

# JTA 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://jtasite.or.jp/>  
定価: 315円(消費税込) 1年定期購読料: 3,780円(消費税込)

2008-3

VOL. 132

主な記事●電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドライン」確定

## 「JTA コンタクトセンター・セミナー2008」開催 2008年2月19・20日 8講演を実施

当協会では、2008年2月19日(火)・20日(水)の日程で「JTAコンタクトセンター・セミナー2008」を開催しました(会場: 中央大学駿河台記念館)。本セミナーでは、「顧客接点としての価値がますます高まる中で」をテーマに全8講演を実施。センター運営やスタッフマネジメントなど、テレマーケティングの業務改善のヒントになる講演・討議を行いました。本セミナーには600名を超える受講者が参加。熱気あふれるセミナーとなりました。

### 特別講演・JTAセッション 全8講演概要

#### 特別講演 叱り方の技術

●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



**講演概要:** 「できることならば叱りたくない」という管理者の悩みに対して、藤崎氏は、叱ることの目的は「相手のミスや過ちを善意をもって指摘し、それによって相手を正しい方向へ導いて問題解決を図ることにある」とし、叱る技術のポイントについてエクササイズなどを通してわかりやすく解説された。具体的には「5W」に例えて紹介。①なぜ叱られるのか→相手が叱られることを受け入れられるようにする配慮、②何について叱

るのか、③叱る相手の個性を見極めているか、④どこで叱るか、⑤叱るタイミングなどについて解説された。「何について叱るのか」については、相手の変えられるところを考慮して叱ること、「叱る相手の個性を見極め」については、聴講者に対して性格診断エクササイズを行い、タイプ別の得意・不得意な傾向を解説したうえで、相手のモチベーション特性に応じたマネジメントの重要性について解説された。

#### 特別講演 テレビショッピング新時代

●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



**講演概要:** デジタル衛星放送、CATV放送などを通じて行う通信販売事業「ショップチャンネル」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。講演では、同社代表取締役社長の篠原氏が、①ショップチャンネルの成長要因、②今後の重点施策、③コンタクトセンターの役割、等について解説された。成長要因については、1)視聴環境の整備、2)商品力(1週間に700

アイテム・半数は新商品を用意)、3)番組制作・進行ノウハウなどについて詳しく紹介。コンタクトセンターは、東京・大阪の2拠点(445席)。リアルタイム情報に基づいて番組とセンターが連動している点が大きな特長となっている。受注電話は1日平均5~6万件(過去最大は1日20万コール)、深夜帯がピーク。コンタクト効率を向上させるためのIVRの効果的な活用、ホームページの採用などについても解説された。

#### JTA セッション (1) コール品質の評価と向上策 ~評価基準の設定と指導方法のあり方~

●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



**セッション概要:** 三上氏が司会を務め、討議形式でセッションを進行。コンタクトセンターにおける品質に関する課題: 1)センターの品質が何であるのかよく分からない、2)対応の品質しか管理ができていない、3)モニタリング結果がセンター全体の品質改善にいかされていない、4)生産性とのバランスを取ることが難しい、5)品質が思うように改善しない等の問題提起を行ったうえで、パネリストが討議。黒澤氏は同社の業務サイクルと個人別サイクル

を一体的に運用する取り組みを紹介。井上氏は同社のコーポレートQAの取り組みなどを紹介された。セッション後半では、①評価基準の考え方、②指導方法のあり方について討議。井上氏は1)「全社視点での品質管理」と「センター内のQA活動」の関係性、2)顧客視点を取り入れた改善などを紹介。最後に3名のパネリストが指導方法のあり方、課題解決に必要な視点を提起された。

**JTA セッション (2)** **テレコミュニケーターの教育**  
～スキルアップのための人材研修のポイント～

●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



**セッション概要:** 稲垣氏は、同社の研修体系・具体的な手法を発表。研修で会話力・表現力・質問力をどのように高めているのか、稲垣氏自身が会場で再現しながら紹介。そのうえで、チーム育成に必要な「情熱」「勤勉」「ユーモア・笑顔」をどのように実現しているか発表された。下山氏は、従来からの教育トレーニングに加え、同社が追加した「対話」と「教育」のプログラムを紹介。下山氏が行っているビジネスコーチング（モチベーション維

