

第12回 通常総会開催

2008年6月3日、東京・九段下のホテルグランドパレスにおいて「(社)日本テレマーケティング協会 第12回通常総会」が開催され、2007年度事業報告及び収支決算報告、2008年度事業計画及び予算案、定款の一部変更が承認されました。通常総会終了後には懇親パーティーを開催。150名を超える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

本日はお足もとの悪い中、お集まりいただきましてありがとうございます。

先ほど行われました総会にて平成20年度のJTA計画をご承認いただきましたが、中でも重要な取り組みとして、政府が進める公益法人制度改革に対するものがございます。既に、この1月より、公益法人認定委員会を設置いたしまして、当協会の活動理念、運営内容を見つめなおし、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る団体のあるべき姿について議論してまいりました。会員の皆様の中には、公益法人になるとどんなメリットがあるの、といった疑問を抱く方がいらっしゃるかもしれませんが、JTAにどのようなメリットがあるかではなく、JTAがいかに公益に期するような取り組みができるか問われているのではないかと思います。かつて、ジョン・F・ケネディが就任演説で“Ask not what this country can do for you, ask what you can do for this country (国に何かしてほしいと思うのではなく、国に何かできるかを考えなさい)”と言いました。公益法人化もこうあるべきと思います。引き続き委員会の中で形作りをして、来年の総会には皆様にお諮りしたいと考えていますのでよろしくお願い申し上げます。

昨年度を振り返ると、JTAスクールをはじめ諸施策に対して従来にも増して多くの方々の参加を頂き、一層の会員メリットを示すことができたのではないかと思います。本年度も、これまでの黎明期から成長期に移るべく、改革にまい進する所存でございます。日本のサービス産業が低迷している中でも、コールセンター業界はITを活用して生産性向上を図っているということでもありますので、こういった仕組みを産業・業界を越えて広げていければと思います。

今年度も事務局一同、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。



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 様

世は今、消費者の時代といわれ、私どもも消費者政策の強化に取り組んでおります。本協会の方々および業界の皆様は、消費者と企業の間をつなぐ接触面を担っていただく立場であり、これからのご活躍が非常に大事だと思っております。消費者と事業者がお互いに信頼し、尊重できる関係作りがより大事になります。その中で、顔と顔は直接見えないけれど、お互いをつなぎ合わせる役割を果たしている本業界の皆さんのご活躍とご尽力は、重要だと思います。

私どもの大きな政策は消費者保護だけではありません。産業界の発展があって初めて、市場の成長につながります。この両方の視点をうまく融合できる役割を私どもの政策も目指しますが、個々の事業者さん、あるいは個々のオペレーターの皆様に実現していただければ、こんな良いことはないと思っています。



総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課 課長補佐 内藤 新一 様

現在、福田総理の国民の生活視点に立った行政をという信念のもと、われわれも日々、消費者行政に取り組んでいます。総務省でも、電気通信サービスの利用者保護に関する懇談会を開催して、通信の利用者保護に関する新たな枠組みというものがいかにあるべきかという検討を、まさに着手しているところで。

消費者保護について、消費者対業界といった対立で捉えられる場面も多いですが、われわれは必ずしもそうではないと思っています。良い取り組みをしている企業が消費者に選ばれます。市場の基本的な機能がたまたまうまくいかないといった時、そういう企業に対して襟を正してもらい、良い企業の取り組みがさらに進むようにすることが真の消費者行政であろうと思います。こういう取り組みは、皆様の日々のご理解とご支援のもとに成り立っていますので、今後ともよろしくお願いいたします。



2008年度 社団法人日本テレマーケティング協会 役員一覧

(第12回通常総会時点)

50音順／現職



会長
菱沼 千明
(ひしぬま ちあき)

東京工科大学
コンピュータサイエンス学部教授



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
松尾 満
(まつお みつる)

(株) KDDI エボルバ
執行役員常務



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)
取締役兼執行役員



理事
松岡 萬里野
(まつおか まりの)

(財) 日本消費者協会
参与



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
立花 忠恒
(たちばな だつね)

日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
代表取締役社長



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



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
経済学部教授



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
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)

東洋大学 経営学部
マーケティング学科 教授



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
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



監事
野口 康夫
(のぐち やすお)

