社団法人 日本テレマーケティング協会報

JTA NEWS

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）

2008－4
VOL. 133

主な記事●JTAスクール新講座のお知らせ

労働契約法　改正パートタイム労働法　施行

2007年12月「労働契約法」が制定され、労働契約についての基本的なルールがわかりやすい形で明らかにされました。同法は2008年3月1日施行されました。

また、少子高齢化、労働力減少社会で、パートタイム労働者がその能力をより一層有効に発揮することができる雇用環境を整備するため、パートタイム労働法が改正されました。同法は2008年4月1日に施行されます。

今号では、両法の概要やポイントをお知らせします。

労働契約法　概要

就業形態が多様化し、労働者の労働条件が個別に決定・変更されるようになり、個別労働紛争が増えています。この紛争の解決の手段としては、裁判制度のほかに、個別労働紛争解決制度、労働審判制度が施行されてきましたが、このような紛争を解決するための労働契約についての民事的なルールをまとめた法律はありませんでした。

このようななか、2007年12月「労働契約法」が制定され、労働契約についての基本的なルールがわかりやすい形で明らかにされました。労働契約法は2008年3月1日施行されました。

労働契約法における「労働者」とは

● 使用者の指揮・命令のもとに働き、その報酬として賃金を受けている場合には、「労働者」として労働契約法の対象になります。（第２条第１項）

→「請負」や「委任」という形式をとっていても、実態として、使用者の指揮・命令のもとに働き、その報酬として賃金を受けていれば、「労働者」になります。

労働契約の基本ルール

● 労働契約の締結や変更に当たっては、労使の対等の立場における合意によるのが原則です。（第3条第1項）

● 労働者と使用者は、労働契約の締結や変更に当たっては、均衡を考慮することが重要です。（第3条第2項）

● 労働者と使用者は、労働契約の締結や変更に当たっては、仕事と生活の調和に配慮することが重要です。（第3条第3項）

● 労働者と使用者は、信義に従い誠実に行動しなければならず、権利を濫用してはなりません。（第3条第4項・第5項）

◆ 労働契約は、使用者と労働者がお互いに守らなければならないものです。あとでトラブルになったりしないように、契約の内容をハッキリさせておくことが大切です。

● 使用者は、労働契約の内容について、労働者の理解を深めるようにしましょう。（第4条第1項）

→ 例えば、労働者に労働条件をきちんと説明することなどが考えられます。

● 労働者と使用者は、労働契約の内容（有期労働契約に関する事項を含む）について、できる限り書面で確認しましょう。（第4条第2項）

→ 例えば、労使で話し合った上で、労働条件を記載した書面を労働者に交付することなどが考えられます。

→ 有期労働契約の場合には、契約期間が終わったときに契約が更新されるかどうかや、どのような場合に契約が更新されるのかなど、契約の更新についてもハッキリさせておきましょう。

※ このほか、有期労働契約については、「有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準」において、使用者は
① 契約期間満了後の更新の有無等を明示
② 3回以上更新された契約や１年を超えて継続勤務している労働者の契約を更新しない場合、契約期間満了の30日前までに雇止めを予告
③ 労働者の求めに応じ、雇止めの理由を明示
④ 契約更新の場合、契約期間をできる限り長くするよう配慮することとされています。

● 使用者は、労働者の生命や身体などの安全が確保されるように配慮しましょう。（第5条）

労働契約を結ぶ場合には

◆ 労働者と使用者が合意すれば、労働契約は成立します。
事業場に就業規則がある場合で、就業規則で定める労働条件が労働者の労働条件になる場合は、次のような場合です。

● 労働者と使用者が、「労働すること」「賃金を支払うこと」について合意すると、労働契約が成立します。（第6条）

労働契約法　概要

事業場に就業規則（労働条件などを定めた規則）がある場合には、次のようになります。

● 労働者と使用者が労働契約を結ぶ場合に、使用者が
① 合理的な内容の就業規則を
② 労働者に周知させていた（労働者がいつでも見られる状態にしていた）
場合には、就業規則で定める労働条件が、労働者の労働条件になります。（第7条本文）
→ 使用者が就業規則を机の中にしまっていて労働者が見たくても見られない場合などは、労働者に周知されていませんので、その就業規則は労働者の労働条件にはなりません。

● 労働者と使用者が、就業規則とは違う内容の労働条件を個別に合意していた場合には、その合意していた内容が、労働者の労働条件になります。（第7条ただし書）
→ 事業場に就業規則がある場合でも、労働者のそれぞれの事情に合わせて、労働条件を柔軟に決めることができます。