持）・メンタルコーチング（ストレスケア）・グループコーチング（行動規範すりあわせ）の実践状況について発表された。セッション後半では、後藤氏が司会を務め、①スタッフの成長を引き出すポイント、②ユニークな研修とその効果、③信頼関係を築くための日頃からの取り組み、④スタッフ育成に必要な視点などについて討議。スタッフが成長していくための環境づくりのヒントなどが発表された。

**JTA セッション (3)** **コンタクトセンター管理スタッフ (SV、MG) の採用・育成**  
～センターの中核を担う人材をどのように育てていくか～

●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)ブラネット・ロワラパン 代表取締役 内田良一氏



**セッション概要:** ①SVの採用・育成、②センターマネージャーの採用・育成について討議。内田氏は、1)一般的な教育研修体系、2)階層別要員のスキルモデル、3)キャリアパス事例などを紹介したうえで、リーダーシップ開発のプロセスなどについて解説された。松原氏は、同社の研修体系、階層的権限と役割分担などを紹介したうえで、1)SVとマネージャーに求められる資質・スキル、2)トレーニングステップなどについて解説された。

セッション後半では、鈴木氏が司会を務め、①センターの現場で発生しているマネジメント上の問題点・課題、②マネージャーの必要要件などについて討議し、登用制度やスキルアップを支援する取り組みを紹介。松原氏は、同社が行っている管理者育成のための「問題解決グループワーク」「改善推進コンクール」などを紹介。マネージャーなどの管理者育成に必要な視点や方策などを提起された。

**JTA セッション (4)** **CS・サービスレベル向上**  
～顧客のファン化につながる対応を実現するために～

●モデレーター (株)プロシード シニアコンサルタント 澤田哲理氏  
●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



**セッション概要:** 橋本氏は、デジタル化・ネットワーク化に伴い、お問い合わせが増加・複雑化してきた状況を説明したうえで、同社が行ったワンストップサービス体制の構築について発表。機能の統合・ITの統合・拠点の統合を行い、センター内で専門家が連携しあいながら、ワンストップで問題解決を行うことによりCS向上を図った取り組みを紹介された。松山氏は、同社におけるお客様の声の活用について発表。①VOC情報の抽出・分析・共

有・活用、オペレーターやの関連部門の意識付けをどのように進めたのか、②CS委員会の役割、③お客様250名による対応品質継続チェックの取り組み「お客様の目委員会」の紹介をされた。セッション後半では、澤田氏が司会に「お客様が歓喜された瞬間」「お客様をファンにするためには」「継続するための方策」などについて討議。キャリアパスやマインド研修など多様な実践状況が発表された。

**JTA セッション (5)** **モチベーション・マネジメント**  
～人材活性化のために効果的な施策とは～

●モデレーター (株)経営管理センター 東中野コンタクトセンター長 西津博紀氏  
●スピーカー (株)三愛 本社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) コールセンターマネージャー 山川久美子氏



**セッション概要:** 山川氏は、同社が行ったモチベーション・マーケティングの取り組みで、スタッフのシフトに対する悩みが浮き彫りとなった事例を紹介し、同社の行った対応を発表。シフトに融通性をもたせることにより、スタッフのモチベーションがどのように向上し、スタッフ間のコミュニケーション充実につながっていったか事例を交えて解説された。平松氏は、過去の失敗事例などを紹介したうえで、表面には現れにくいスタッフの真意や価

値観などの把握に努めること、タイミングよく関わることの重要性を解説。SVに必要な目録・行動姿勢、SV自身がモチベーションを高めるための取り組みなどを発表された。セッション後半では、西津氏が司会を務め、①スタッフがSVをめざせるような環境づくり、②日常的なコミュニケーションの方法（未然のケア）、③SVのセルフマネジメント（ケア）などについて討議した。

**JTA セッション (6)** **ES向上・離職防止**  
～働きやすい職場を実現し定着率を向上するために～

●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本部 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



**セッション概要:** 谷口氏が司会を務め、討議形式でセッションを進行。前半では、①各社が考えるES、②ESの定義や範囲、③ESをどのように測るのか？ ④各人のESが上がるタイミング・下がるタイミングなどについて討議。渡邊氏は、同社が行っている研修体系・明確なキャリアパス制度などを発表された。田口氏は、同社で行っているES調査やランチミーティングなどの取り組みに加え、スタッフの将来のビジョン形成などの内発的動機づけを

どのように支援しているのか発表された。セッションの後半では、①直近のES施策での変化、②新たな取り組みについて討議。渡邊氏は、クラブ活動支援や産業医との提携などライフサポート支援について発表された。田口氏は、管理者の目が行き届く中規模センターを構築することにより、スタッフのES・定着率が向上するとともに、コミュニケーションが活性化している状況などを発表された。