東陽監査法人
公認会計士

定款の一部変更について

今回の総会において定款の以下部分が変更となりました。なお、定款の全文は協会のホームページでご覧いただけます。

■変更の趣旨 入会審査の迅速化(第6条)及び緊急な理事会決議事項(第25条)に対応するため、以下のとおり修正を行なうものです。

新	旧
社団法人日本テレマーケティング協定会款 (入会) 第6条 本会の会員になろうとするものは、別に定める入会申込書を会長に提出し、理事会の承認を得なければならない。<u>ただし、緊急を要する場合については、会長、副会長及び常任理事1名以上の承認により入会を認めることとする。この場合においては、直近の理事会において報告をしなければならない。</u> (議決) 第25条 (略) 2 (略) 3 <u>理事が理事会の決議事項について提案をした場合において、当該提案につき理事の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、当該提案を可決する旨の理事会があったものとみなす。</u> 4 議決すべき事項につき特別な利害関係を有する構成員は、当該事項について表決権を行使することができない。	社団法人日本テレマーケティング協定会款 (入会) 第6条 本会の会員になろうとするものは、別に定める入会申込書を会長に提出し、理事会の承認を得なければならない。 (議決) 第25条 (略) 2 (略) 3 議決すべき事項につき特別な利害関係を有する構成員は、当該事項について表決権を行使することができない。

2008年度事業活動計画と収支予算案について

2008年6月3日、第12回通常総会が開催され、2008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。2008年度におきましては、1.「公益法人制度改革の推進」、2.「会員メリットに寄与する施策の更なる推進」、3.「消費者保護活動の積極的な推進」を積極的に推進して参ります。

2008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

2008年度におきましては次の事項を積極的に推進します。

①「公益法人制度改革の推進」

これまでテレマーケティングの健全な発展を図り、国民生活の向上に寄与することを目的として協会活動に邁進してまいりました。2008年12月に施行されます「公益法人制度改革」にあたり、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、自他共に認められる団体のあるべき姿について、協会をあげ議論に取り組み「公益法人制度改革」を推進することといたします。

②「会員メリットに寄与する施策の更なる推進」

「テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査」の継続、「スーパーバイザーの職務定義」の作成・公開、「JTAテレマーケティングスクール」におけるフォローアップ研修等、各委員会の取り組みのさらなる充実、さらには「JTAエージェンシー大会」「CRMソリューション大会」における更なる参加者の取り込み、「JTA研究会」の開催等会員メリットに視点を置いた施策の推進に努めることといたします。

③「消費者保護活動の積極的な推進」

高齢者に対する消費者トラブルの急増等を背景とした「特定商取引に関する法律」の改正案等が国会で取り上げられているなか、「テレマーケティング電話相談室」の誠実な対応を心がけると共に、消費者から疑念をもたれることなくテレマーケティング業界の健全な発展に努めることといたします。

事業活動計画

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 Vol.18」の発行
幅広いテレマーケティング情報や1年間の協会活動状況等を会員やイベント・セミナーの場を中心に紹介する。
- 2.会員拡大に向けた諸施策の展開

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」の発行
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
テレマーケティングに関わる情報のタイムリーな配信。
- 3.「JTAコンタクトセンター・セミナー 2009」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
タイムリーなテーマにより、業務に直接生かせるセミナーの企画・開催。
- 5.「JTAエージェンシー大会」の開催
参加企業の特徴をより前面に打ち出したエージェンシー大会の企画・開催。
- 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
イベント等を通じての協会活動の積極的な普及。
- 8.海外視察団の派遣
会員企業が希望する業種を中心とした視察の企画。
- 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」
「センターマネージャー講座」
「フォローアップ講座」

- 2.「コールセンター入門講座」開催
- 3.「JTAテレコミュニケーション検定」制度の見直し

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・愛知県等

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・内閣府等関連省庁
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〉
「Contact Center World.com」とのパートナーシップの締結
地区大会:2008年6月.オーストラリア(シドニー)
世界大会:2008年11月.アメリカ(ラスベガス)

公益法人制度改革の推進に伴う必要な活動

- 1.公益法人認定委員会における今後の協会のあり方の検討

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

スーパーバイザー interview vol.12

エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社
東京コールセンター VISAデスク

スーパーバイザー
伊東 恵さん

普段は、いろいろな入浴剤を楽しんでリラックスしているという伊東さん。スーパー銭湯や温泉も好きだとのこと。また、野球、バレー、サッカーなどのスポーツ観戦もする、アクティブな女性でもあります。



基本に立ち返ること。どんな職種でも重要なことではありませんが、ついおろそかになりがちなのではないでしょうか。それを実践し、職場の活力としているのが、今回ご登場いただいたスーパーバイザー（以下、SV）の伊東恵さんです。