● 労働者と使用者が個別に合意していた労働条件が、就業規則を下回っている場合には、労働者の労働条件は、就業規則の内容まで引き上がります。（第12条）

● 法令や労働協約に反する就業規則は、労働者の労働条件にはなりません。（第13条）

労働契約を変える場合には

◆ 労働者が働いていく中では、賃金や労働時間などの労働条件が変わることも少なくありません。労働条件の変更をめぐってトラブルにならないように、使用者と労働者で十分に話し合うことが大切です。

● 労働者と使用者が合意すれば、労働契約を変更できます。（第8条）

事業場に就業規則（労働条件などを定めた規則）がある場合には、次のようになります。

● 使用者が一方的に就業規則を変更しても、労働者の不利益に労働条件を変更することはできません。（第9条）

● 使用者が、就業規則の変更によって労働条件を変更する場合には、次のことが必要です。（第10条）
① その変更が、以下の事情などに照らして合理的であること。
・労働者の受ける不利益の程度
・労働条件の変更の必要性
・変更後の就業規則の内容の相当性
・労働組合等との交渉の状況
② 労働者に変更後の就業規則を周知させること。

就業規則の変更については、裁判で次のような考え方が示されています。

・新たな就業規則の作成又は変更によって、既得の権利を奪い、労働者に不利益な労働条件を一方的に課すことは、原則として許されないが、当該規則条項が合理的なものである限り、個々の労働者においてこれに同意しないことを理由として、その適用を拒否することは許されない。（秋北バス事件最高裁判決）
・賃金のような重要な労働条件の変更について、高度の必要性に基づいた合理的な内容のものである場合には、その効力を生ずる。（大曲市農業協同組合事件最高裁判決）
・定年を延長する代わりに給与が減額された場合において、その合理性の有無の判断に当たっては、①就業規則の変更によって労働者が被る不利益の程度、②使用者側の変更の必要性の内容・程度、③変更後の就業規則の内容自体の相当性、④代償措置その他関連する他の労働条件の改善状況、⑤労働組合等との交渉の経緯、⑥他の労働組合又は他の従業員の対応、⑦同種事項に関する我が国社会における一般的状況等を総合考慮して判断すべきである。（第四銀行事件最高裁判決）
・賃金体系の変更により大幅な不利益を生じさせる場合には、一方的に不利益を受ける労働者について不利益性を緩和するなどの経過措置を設けることによる適切な救済を併せ図るべきであり、それがないままに一部の労働者に大きな不利益のみを受忍させることには、相当性がないものというほかはない。
一部の労働者が被る不利益性の程度や内容を勘案すると、賃金面における変更の合理性を判断する際に労働組合の同意を大きな考慮要素と評価することは相当ではないというべきである。（みちのく銀行事件最高裁判決）

労働契約を終了する場合などには

◆ 出向、懲戒や解雇については、労働者に与える影響が大きいことからトラブルになることが少なくありませんので、紛争とならないように気をつけましょう。

● 権利濫用と認められる出向命令は、無効となります。（第14条）
→ 出向命令が権利濫用に当たるかどうかは、その出向が必要であるか、対象労働者の選定が適切であるかなどの事情を総合的に考慮して判断されます。

● 権利濫用と認められる懲戒は、無効となります。（第15条）
→ 懲戒が権利濫用に当たるかどうかは、懲戒の原因となる労働者の行為の性質や態様などの事情を総合的に考慮して判断されます。

● 客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当と認められない解雇は、権利を濫用したものとして無効となります。（第16条）

有期労働契約を結ぶ場合には

◆ 例えば、1年の契約期間を定めたパートタイム労働者など有期労働契約を結ぶ場合には、契約の終了場面における紛争が見られることから、あとでトラブルになったりしないように、次のことに気をつけましょう。

● 使用者は、やむを得ない事由がある場合でなければ、契約期間が満了するまで、労働者を解雇することができません。（第17条第1項）

● 使用者は、有期労働契約によって労働者を雇い入れる目的に照らして、契約期間を必要以上に細切れにしないよう配慮しなければなりません。（第17条第2項）

詳細は下記・厚生労働省ホームページを参照ください。

厚生労働省ホームページ　http://www.mhlw.go.jp
労働契約法条文
http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/roudoukeiyaku01/dl/01.pdf