# 「電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドライン」確定

当協会報2月号でお知らせした「電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドライン(以下「ガイドライン」という)」が、2007年11月16日から12月17日までに総務省に提出された意見を踏まえ、2008年2月1日に確定版として公表された。

いわゆるコールセンター業務を受託している企業においても、「電話受付代行業」に該当する業務は犯罪による収益の移転防止に関する法律(以下「法」という)の対象となり、法に基づく義務(法第4条に基づく本人確認義務、法第6条に基づく本人確認記録の作成・保存義務、法第7条に基づく取引記録の作成義務、法第9条に基づく疑わしい取引の届出義務)が課せられる。

発表されたガイドラインのうち、電話受付代行業者の範囲および該当しない業務の例について紹介する。

## ガイドラインに定められた電話受付代行業者の範囲

電話受付代行業者とは、法第2条第2項第38号において定義されており、具体的には、以下の3つのすべてを満たすサービスを提供している事業者を指す。

- ①自己の電話番号を、顧客が連絡先として利用していることを許諾している
- ②当該顧客あてに当該電話番号にかかってきた電話(FAXを含む)について応答している
- ③通信が終わった後で、顧客に通信内容を連絡している

### 例

- A.実際に人が顧客側の従業員、秘書等を名乗って電話に出て、電話回線を一度切った上で電話を受信した旨を顧客に対して伝えるサービス
- B.顧客あてのFAXを実際に受信して、顧客に受け渡すサービス
- C.留守番電話等を使って自動応答を行い、通話内容を録音し、その内容を顧客に対して伝えるサービス

## 「電話受付代行業」に該当しない類似業務の例

一方、右上の表に示すような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、法第2条第2項第38号に規定する業務には該当せず、法に基づく義務は課せられない。

## 提出された意見及びそれに対する総務省の考え方

今回総務省より発表されたガイドライン案に対して、10の意見が提出されたが(いずれも当協会より)、主な提出された意見及び総務省の考え方は右下表の通り。掲載した以外の意見および総務省の考え方については、右記のURLをご参照いただきたい。

## 電話受付代行業に該当しない類似業務

業務区分	内容
資料請求・問合せ受付 カスタマーセンター	○広告等を受けての商品・サービス等の資料や請求の問い合わせの受付を行う業務 ○商品・サービス等の問い合わせの受付や問い合わせの内容や履歴を管理する業務 ○消費者からの問い合わせの受付や情報提供を行う業務
テクニカルサポートセンター ヘルプデスク	○商品・サービス等の使用方法等における技術的な相談に応じ、アドバイスをを行う業務
サポートセンター	○消費者からの商品・サービス等に関する問い合わせや苦情への対応を行う業務 ○問い合わせやクレームの結果の分析を行い、クライアントに対し商品・サービス等の改善策や新規開発に向けた提案を行う業務
消費者相談窓口	○消費者からの商品・サービス等に関する相談や、苦情への対応を行う業務
保守センター	○保守の依頼をした者の状況等を聴取した上で、対応可能な保守要員に伝達し対応を依頼する業務
受注センター 申込み受付センター	○商品・サービス等の購入や役務の提供の申込みの受付を行う業務 ○商品・サービス等の注文の受付、商品在庫の管理、商品手配を行う業務 ○消費者からのキャンペーン応募や、会員登録等の受付を行う業務
オーソリゼーション	○カードの与信照会を行う業務
電話転送・交換業	○自社の保有する電話番号を顧客が連絡先として利用することを許諾し、当該電話番号あてにかかってきた電話を顧客が指定した電話番号に転送・交換する業務
電話応答	○顧客の保有する電話番号あての電話の転送を受けて、顧客に変わり電話に応答する業務

## 提出された意見及びそれに対する総務省の考え方

提出された意見	総務省の考え方
ガイドラインに示された業務区分・内容である限り、IVR(音声自動応答装置)を使って対応したキャンペーン受付や資料請求なども、電話受付代行業には該当しないと理解しているが、その理解で正しいか。	そのような理解で結構です。
クライアントからの業務で、夜間の対応において、人が介さず、IVRを使って、問い合わせ等をしてきた方の連絡先を録音し、その録音した内容をクライアントに渡すという業務があるが、これも電話受付代行業に該当しないと理解しているが、その理解で正しいか。	留守番電話等の機器を使って通話内容を録音し、その録音内容を顧客に伝えるものは、当該顧客あてに当該電話番号にかかってきた電話について応答し、顧客に連絡する業務であるとの理由により、電話受付代行業に該当しますので、IVRを使用した業務につきましては、電話受付代行業に該当します。
特定事業者(※1)からの特定業務に関する業務の一部を受託するケースがあった場合に、疑わしい取引の報告義務は委託者である特定事業者に課せられるものであり、受託者に報告義務はないと理解してよいか。	委託者、受託者ともに特定事業者に該当するのであれば、双方に疑わしい取引の届出義務が生じるものと考えられます。