東京三菱銀行とUFJ銀行の2行の統合を受けて、それぞれの系列テレマーケティング会社が一つになって平成19年4月に新たにスタートしたのが、エム・ユー・コミュニケーションズです。東京、名古屋、大阪を拠点に活動していますが、今回お邪魔したのは、三菱東京UFJ銀行の東京コールセンターのVISAデスクです。銀行のキャッシュカードにクレジット機能が付加された多機能カードである「スーパーICカード」及び、クレジットカード専用の「ICクレジットカード」に特化した業務を担当しています。

CSRをサポートするSVの一人として

東京コールセンター・VISAデスクのSVとして活躍している伊東さん。同社での経験は長く、1999年がキャリアのスタートです。最初は派遣のCSRで、その後、SSVへとステップアップしながら、2004年にVISAデスクの立ち上げに参画。翌年には社員として入社し、SVに昇格しました。現在は、業務担当のSVとしてSSVと協力しながらコール運営を担っています。

現状について伺ってみると、「CSRのサポートについては、マニュアルにあることはSSVも担当してくれるので、SVは異例判断やマネージャーへの連携が中心となります。そういう問い合わせが多い職場でもありますから、毎日が忙しくて大変だと思うときもあります。でも、それだけ活気もありますよ」と笑顔で応えてくれました。

多岐にわたるサービスに幅広く対応

銀行系コンタクトセンターの中では、クレジットカード専門という独自の業務を担うVISAデスク。同社の他部署とは違った苦労があるようです。

「まず、サービスが多岐にわたることです。利用可能金額や引き落とし金額の確認から、利用不可照会、事前返済の手続きなどクレジットカード関連の業務、加えて銀行取り扱い商品の照会やキャンペーン等のご案内なども含まれます。また、ICカードの多機能化で、ETCやSuicaといった付加価値への対応も必要となり、それらをすべてワンストップで受けていますから、幅広く深い知識が必要となっています」

また、会員数の急増により「リボルビング払い変更サービス」の受付期間中は超繁忙期となります。「出勤人数の調整をはじめ休憩時間帯の変更やアフターコールワークの短縮など、出来るだけお客さまをお待たせせず、1本でも多くの電話を取れるように皆が協力し工夫しています」

そんな多忙な日々の中、どうモチベーションを維持しているのか伺ってみると「確かに、多種多様な取引があるし、CSRの個性も違うのでいつも状況が変わって大変です。でも、それがかえて新鮮で毎日楽しいですよ」とさわやかな笑顔を見せてくださいました。

悩んだときには基本に立ち返ること

今の自分があるのは、先輩や上司の影響が大きかったと振り返る伊東さん。「CSR時代、同僚やSV、SSVさんには熱意ある人が多くて、いつも仕事をテキパキこなしていました。コミュニケーションが上手、教え方が上手などすごい先輩たちを目標にやってきました。それに、上司も優しく温かくて。だから、今まで続けてこれました。これからは、私が良いお手本としてがんばっていきたいと思っています」

常にCSRの目線や立場を忘れないようにしながら、周りとのコミュニケーションも

大切にしているとのこと。「みんなの様子を見ながら、できるだけ声をかけるようにしています。例えば、その日の洋服のこととか小さなことでも話をするのが信頼関係につながりますから。いつも目配り・気配りを忘れないように気をつけています」

それでも、多忙な中、キャパシティを超えてしまうこともあります。そんな時、サポートしきれなかったのではないかと、本当に自分がベストを出せていたかと反省することもあるとか。

「そんな時は、SV研修の時の資料を見直したり、CSR時代を思い出したりして、なるべく基本に戻るようにしています。また、新任のSSVを指導育成するための資料づくりも、私自身のためになっていると思います」

基本に立ち返ることの有用性を知り、実践している伊東さん。それがご自身だけでなく、職場全体に好影響を与えていることはまちがいありません。

お客さまの「ありがとう」の一言がすべての基本

「最初の頃に受けた研修で、“お客さまに「ありがとう」と言ってもらえたらすべてOK”というのがCSRの基本だと習いました。途中、どんなことがあっても最後に“ありがとう”と言ってもらえることがコールセンターの理想だと。それをいつも忘れないようにしています。そして、そうならなかったら、「なぜなんだろう」とCSRと一緒に考えるようにしています」

SSVも増員し組織としても充実してきたというVISAデスク。一方、会員増強もあって今後とも入電増加が予想されます。そんな中、「より一層、応対品質に力を入れていきたい」という伊東さん。明るいキャラクターで、よりよい職場づくりを実現されていくことでしょう。