改正パートタイム労働法　概要

パートタイム労働法が改正されました。同法は2008年4月1日に施行されます。同法のポイントは以下の通りです。

パートタイム労働者を1人でも雇っている事業主の方は

①雇い入れの際、労働条件を文書などで明示してください（改正法第6条）
②雇い入れ後、待遇の決定に当たって考慮した事項を説明してください（改正法第13条）
③パートタイム労働者から通常の労働者へ転換するチャンスをととのえてください（改正法第12条）

● 第6条のポイント

1.事業主は、パートタイム労働者を雇い入れたときは、速やかに、「昇給の有無」、「退職手当の有無」、「賞与の有無」を文書の交付等により明示しなければならない。
　→違反の場合は10万円以下の過料
2.事業主は、1の3つの事項以外のものについても、文書の交付等により明示するように努めるものとする。

● 第13条のポイント

事業主は、その雇用するパートタイム労働者から求めがあったときは、その待遇を決定するに当たって考慮した事項を説明しなければならない。

● 第12条のポイント

事業主は、通常の労働者への転換を推進するため、その雇用するパートタイム労働者について、次のいずれかの措置を講じなければならない。

・通常の労働者を募集する場合、その募集内容を既に雇っているパートタイム労働者に周知する。
・通常の労働者のポストを社内公募する場合、既に雇っているパートタイム労働者にも応募する機会を与える。
・パートタイム労働者が通常の労働者へ転換するための試験制度を設けるなど、転換制度を導入する。
・その他通常の労働者への転換を推進するための措置。

パートタイム労働者と通常の労働者の均衡（バランス）のとれた待遇のために

④賃金（基本給、賞与、役付手当等）は、パートタイム労働者の職務の内容、成果、意欲、能力、経験などを勘案して決定するよう努めてください（改正法第9条第1項）
⑤教育訓練は、職務の内容、成果、意欲、能力、経験などに応じて実施するよう努めてください（改正法第10条第2項）
⑥福利厚生施設（給食施設、休憩室、更衣室）の利用の機会をパートタイム労働者に対しても与えるよう配慮してください（改正法第11条）

さらに、パートタイム労働者の職務の内容（業務の内容と責任の程度）が通常の労働者と同じ場合は

⑦人材活用の仕組みや運用などが通常の労働者と一定期間同じ場合、その期間の賃金は通常の労働者と同じ方法で決定するよう努めてください（改正法第9条第2項）
⑧職務の遂行に必要な能力を付与する教育訓練は、通常の労働者と同様に実施してください（改正法第10条第1項）

● 第9条のポイント

1.事業主は、通常の労働者との均衡を考慮しつつ、その雇用するパートタイム労働者の職務の内容、成果、意欲、能力又は経験等を勘案し、その賃金（基本給、賞与、役付手当等）を決定するように努めるものとする。
2.事業主は、職務の内容、人材活用の仕組みや運用などが通常の労働者と同一のパートタイム労働者については、その同一である一定の期間、その通常の労働者と同一の方法により賃金を決定するように努めるものとする。

● 第10条のポイント

1.事業主は、通常の労働者に対して実施する教育訓練であって、その通常の労働者が従事する職務の遂行に必要な能力を付与するためのものについては、職務内容が同じパートタイム労働者が既にその職務に必要な能力を有している場合を除き、そのパートタイム労働者に対しても実施しなければならない。
2.事業主は、1のほか、通常の労働者との均衡を考慮しつつ、その雇用するパートタイム労働者の職務の内容、成果、意欲、能力及び経験等に応じ、そのパートタイム労働者に対して教育訓練を実施するように努めるものとする。

さらに、退職までの長期にわたる働き方が通常の労働者と同じ状態のパートタイム労働者については

⑨すべての待遇についてパートタイム労働者であることを理由に差別的に取り扱うことが禁止されます（改正法第8条）

● 第8条のポイント

1.事業主は、職務の内容、退職までの長期的な人材活用の仕組みや運用などが通常の労働者と同一のパートタイム労働者であって、期間の定めのない労働契約を締結している者については、パートタイム労働者であることを理由として、その待遇について、差別的取扱いをしてはならない。
2.1の期間の定めのない労働契約には、反復更新によって期間の定めのない労働契約と同視することが社会通念上相当と認められる有期契約を含むものとする。