(※1)従来より金融機関等は、金融機関等本人確認法及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、同法の施行により金融機関等に加え「ファイナンスリース業者」「クレジットカード業者」「宅地建物取引業者」「貴金属等取引業者」「郵便物受取代行業者」「電話受付代行業者」「司法書士又は司法書士法人」「行政書士又は行政書士法人」「公認会計士又は監査法人」「税理士又は税理士法人」「弁護士又は弁護士法人」が特定事業者となった。また、法では特定事業者が行うすべての業務を対象となるのではなく、法令により義務の対象となる業務の範囲が定められている。

同法については、以下URLをご参照いただきたい。

### ○同法の概要

<http://www.npa.go.jp/sosikihanzai/jafic/index.htm>(法の概要、「疑わしい取引の届出方法」警察庁犯罪収益移転防止管理官ホームページ)

### ○電話受付代行業者に関するガイドライン

[http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080201\\_4\\_bs1.pdf](http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080201_4_bs1.pdf)(ガイドライン全文)

[http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080201\\_4\\_bs2.pdf](http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080201_4_bs2.pdf)(寄せられた意見に対する総務省の考え方)

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



私はセンター内でスクリプト作成をよく依頼されるのですが、いつもかなりの時間を割かれるので悩んでいます。短時間で良いスクリプトを作るコツはありますか？また作成ソフトでお勧めのものはないでしょうか。

鈴木 誠氏

回答者

(株)フジスタッフ CCM事業部 シニアコンサルタント  
JTAテレマーケティングスクール スクリプト作成講座 講師

A

スクリプト作りは、慣れている方でも気を遣いながら作成しなければならないため、結構時間がかかるものです。特にアウトバウンドではスクリプトの出来いかんで結果が左右されるからです。短時間でまとめるために、私はまず「骨格だけのスケルトン」をフリーハンドで作って全体像を決めることをお勧めしています。全体の流れを最初に決めておけば、漏れをなくすることができるからです。全体像を固めてから個々のマスを台詞で埋めていくという作業になります。また、過去の類似スクリプトがあれば、それを加工修正することで時間はだいぶ省けるはずですよ。

「良いスクリプト」とありますが、何をもち「良い」と判断するかが問題です。判断するのはSVでもセンター長でもありません。最終的に判定するのはお客様なのです。こちらの伝えたいことがしっかり伝わり、お客様に受け入れられて初めて「良い」スクリプトであった、と言えるのではないのでしょうか。そのためには必ず社内ロールプレイングでスクリプトを磨くことをお勧めしています。活字表現を音声表現に置き換える、つまり「文字」を「音」にすることで初めて不自然な流れ、伝わりにくい言葉、話しにくいフレーズが発見できます。

スクリプトには「完成形」はありません。完璧なものを作らなければ、というプレッシャーから多くのスクリプト作成者が

悩みのループに迷い込んでしまっています。スクリプトとは全体の会話の流れを示す、単なるガイドラインなのだとして理解してください。そして、ガイドラインなのでスクリプトはあくまでもシンプルであるべきです。テレコミュニケーターに「これなら私でもできそう」と思ってもらうことが大事なことです。実際に業務で活用しながらも、お客様から「分かりづらい」といわれた部分や、テレコミュニケーターから「こう言った方が伝わった」などの意見を参考に常に変化するものです。同時に余計な枝葉は削ってFAQで補完することで、よりシンプルで使いやすいものとなります。

また、カスタマーサービスなどのインバウンドセンターにおけるスクリプトは「ヒアリングフロー」という位置づけになります。何をどのような順番で無駄なく確認していくか、というトラブルシューティング的な流れです。ここではFAQの整備充実には注力すべきことは言うまでもありません。