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

A お問い合わせの件ですが、録音したものが同法上どのように解釈されるのか考えてみましょう。

1. 録音したものが、「個人情報」か「個人データ」か同法では、

- ・個人情報：生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。）
- ・個人データ：個人情報データベース等（＝個人情報を含む情報の集合物であって、①特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの ②その他、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの）を構成する個人情報

と定義しています。

「個人情報」の取扱いについては、利用目的を明示する義務等がありますが、第三者への提供について義務づけはありません。一方、「個人データ」の場合には、第三者に提供する場合に次の（1）または（2）の義務を負います。

- （1）あらかじめ本人の同意を得る。
- （2）次の4点をあらかじめ本人に通知するか、本人が容易に知り得る状態に置くこと。

Q 通話録音をクライアントへ提供することについて

弊社は、コールセンター業務のアウトソーシング会社です。クライアント（委託元）のエンドユーザーとの通話内容を録音していますが、録音した音声をクライアントに渡す行為は、個人情報保護法（以下、同法）上、違法になるのでしょうか？

回答者 （社）日本テレマーケティング協会 事務局

- ①第三者への提供を利用目的とすること
- ②第三者に提供される個人データの項目
- ③第三者への提供の手段または方法
- ④本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

2. （今回の質問にある録音したものが、個人データであると仮定して）クライアントに録音した音声を渡す行為につき、第三者提供に関わる義務を負うかどうか

エンドユーザーが、電話の応対者がクライアントであると思っているような場合は、録音した音声はクライアントに提供されることが自明であると考えられ、したがってエンドユーザーの同意を得ていると解釈できますので、第三者提供に関わる義務は生じないと考えられます。（クライアント名で電話応対をし、エンドユーザーも電話の応対者が当然クライアントであると思っているようなケース）

一方、アウトソーシング企業名で電話に対応するなど、エンドユーザーが電話の応対者がアウトソーシング企業の者であると思っているような場合（たとえ、会話の内容によって、クライアントから委託を受けた業務であることが明確でも）、録音した音声はクライアントに提供されることは必ずしも自明であるとはいえないため、第三者提供に関わる義務が生じると考えられます。

特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律について

近年、高齢者等に対する訪問販売などによる悪質な被害が深刻化しており、勧誘販売行為を助長するクレジット会社の不適正与信あるいは過剰与信の事例が目立っています。また、インターネット通信販売などでのトラブルや不当請求の手段となる迷惑広告メールの問題、クレジットカード情報の漏えいなど、多くの消費者被害が発生しています。こうした状況に対処するため、「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案」が平成20年3月7日に閣議決定し、第169回通常国会に提出され、同年6月11日までに衆参両院において原案のとおり可決成立いたしました。

●法改正のポイントは以下の通りです

- ・規制の抜け穴の解消
- ・訪問販売規制の強化
- ・クレジット規制の強化
- ・インターネット取引等の規制強化
- ・罰則の強化
- ・自主規制の強化 など

改正内容に関しては以下URLをご覧ください。

<http://www.no-trouble.jp/houkaisei/tokusyo.htm>

データリンクス株式会社

Support

代表者名：代表取締役社長 小崎 智富

本社所在地：東京都新宿区上落合3-10-8オーバル新宿ビル

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は、2007年4月6日、会社、長年の念願であったジャスダック証券取引所へ株式上場を果たした。

事業の柱は、NTTグループ企業に対する情報サービスの提供として、①システムソリューションサービス（システム開発）と②BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）である。

特に、NTT東日本（株）、NTTドコモ（株）等が実施している各種コールセンタ等への参入を行っている会社である。

本年度のスローガンを「挑戦と成長」とし全社員一丸となって事業計画の達成に向け、日々努力しているところでありますので、会員の皆様よりお願い致します。

株式会社ベンチャーアソシエイツ

Agency



VENTURE ASSOCIATES Co.,Ltd

代表者：代表取締役 榎 良尚

本社所在地：東京都豊島区池袋2-53-5 トーセン池袋ビル9F

ホームページURL：<http://www.venture-a.co.jp/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は保険代理業を主軸として、セールスアウトソーシング事業、コールセンターアウトソーシング事業、人材派遣事業の4つの事業を行っております。特に金融および保険の分野に特化しておりますが、コンプライアンスの徹底と生産性の向上というトレードオフに陥りがちな問題に対し、積極的に投資を行い一定以上の成果を得ており、更なる事業発展に努めております。また、コールセンター事業を行う諸先輩企業の皆様同様に、事業活動を通してテレマーケティング業界の健全な発展に寄与できるよう努めてまいります。