パートタイム労働者と事業主の間に苦情や紛争が発生した場合は

⑩事業主の方はパートタイム労働者から苦情の申出を受けたときは自主的に解決するよう努めてください（改正法第19条）

パートタイム労働者と事業主の間の紛争の解決を援助するため［都道府県労働局長による紛争解決援助］と［調停］が整備されます（改正法第21条）（改正法第22条）

詳細は下記・厚生労働省ホームページを参照ください。

厚生労働省　パートタイム労働法改正のお知らせ
http://www.mhlw.go.jp/topics/2007/06/tp0605-1.html

雇入通知書例
http://www.mhlw.go.jp/topics/2007/06/tp0605-1i.html

改正パートタイム労働法　条文
http://www.mhlw.go.jp/topics/2007/06/dl/tp0605-1a.pdf

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

Q **センターには新人からベテランまでスキルの違うテレコミュニケーターがいますが、スキルレベル別のスクリプトのあり方を教えてください。また、スクリプトの活用の方法で注意すべきことは何でしょうか。**

回答者 **鈴木　誠 氏**

㈱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 新人用、中堅用、ベテラン用とスキル別のスクリプトを用意すべきか、というご質問であれば、これは作成準備にかなりの労力が必要になりますので、あまり意味がありません。また、新人はともかく、何をもって中堅・ベテランと判定するのかも問題です。勤続年数でしょうか。とすれば、テレコミュニケーター経験期間は長いものの、まだスキル不足と判定された方のモチベーションにも影響します。

スクリプトは基本的には新人育成用と考えるべきです。顧客対応に不慣れなため不安でいっぱいのテレコミュニケーターには、「スクリプトという強い味方があるのだから、安心してお客様対応してください」という意味合いで、不安を払拭するツールとして活用していただきたいものです。これはFAQの位置づけも同じです。

コールに慣れてきたテレコミュニケーターは次第にスクリプトを見なくなってきます。自分なりのトークが徐々に形になり、全体の流れを確認するためだけのツールになるからです。

スクリプト活用の注意点

例えば、初期オリエンテーションで、スクリプトを初めてテレコミュニケーターに配布して説明する場面で、説明会場がざわめくことがあります。大半は「うわぁ！　こんなにしゃべるの？」「私にできるかしら？　不安だわ……」という心境に陥るのです。この時点で半分は失敗していると思っても過言ではありません。

肝心なのは「あ、これなら私にもできそう……」と、いかに思ってもらえるかなのです。見た目のシンプルさが重要なのはこのためで、作りこみ過ぎたがために、分量が極端に多いスクリプト（細かい文字がぎっしり！　トーク以外の注意事項の書き込みも満載！）は禁物です。作成者の思い入れが激しいスクリプトにありがちです。

行間に余裕を持たせて、個々に書き込みができるようにすることも大切です。それぞれが自分の言葉でお客様と会話することが、もっとも自然にお客様とのコミュニケーションを成立させることにつながります。「一言一句スクリプト通り」を強制すると、いかにも何かを読んでいるという印象をお客様に与えてしまいます。

また、スクリプトは常にバージョンアップします。スクリプト作成年月日を表示する癖をつけて欲しいものです。一度アウトプットしてしまうと、古いバージョンとの区別がつかなくなるからです。シフトによって久々に出勤したテレコミュニケーターが旧バージョンを使っていた、ということが現実的にセンターでは時折発生しています。これはSVだけの責任ではありません。スクリプト作成者にも、十分注意していただきたいと思います。

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

スクリプト作成講座　好評開催中！　皆様の受講をお待ちしています

本講座は、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し、作成実習を通じて身体で覚える実践的な内容となっています（講師：鈴木誠氏）。次回開催は2008年7月10日（木）～11日（金）　会場：日本マンパワー（東京都千代田区）です。奮ってご参加ください。JTAスクールwebサイト（ http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html）から受講申込みができます。

講座内容（抜粋）　1日目	2日目
スクリプトの役割と重要性 スクリプト作成の手順 スクリプト事例紹介 ・よいスクリプト、悪いスクリプト スクリプト作成テクニック ・スクリプトレイアウト　・詳細の微調整 スクリプトの検証 ・スクリプトの評価、分析 ・ロールプレイングによる検証 ・テストオペレーションによる検証	スクリプト作成実習1 ・グループ別スクリプト作成実習 ・作成、修正指導 スクリプト作成実習2 ・グループ別スクリプト作成実習 ・作成スクリプトの発表　・修正指導 スクリプトの効果的活用方法 ・データシート、Q＆Aとの連携 スクリプトの活用とオペレーション指導 ・スクリプトと法規制との関連