最後に、作成ソフトでお勧めは？ ということですが、結論から言うと「自分が最も使い慣れた」ものを使うべきでしょう。Word、Excel、Visio、一太郎などなど。PCソフトにはそれぞれいろいろな機能があります。スクリプト表現でメリハリをつけることは重要な要素になりますが、不慣れなソフトを使う必要はないとあえて断言いたします。

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

## 新入会員のご紹介 (2008年1月入会)

2008年2月1日現在・正会員数 202社

ヤマトコンタクトサービス株式会社

Agency



ヤマトコンタクトサービス

代表者：代表取締役社長 土田正浩

本社所在地：東京都足立区新田1-9-1 ヤマト運輸王子ビル 6階

ホームページURL：http://www.y-cs.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、長年に渡って培ってまいりました物流ノウハウやオペレーションノウハウを活かして、ヤマトグループ内の物流・情報・システム等の全国ネットワークを駆使して物流&コミュニケーションをキーワードに物流に付随するテレマーケティングを中心に提供するサービスエージェンシーです。

# スーパーバイザー interview vol.9

株式会社ベルテック  
テレマ事業部  
オペレーション部

スーパーバイザー  
鈴木 純子さん



SVのように、多様な仕事を任せてもらえる  
職種はなかなかないと思います。  
やりがいがありますし、面白いですよ。  
ぜひ、挑戦してみてください。

趣味は読書とエレキギター演奏という鈴木さん。  
友人たちとアマチュアバンドを組んでいるそうで  
す。センターのスタッフと芝居や舞踊を観に行く  
ことも。「自分の知らなかった世界が広がり、楽し  
いですよ」と笑顔で語ってくれました。

今回ご登場いただくのは、株式会社ベルテックのスーパーバイザー鈴木純子さん。鈴木さんは、通信販売の受注センターで、サービス品質管理・人材育成・センターマネジメントなどを担当されています。

鈴木さんは、以前、電話相談の仕事をしてきた経験があり、お客様と対話できる仕事を志望し、同社に入社されました。同社では、テレマーケティング、人材派遣、メール代行など事業を展開。鈴木さんはクライアント企業の化粧品通信販売のお客様センターの担当となり、現在、同センターの電話セクションのSVを務めています。

## 1人ひとりのスタッフが プロフェッショナルになってほしい

センターには、お客様から、購入のお申し込み・問い合わせ・美容相談など多様なお問い合わせが寄せられています。クライアント企業の要望により、より顧客満足を重視したサービスに注力している点が大きな特長ということです。

「クライアント様からは、1人ひとりのお客様に沿ったサービスを心がけるよう、CSR<sup>(※)</sup>の判断でお客様に喜んでいただけるサービスを提供してほしいとご指示をいただいています」。効率よりホスピタリティを重視しており、1次対応したCSRが受注から相談まで、お客様の立場に立ったサービス提供に努めています。

そのためには、商品知識はもちろん、美容に関する知識を高めていくことが重要であり、同社では多様な研修を行っています。クライアント企業の協力により、スタッフがメイクアップの専門学校に通い、美容の勉強をしたこともあるそうです。「クライアント様からは『1人ひと

りのスタッフがプロフェッショナルになってほしい』『そのために、勉強したいことがあったら遠慮せずに言ってほしい』と言われていました。

CSRには高度なスキルが求められることとなりますが、皆よく勉強してくれていて、本当に助かっています。鈴木さんは、そんなスタッフたちを誇らしく感じています。

## 忙しいときでも笑顔でいたい

スタッフとの関係では、どのような気配りをしているのでしょうか。印象深かったできごとを伺いました。

「CSRは、私たち上司の行動をよく見ていると感じています。当然のことですが、模範的な行動を心がけていますね。以前、センターの規模拡大に伴い、とても忙しい時期がありました。私自身、気も張っていましたが、疲れもあったのだと思います。そんなとき、CSRが私の所にやってきて『私たちに任せていただいで大丈夫です。休んでいてください』と声をかけられたことがあるのです。その思いやりに涙が出るほどうれしかったのですが、その反面、『スタッフに気を遣わせているな』と反省したことがあります。もちろん、仲間だから頼ってよい部分もありますが、SVが疲れている姿を見せてはセンターのモチベーションに影響します。それからは体力を過信せず、休みも取るよう心がけています」

## SVの楽しさを味わってほしい

SVを務める鈴木さんは、サブSVやリーダーたちと協力しながら、サービスの品質管理、スタッフの教育などを進めて

います。研修プログラムや業務マニュアルの構築・管理もSVが担当。毎月行われるクライアント企業との定例会にも参加しています。このように、SVには多様な役割が求められますが、それがSVの仕事の魅力でもあると鈴木さんは言います。

