方 ・インセンティブの考え方
		8) モチベーションアップのポイント② ・目標意識の持たせ方 ・テレコミュニケーターへの指導

## 2008年度JTAスクール 年間スケジュール決定!

多くの方に受講いただき、好評を博しているJTAテレマーケティング・スクールの2008年度の開催スケジュールが確定しました。

2008年度は東京・大阪併せて39回開催する予定です。

テレコミュニケーター養成講座: 東京: 3回  
スーパーバイザー養成講座: 東京: 11回、大阪: 4回  
トレーナー養成講座: 東京: 7回、大阪: 2回  
スクリプト作成講座: 東京: 2回  
クレーム対応講座: 東京: 3回、大阪: 1回



これらの他に、2007年度に初めて開催したスーパーバイザー養成講座のフォローアップ編「コールセンターのコーチになる」「EQ発揮のフィードバック」、トレーナー養成講座のフォローアップ編「モニタリング実施手法セミナー」をそれぞれ東京で2回開催いたします。

なお、東京・大阪以外での開催については、決定次第「JTA・NEWS」「協会ホームページ」「JTAメールニュース」等でご案内いたします。2008年度の開催スケジュールや各講座の詳細等につきましては、下記URLをご覧ください。

### ●JTAテレマーケティングスクール 2008年3~5月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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	NTT 麻布セミナーハウス(東京都)
3/13(木)~3/14(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子 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	NTT 麻布セミナーハウス(東京都)
3/25(火)~3/26(水)	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)
5/15(木)~5/16(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)
5/22(木)~5/23(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)
5/29(木)~5/30(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー (東京都)

**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  
受講申し込みができます

[http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

### 訃報

去る2008年1月17日、当協会監事・広報委員の平本 正氏が、虚血性心不全のため、75歳で永眠されました。  
平本 正氏は、長年にわたり当協会の発展にご尽力くださいました。  
平本 正氏のご冥福をお祈りいたします。