受講者からの反響（抜粋）
- 事例が多く提示されたので、イメージが沸きやすかった。
- テキスト資料編でポイントがまとまっており、非常に実用的で分かりやすい。
- FAQとの関係などよく分かった。
- インバウンド・アウトバウンドに関わらず、とても実践的ですぐに作成できる詳しい内容だった。
- テレコミュニケーター・お客様の反応を重視し、押し付けのない自然な流れで作成するのに大変勉強になった。
- 「てんこ盛りスクリプト」を改善するヒントが得られた。
- 普段は一人で作成するが、複数名で議論しながら作成すると楽しく感じる。

スーパーバイザー interview vol.10

**スタッフと一緒に可能性を見出すことができた。
これはすごいことですよね。
私自身も、SVになって
新たな自分を発見することができました。**

株式会社テレネット
オペレーション部

スーパーバイザー
三木 理恵さん

趣味は食べ歩きという三木さん。おいしいという評判を聞けば、どこまでも出かけるそうです。ストレスケアについては、「たとえ、仕事で落ち込むことがあっても、仕事には楽しいこと、うれしいこともたくさんあります。それで帳消しです」と笑顔で語ってくれました。

株式会社テレネットのスーパーバイザー三木理恵さんは、前職の接客業を経て同社に入社され、徳島コールセンターのスーパーバイザーとして活躍されています。

株式会社テレネット徳島コールセンターでは、通信販売の受注、カスタマーサービスなど、インバウンド業務を中心に様々なサービスを提供しています。センターには100名を超えるオペレーターが在籍し、三木さんを含め8名のスーパーバイザー（以下：SV）が、サービス品質管理・人材育成などを進めています。

一人ひとりのスタッフが考えながら仕事に取り組んでほしい

徳島コールセンターでは、日常的にグループ・ミーティングを行い、スタッフ間の対話・情報共有を進めています。

「オペレーターには、1日のなかで気づいたこと、気になったこと、疑問に思ったことがあれば、遠慮なく報告するよう伝えています。当初はなかなか意見が出てこないこともあったのですが、業務に限らず何でも話しあう場にしたことで、オペレーターたちは様々な意見を言ってくれるようになりました。意見やアイデアのなかには、私の目線では気づかなかったこともあります。その人だからこそ気づくこともあると思うのです。皆とてもよいヒントをくれますよ」と三木さんは手ごたえを感じています。オペレーターから提案された意見は、様々な業務改善に活かされています。

同時に、グループ・ミーティングは、オペレーター自身が仕事について考える機会になっています。「上司からの指示を待つだけではなく、一人ひとりのスタッフが考えながら仕事に取り組んでほしいのです」と三木さんは言います。そのためにも、意見を言いやすい環境を築くことが重要であり、それがSVの役割であると三木さんは感じています。

スタッフと一緒に成長していきたい

三木さんは、オペレーターに様々な仕事や役割を任せるよう心がけているそうです。

「センターには、オペレーションの上手な人、人と接するのが上手な人、様々な特技をもったスタッフが大勢います。私はセンターを管理する立場にありますが、私自身に足りない部分はスタッフに助けてもらおうと考えています。私が一人で抱え込むのではなく、一緒にがんばっていきましょうという提案です。

例えば、お客様対応が上手なオペレーターには、スタッフの教育を手伝ってもらっています。その意欲や適正には個人差がありますが、そのなかで、着実に成長しているスタッフもいます。『アルバイトのつもりだったけれども、自分でも気づかなかった教育の仕事のやりがいを感じるようになった。これからも仕事を続けたい』と言ってくれたスタッフもいます。これはすごい発見ですよね」。現在、そのスタッフはSVとしてメキメキと頭角を現しているそうです。

SVの魅力とは

三木さん自身はSVの役割や仕事についてどのように感じているのでしょうか。SVの魅力について伺いました。

「SVになってみて実感したことは、自分が積極的に動くことによって、何かを変えることができるということです。とてもやりがいを感じています。

以前、１人のオペレーターが同じミスをしたとき、厳しく注意したことがあります。そのときに、なぜ注意をするのかということ、そして、『あなた自身にがんばってほしい』という気持ちを伝えました。すると、気持ちが通じたのだと思います。そのオペレーターは仕事に前向きになり、私たちに明るく接するようになってくれました。そのときは涙が出るほどうれしかったですね。こうした体験ができるのもSVの特典ですね」