「私は電話対応の仕事がしたいと思いますが、実際にSVになってみると、教育からマネジメントまで、多様な仕事に携わることになりました。これだけの仕事を任せてもらえる職種はなかなかないと思います。やりがいがありますし、面白いですよ。確かに、たいへんな部分もありますが、やればやるほど成果が自分に返ってきます。ぜひ、スタッフにもSVをめざしてほしいですね」。

最後に、これからSVをめざそうとして

いる方へのアドバイスをいただきました。「やってみたいと思ったら、まずは飛び込んでみることです。私自身、来た仕事を拒まず（笑）、必死になってやっていたら、なんとかなりました。SVの仕事は多岐にわたりますが、実現不可能なことを求められているわけではありません。お客様・クライアント様・スタッフとコミュニケーションを図っていくことで解決していけることなのです。それに、SVは1人ではありません。必ず仲間がいますよね。私も多くのスタッフに支えられてきました。ぜひ、多くの方にSVの仕事の楽しさを味わってほしいと思っています」。最終的な目標がSVでなくても、その経験は多様な仕事にいかせると鈴木さんはアドバイスしてくれました。

楽しそうに仕事をしている鈴木さんの姿が目には浮かぶようです。SVの魅力を確認することができました。

※テレコミュニケーターの同社での呼称

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。

## 1/21 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  
 ・12月14日の委員会において完成させた「スーパーバイザーの職務定義」の原案を、現場の実態にあっているか、文言や内容は分かりやすいかについて複数のスーパーバイザーに意見照会し、その結果を元に完成版を作成した。  
 ・完成版の報告会は4月に会員限定で行うこととなった。

## 2/5 広報委員会

①JTA・NEWSの発行について  
 ・4月号：2007年度事業活動報告、JTAスクール2008年度開催概要、スクリプトに関するQ&A、スーパーバイザーインタビュー等で誌面を構成することとなった。

②2008年度活動計画について  
 1)JTA・NEWSの発行  
 ・基本のページ数は8ページ、特集や記事の分量によっては増ページとすること、写真を多用する海外視察ツアーのレポート掲載号はカラーで発行することを決定した。  
 ・広告の掲載について、従来以上に広告の出稿を依頼していくこと、内容による掲載の可否については、事務局お

よび広報委員会で審査することとなった。

2)協会活動の認知を目的とした広報活動  
 ・2007年度以前と同様、関連媒体等に、協会事業等のニュースリリースを配付していくこととなった。

## 2/7 情報調査委員会

①2008年度活動計画について  
 1)コンタクトセンター見学会  
 ・2008年度は、沖縄県と東京近郊で、各1回開催することとなった。

②JTAメールニュース  
 ・配信内容について、読者へのアンケートを行うこととなった。  
 ・配信数の増加について、イベントなどを通じてJTAメールニュースの存在を積極的にアピールしていくこととなった。

③会員実態調査  
 ・テレマーケティング・アウトソーシング企業に対する調査を2008年度も実施し、テレマーケティング・ガイドブックで公表することとなった。

## 2/14 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー2008について  
 ・準備状況・受講申込みの状況等につ

いて報告した。

②コールセンター入門講座について  
 ・2008年度の開催に関して、2008年6月17日（火）、東京・日本マンパワーにて開催することとなった。  
 ・テーマおよび講師は以下のように決定した。  
 「コールセンター基礎知識」  
 講師：(株)フジスタッフ 鈴木誠氏  
 「最新トレンドと成功事例」  
 講師：(株)アイ・エム・プレス 西村道子氏  
 「テレマーケティング関連ルール」  
 講師：JTA事務局 森田豊

③海外視察ツアーについて  
 ・2008年2月からニーズ把握のためのアンケートを実施し、2008年3月の委員会で訪問先・日程等の開催概要を検討することとなった。

④2008年度活動計画について  
 ・「JTAスクールの開催」「コールセンター入門講座の開催」「テレマーケティング・ガイドブックの発行」「海外視察ツアーの企画」「JTAコンタクトセンター・セミナーの開催」を行うとともに、新たな活動について、今後も検討していくこととなった。

# JTAメールニュース 好評配信中

情報調査委員会・広報委員会では、より多くの情報を提供することを目的に「JTAメールニュース」の配信を行っています(配信日：不定期)。2008年2月に配信したVol.83-84では、右記の記事を配信しました。