最後に、SVをめざしている人へアドバイスをいただきました。

「怖がっていたら何も進まないので、迷っているくらいならば、やってみましょう。たとえ、仕事で失敗することがあったとしても、それは次につながります。そして、自分でも気づかなかった自分自身を発見できることもあります。以前、私は人前で話すことが苦手だったのですが、いまでは『今日もがんばりましょう』『大変だけどお願いね』と大声を出しています（笑）。管理する立場になることも想像していませんでしたが、いまでは、仕事にやりがいを感じています。機会をくださった上司や会社には感謝しています」

三木さんは、職場の環境づくり・雰囲気づくりを大切にしています。そのためには、自らが常に明るく、楽しみながら仕事をするよう心がけているそうです。三木さんの明るく前向きな姿勢はセンターに広がっています。上司の皆さんも明るいセンターの雰囲気に手ごたえを感じています。

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ていきます。
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ください。エントリーをお待ちしています。

ＪＴＡスクール　受講者のご要望により、新講座を開始します！

●フォローアップ・実践編３講座がレギュラー化　●センターマネージャー講座をリニューアル

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います。各講座を開催するなかで、多くの受講生から「フォローアップの講座を開催してほしい」というご要望をいただき、2007年度にはフォローアップ・実践編３講座「コールセンターのコーチになる（講師：濱富美子氏）」「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（講師：黒田眞紀子氏）」「モニタリング実施手法セミナー（講師：後藤啓子氏）」を開催しました。

本講座を受講された皆様からご好評を博し、また、定期的な開催のご要望をいただき、2008年度はレギュラー化して開催することとなりました。

2007年度　フォローアップ・実践編　受講者からの反響

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」
- ●「タイプ分け」に基づく、コミュニケーションのはかり方はすぐに参考にしたい。
- ●日常業務の中で基本スキルの承認、質問を上手に活用していきたい。
- ●事前質問による課題検討では、具体的にどうすれば良いかを聞くことができて良かった。

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」
- ●ポイントごとに実践に使える行動を示してもらえたので、早速取り入れたい。
- ●ロールプレイング実施時のアドバイスなどすぐに活用できる。
- ●是非、2回目、3回目も行って欲しい。時間が過ぎるのを忘れるほど楽しく、非常に勉強になる講座だった。

トレーナー養成講座実践編「モニタリング実施手法セミナー」
- ●モニタリングフィードバックにあたり、自分が疑問に思っていたことの答えが講義の中にあり、大変活用できると思う。
- ●評価基準について、全員で具体的な項目を出し合うことは、すぐに活かせそうと感じた。
- ●モニタリングに関して客観的に話を聞け、考える機会が持て、自社の弱点などを発見できた。

2008年度　フォローアップ・実践編　講座概要

●スーパーバイザー養成講座実践編（コーチング講座）

コールセンターのコーチになる　　**講師：濱富美子氏**

講座の特長　コーチ自身のスキルとなる「承認の言葉」探しはグループに分かれて数と質で競っていただきます。課題の検討ではグループでスパイラルコーチング（一人のテーマを順番でコーチングする）を実践する等、楽しみながら「考える」「聴く」「話す」「試す」を通して、コールセンターのコーチとして『鍵』を手に入れていただきます。最後のロールプレイングでは全ての『鍵』を使ってクライアントの課題解決への扉を開けていきます。

●開催スケジュール
2008年8月27日（水）　日本マンパワー（東京都）
2009年2月 4日（水）　日本マンパワー（東京都）

◆導入　アイスブレーク
1) コーチングの振り返り
- ・コーチングの目的・効果
- ・承認の言葉探し（グループで言葉探し･発表･表彰）
- ・基本スキルの見直し

《承認、質問、非言語の活用》（エクササイズ）

2) 課題の検討
- ・事前に提出された質問をもとにグループでコーチングスキルを使い、課題解決に向かう（感想発表）

3) 新しいスキルを学ぶ
- ・「タイプ分け」を考える（レクチャー）
- ・新しいスキル「音」の活用（エクササイズ）
- ・ロールプレイング（全てのスキルを活用する）

●スーパーバイザー養成講座実践編（フィードバック講座）

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　講師：黒田眞紀子氏

講座の特長　①「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する。②「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する。③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ものにする。

●開催スケジュール
2008年9月10日（水）　日本マンパワー（東京都）
2009年3月 4日（水）　日本マンパワー（東京都）

1) オリエンテーション
- ・研修の目的　・現状の把握(EQ簡易検査の実施)　・EQの発揮とは

2) フィードバックのタイミングと注意点
- ・OJT/日常でのフィードバック
- ・リアルタイムモニタリング/緊急時のフィードバック
- ・テープチェック/面談時のフィードバック

3) 改善に向けてのポイント（グループディスカッション）
- ・テレコミュニケーターの現状把握
- ・ほめる点や改善点のまとめ　・原因の追究　・改善策の検討

4) EQを発揮したフィードバックの実践（ロールプレイング）
- ・効果を考える　・表現方法を確認する

5) アクションプラン
- ・行動計画の策定

●トレーナー養成講座実践編（モニタリング講座）

モニタリング実施手法セミナー　　**講師：後藤啓子氏**

講座の特長　少人数（4名程度）のグループの中で、徹底したディスカッションを実施する。前半にモニタリングのための評価項目や評価基準作成のポイントを確認。後半はデモテープを使用し、グループ内でのフィードバックのロールプレイングを行う。トレーナーが日頃抱えている課題に対して解決を図る。

●開催スケジュール
2008年10月22日（水）　日本マンパワー（東京都）
2009年 2月13日（金）　日本マンパワー（東京都）

1) モニタリング概論
- ・モニタリングとは何か　・モニタリングの役割
- ・基本的なモニタリングの流れ（回数､人数､方法､内容など）
- ・モニタリングフィードバックの役割

2) モニタリングのための評価項目と評価基準
- ・評価項目の作成ポイント（項目数､項目内容､分類方法など）
- ・評価基準の作成ポイント（基準数､基準内容､分類方法など）
- ・複数の評価者がいる場合の評価の仕方

3) モニタリングフィードバックの実践
評価項目、評価基準を使い、デモテープの応対例を各自で評価し、グループ内でディスカッション。
評価したシートを使い､フィードバックのロールプレイング

4) モニタリングフィードバック
講師によるフィードバックの実践指導

対　象　フォローアップ・実践編は、講義内容の効果的な習得のために、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。

2008年度　センターマネージャー講座　講座概要

2008年度「センターマネージャー講座」は内容をリニューアルして開催します。

●センターマネージャー講座
センターマネージャーのための問題解決手法
講師：(有)プロシジョン　代表取締役　　三上綾子氏

●開催スケジュール
開催日：2008年6月26日(木)～27日(金) 10：00～17：00
会　場：日本マンパワー（東京都千代田区）
定　員：20名（最少催行人員10名）
受講対象者：センター運営全般に携わっている方
組織改革などを実践したい方
実際の問題解決に役立てたい方　等

講座の概　要

「センターマネージャーの仕事とは何ですか？」という問いに、明確に答えることが出来ますか。
　マネージャーの仕事を一言で表すと、「様々な情報や意見から、合理的な意思決定をし、限られたリソースで、目標達成するようにマネジメントすること」だと言えるでしょう。
　マネージャーにとって、コミュニケーション力やコーチングは当然、必要なスキルですが、それだけで十分とは言えません。本講座では、KPIなどの数値を使いながらマネージャーとしての合理的な意思決定方法を学習すると共に、目標を達成するためのパフォーマンス(行動)マネジメント方法について学習します。また、ケーススタディではグループワークによる、問題解決を行います。問題解決方法についてお悩みの方にお勧めの講座です。

1日目　タイムテーブル

内容	学習のねらい
オリエンテーション	講座説明／自己紹介
Ⅰ．問題発見方法 1.目標設定方法 2.KPIの種類 3.KPIのセンスを磨くエクササイズ	目標の設定方法を学習し､現在とのギャップを問題点として認識する。また､問題を測定するためのKPIの種類とKPIセンスを身に着けるためのエクササイズを行い、日常生活の中でKPIに触れる機会を増加させる。
Ⅰ．問題発見方法（続き） 4.数値管理エクササイズ	レポートを使用し､問題点を発見する。
Ⅱ．問題解決方法 1.問題解決のプロセスと意思決定 2.定量分析エクササイズ	問題解決の仕方と意思決定プロセスを学習する。 各問題を様々な分析手法を用い、問題解決から意思決定まで結びつける。
1日のまとめ	1日を通して振り返る。質疑応答。

2日目　タイムテーブル

内容	学習のねらい
Ⅲ. パフォーマンス(行動)マネジメント 1.結果が出ない原因 2.結果を出すための行動マネジメント 3.パフォーマンスマネジメントエクササイズ	目標を達成するための望ましい行動に近づけるためのマネジメント方法を学習する。また、各自が抱えている問題点をパフォーマンスマネジメントで解決方法を探る。
Ⅳ. 問題解決グループワーク 1.ケーススタディ コンタクトセンターのコスト削減目標を達成するには、どうしたら良いのか？	限られた条件の中で､最適な意思決定をするための考え方、問題解決手法をグループワークの中から学習する。
研修のまとめ	