配信ご希望の方は、「JTAメールニュース配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局e-mailアドレス([office@jtasite.or.jp](mailto:office@jtasite.or.jp))までお申込みください。

当協会ホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からもお申込みいただけます。

### VOL.83 (2008年2月4日配信) 配信数：2816名

- ①「JTA・NEWS」VOL.131の発行
- ②JTAコンタクトセンター・セミナー2008ご案内
- ③求人・求職のためのマッチング促進のための調査分析(第3四半期報告書)
- ④知っておきたい情報セキュリティ 理解度セルフチェック
- ⑤情報セキュリティ教育の指導者向け手引き書(2007年版)
- ⑥国民生活審議会 第2回個人情報保護部会の配付資料および議事要旨
- ⑦情報システムの信頼性向上のためのモデル取引・契約に関するセミナー
- ⑧最低賃金法の改正について
- ⑨JTAテレマーケティング・スクール2008年度の開催スケジュール決定!
- ⑩コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2008 in 大阪 開催

### VOL.84 (2008年2月12日配信) 配信数：2827名

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー2008 事前申込み締切迫る!
- ②電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止に関するガイドライン他、関連情報
- ③国民生活審議会 第1回個人情報保護部会議事録
- ④経済産業分野を対象とする個人情報保護ガイドラインに関する説明会
- ⑤労働者の募集および採用における年齢制限禁止の義務化に係るQ&A
- ⑥日本標準産業分類の改訂
- ⑦第1回 消費者契約に関する検討委員会の配付資料
- ⑧社会生活統計指標—都道府県の指標—2008
- ⑨大学生によるインターネット広告表示調査結果
- ⑩コンタクトセンター・マネージャーズ・サミット2008の開催(当協会後援)

# JTAテレマーケティング・スクール好評開催中！ 皆様の受講をお待ちしております

JTAスクールは1990年からスタートし、現場のニーズに応える形で、講座内容の改善や多様化に取り組み、受講者により満足していただける講座を目指しております。これまで、延べ9,000名を超える方々が受講され、現場の第一線で活躍されています。

## ■ ロールプレイング、グループワークを取り入れた実践的内容

JTAスクールは、座学講義だけでなく、ロールプレイングやグループワークを取り入れ、より実践に即していることも大きな特長です。「体験することで、スキルが習得しやすい」「ディスカッションを通して、自己の課題が分かった」「課題解決のヒントを見出すことができた」という反響もありました。

## ■ 経験豊富な講師による分かりやすい講義内容

長年、コールセンターに携わってきた専門家が、スタッフに求められている知識やスキルを踏まえたカリキュラムを実施すると同時に、受講者の幅広い悩みやニーズに応じていきます。センターの実態に即した事例を交えた説明は「イメージしやすい」と好評を博しています。

## ■ 受講者同士の交流によるモチベーションアップ

グループワーク等を通じた“他業種・他社との交流”が、仕事に対する意欲や励み、自己評価や振り返りの機会となっています。「同じ目標に向かってる人・同じ悩みを持っている人がいる」と勇気づけられ、「モチベーションの向上につながった」という声が多く寄せられています。



## ● 講座のラインアップ

### テレコミュニケーター養成講座 講師：角脇さつき氏

マーケティングのカギを握り、企業イメージを左右するテレコミュニケーターの業務の向上を目指す。お客様に感じよくサービスを提供するための対応方法を、演習やロープレを通じて実践的に習得する。

### スーパーバイザー養成講座 講師：黒田真紀子氏

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、日常的に発生する人間関係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す。

### スーパーバイザー養成講座 講師：濱富美子氏

スーパーバイザーが果たすべきさまざまな役割のうち、「ティーチング」「トレーニング」に加え、「コーチングスキル」と「カウンセリングスキル」の基本について、ロープレ等を通じて実践的に学ぶ。

### スーパーバイザー養成講座 講師：角脇さつき氏

スーパーバイザーがセンターの状況を把握し、成果をあげるためにどう方策をとるか、「現場のマネジメント」の基本を整理するとともに、「人材マネジメント」について、討議や演習を取り入れながら実践的に学ぶ。

### トレーナー養成講座 講師：後藤啓子氏

テレコミュニケーターを指導するインストラクションのノウハウや、テレマーケティングに必要なトレーニングに関する最新情報を提供。「人材の評価」「OJT手法」「電話対応の質の向上」を中心に学ぶ。