お問合せ先
各講座の詳細はJTAスクールwebサイトを参照ください。本webサイトから受講お申し込みもできます。
JTAスクールwebサイト　http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

協　会　日　誌

3／4　広報委員会

①JTA・NEWSの発行について
・4月号：2008年3月に施行された「労働契約法」、2008年4月に施行される「改正パートタイム労働法」の概要を掲載することとなった。5月号：2007年度のJTA事業活動報告を掲載することとなった。

②自治体によるコールセンター支援制度の特集について
・毎年6月号で特集を組んでいたが、自治体によっては制度内容の確定が遅れるケースもあるため6月号での掲載にこだわらず、確定した段階で掲載することとなった。

③広告出稿の料金表等について
・12月号をカラーで発行することに伴い、カラーでの広告料金を設定した。

3／13　情報調査委員会

①テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査
・昨年の調査票及び調査に協力いただいた会員からの意見をもとに、今年度の調査項目等について討議した。

②JTAメールニュース
・JTAメールニュースVOL.85の内容について報告をした。

「コンタクトセンター・マネージャーズ・サミット2008」　開催迫る！

　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。

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ＣＣＭ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

詳細は右記URLを参照ください。　http://www.atmarkccm.com/event/post4.html

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.133
Contents

労働契約法　概要 …… 1-2
改正パートタイム労働法　概要 …… 3
コンタクトセンターQ&A
スクリプト作成講座お知らせ …… 4
SVインタビュー …… 5
JTAテレマーケティング・スクール
2008年度 新講座のお知らせ …… 6-7
協会日誌 …… 7
TOPICS …… 8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.134では、「JTA2007年度事業活動報告」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JTAメールニュース」の配信を行っています。

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）までお申込みください。

VOL.85（2008年3月5日配信）配信数：2827名

①労働契約法の施行について
②「金融商品取引法の疑問に答えます」公表
③日本における人口動態ー外国人を含む人口動態統計ー
④我が国のインターネットにおけるトラヒックの集計・試算
⑤統計でみる都道府県のすがた2008
⑥第3回個人情報保護部会の資料
⑦派遣スタッフの能力開発・キャリア形成支援セミナーの開催
⑧「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」の一部改正について、および同ガイドラインに関するQ＆Aの更新
⑨コールセンター入門講座開催のご案内

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

2007年の講座は多くの方が受講されました

お客様との接点として、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、近年では、顧客満足（CS）の追求、顧客の声（VOC）の活用、企業ブランドの構築･向上など事業活動において戦略的な付加価値が求められるようになりました。さらには、個人情報を取り扱うコールセンターではコンプライアンスの徹底など、現場のスタッフには、業界の基礎知識に加えて関連法規などの幅広い知識が要求されています。

そこで、当協会では、コールセンター／テレマーケティングの機能・役割、基本用語などの概論に加え、取材・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わる法律”について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター入門講座」を開催します。コールセンターのマネジメントにおいて必須の基礎知識ですので、ぜひ、ご参加ください。

主　催：社団法人 日本テレマーケティング協会
日　時：2008年6月17日（火）　13:00～17:20
会　場：㈱日本マンパワー 302教室（東京都千代田区神田東松下町47-1）
受講料　JTA会員：1名　4,200円（税込）／一般：1名　7,350円（税込）
定　員：100名（定員になり次第締め切らせていただきます）
当協会webサイト（http://www.jtasite.or.jp）からお申込みできます

講座概要

13:00 ｜ 14:20	「テレマーケティング＆コールセンター基礎知識」 ㈱フジスタッフ　CCM事業部　シニアコンサルタント　鈴木誠氏 コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標（KPI）、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基本知識を解説します。
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」 ㈱アイ・エム・プレス　月刊『アイ・エム・プレス』発行人　西村道子氏 収益への貢献”、“顧客の生の声の収集・活用”など、戦略的コールセンターの最新トレンドと、これを象徴する各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介します。
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」 （社）日本テレマーケティング協会　事務局　課長　森田豊 商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはいけないルールは？　お客様の情報（個人情報）を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして、知っておきたい法律やガイドラインなどを分かりやすく解説します。

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)	テレコミュニケーター養成講座	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 眞紀子 氏	日本マンパワー（東京都）
6/26(木)～6/27(金)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	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お申し込みができます　http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html