### スクリプト作成講座 講師：鈴木誠氏

スクリプト作成に関するノウハウやテクニックを、最新事例を基に解説。作成実習を通じて身体で覚える実践的講座。「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットの作成・修正・検証・活用方法について徹底指導する。

### クレーム対応講座 講師：玉本美砂子氏

処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導する。

※センターマネージャー講座は内容を刷新して開催します。内容が決まり次第お知らせします。

### スーパーバイザー養成講座実践編 講師：濱富美子氏

#### ● コールセンターのコーチになる（コーチング講座）

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げるための『コーチングスキル』をグループワークやエクササイズを通して実践的に習得する。

### スーパーバイザー養成講座実践編 講師：黒田真紀子氏

#### ● 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）

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ぶ。

### トレーナー養成講座実践編 講師：後藤啓子氏

#### ● モニタリング実施手法セミナー（モニタリング講座）

モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的とする。

※2008年度は「スーパーバイザー養成講座実践編」「トレーナー養成講座実践編」を東京で2回開催する予定です。講座内容につきましては、JTAスクールWebサイトでご確認ください。Webサイトから受講お申し込みもできます。

※フォローアップ・実践編（1日コース）は、スーパーバイザー養成講座やトレーナー養成講座を受講された方や企業を主な対象としています。

JTAテレマーケティング・スクールURL [http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.132 Contents

JTAコンタクトセンター・セミナー2008 開催報告 講座概要	1-2
電話受付代行業における犯罪による収益の移転防止 に関するガイドライン 確定	3
コンタクトセンターQ&A 新入会員紹介	4
SVインタビュー	5
協会日誌・JTAメールニュース	6
JTAテレマーケティング・スクール 2008年度講座 受講のお知らせ	7
TOPICS	8

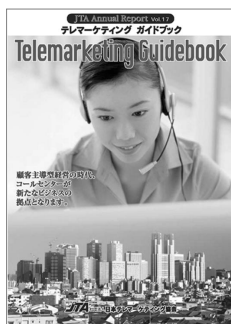
### 次号予告

「JTA・NEWS」Vol.133では、「労働契約法概要」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)

## コンタクトセンター・マネージャーズ・サミット 2008

来る2008年4月24日(木)・25日(金)、「コンタクトセンター・マネージャーズ・サミット2008」が開催されます。

同展では、2006年・2007年と2回にわたり、コンタクトセンター・マネージャーを対象にしたカンファレンスを開催してきました。今回は、これまでのカンファレンスに加え、展示会を開催し、専門展示会として生まれ変わります。

詳細は下記URLを参照ください。

<http://www.atmarkccm.com/event/post4.html>

名称 コンタクトセンター・マネージャーズ・サミット 2008

開催日時: 2008年4月24日(木)・25日(金) 10時~17時30分

会場: TFTホール (ゆりかもめ 国際展示場正門より直結徒歩1分)

主催: 株式会社C C M総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部

後援: 社団法人日本テレマーケティング協会、社団法人企業情報化協会、

社団法人日本テレワーク協会、HDI-Japan

出展社数: 60社 (予定) 出展小間数: 100小間 (予定) 来場者数: 5,000人 (見込み)

入場料: 1,500円 (税込み) 事前登録無料

## コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 大阪開催決定!

毎年11月に東京・池袋において開催され、好評を博しているコールセンターの専門展「コールセンター/CRMデモ&カンファレンス」が、2008年は大阪でも開催されます。

### 開催概要

名称: コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2008 in 大阪

日程: 2008年5月28日(水)・29日(木)

会場: マイドームおおさか

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: 社団法人日本テレマーケティング協会、社団法人日本通信販売協会 (予定)

開催プログラム: 展示会、出展社セミナー、カンファレンス、実践研修講座

来場方法: WEBでの事前登録 2008年3月末頃からご案内いたします。

お問い合わせは下記までお願いいたします。

コールセンターデモ運営事務局 (CMPビジネスメディア内)

Email: [info-osaka@callcenter-japan.com](mailto:info-osaka@callcenter-japan.com) Tel: 03-5296-1020

## JTAテレマーケティングスクール 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

### ●JTAテレマーケティングスクール 2008年5~7月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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)
6/ 5(木)~6/ 6(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	新大阪丸ビル新館
6/12(木)~6/13(金)	テレコミュニケーション養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー (東京都)
6/19(木)~6/20(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)
7/ 3(木)~7/ 4(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)
7/10(木)~7/11(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)
7/17(木)~7/18(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)
7/24(木)~7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館

### 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)