森下仁丹株式会社

Inhouse



百年人生を応援する

森下仁丹株式会社

代表者：代表取締役社長 駒村 純一

本社所在地：大阪府中央区玉造1-1-30

ホームページURL：<http://www.jintan.co.jp/> <http://www.181109.com/>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は創業以来百十余年、長年に亘ってご愛顧頂いている銀粒仁丹や仁丹体温計を始めとして、皆様の健康維持・増進をお手伝いし、現在も、当社ならではの技術と品質を備えた健康食品・オーラルケア製品・医療機器・医薬品を開発販売しております。中でも当社独自のシームレスカプセル技術を用いた「ビフィーナ」（ビフィズス菌サプリメント）を中心とした健康食品の取扱いがいまでは全体の半分を占めており、その販売の殆どが15年前にスタートしました通信販売によるもので、コールセンターを整備し、お電話を通じてお客様に安心と安全をお届けしております。

今後もお客様と直接対話できる環境を大切に、正しい情報をきちんとお伝えできるよう努力して行きたいと考えています。

株式会社東通メディア

Agency



代表者：代表取締役社長 赤池 文孝

本社所在地：東京都中央区銀座1-14-5 銀座ウイングビル

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

通信販売業種を中心に、新規会員獲得支援や既存会員育成支援をしています。

『ADLution（アドリューション）』をキーワードに、クライアントにとって費用対効果のよい広告活動を目指し、効果測定を通じたパートナーシップで取り組んでいます。

コールセンター業務は、完全出来高制のアウトバウンド（弊社ではアフターコミュニケーションコールと言います）を中心に、クライアント会員に対しての、コミュニケーション型販売支援をしています。

『売りつけないコール』『休眠客を作らないコール』を合言葉にコミュニケーションセンターを運営しています。

本業は広告支援ですが、広告の売りっぱなしをしないため、コールセンター支援、通販システム開発を通じた、フルフィルメント支援をしている会社です。

海外テレマーケティング事情視察 開催決まる

実施日程：2008年10月5日(日)～10月11日(土)〈5泊7日〉

訪問先：アメリカ合衆国・カリフォルニア州(サクラメント・ロサンゼルス)

アメリカ西部カリフォルニア州を訪問

21回を迎える「JTAスタディーツアー海外テレマーケティング事情視察」。今回も事前にアンケートを実施し、皆様のご意見・ご要望に基づき検討した結果、最もニーズの高いアメリカ合衆国での視察を企画しました。

今回の視察では、コールセンターが数多く集積する西部カリフォルニア州のサクラメント・ロサンゼルスへと訪れます。過去数年、優良企業を含めた多くのコールセンターがこの地区に移転しており、ここには多岐に亘る業種が存在しています。

訪問先の候補は、金融、物流、保険、医療系、テレマーケティングエージェンシーなど、特長ある企業となっております。コールセンターの最先端でもある米国の現場視察では、現状・課題等を体験的に学ぶことが出来ると共に、今後の実務に活かせるヒントを会得していただけます。また、この視察を通しての参加者の交流も、ツ

アーの魅力となっております。

詳細に関しては、また改めてJTAニュース等でご案内させていただきます。

なお、お申し込みに関しては、旅行を主催する株式会社大成ツーリストにお願いいたします。

■企画協力：社団法人日本テレマーケティング協会

■企画・主催：株式会社大成ツーリスト 芝営業所

ツアーのポイント

①本ツアーは視察先の選定・アポイントメント取得に関し、ATA(米国テレサービス協会)の支援・協力を得ております。

②全ての視察・調査時に通訳がつきます。

同行通訳は業界に精通し、またテクニカルランゲージとして、正確且つビジネストレンドとしての通訳が可能です。

米国視察日程表

日時	月日(曜)	時間	交通機関	スケジュール・訪問予定	食事
1	10月5日(日)	午後	航空機	成田空港発、全日空にてサンフランシスコ空港へ	機
		午前	専用車	到着後、専用バスにてサクラメントへ	機
		夕刻		サクラメント市内視察 ホテルチェックイン 夕食ミーティング (サクラメント泊)	×
2	10月6日(月)	午前	専用車	視察・調査	×
		午後	専用車	視察・調査 (サクラメント泊)	×
3	10月7日(火)	午前	専用車	視察・調査	×
		午後	専用車	視察・調査 (サクラメント泊)	×
4	10月8日(水)	午前	専用車	サンフランシスコ空港へ	×
		午後	航空機	サンフランシスコ発、米国内線にてロサンゼルスへ	×
		夕刻	専用車	到着後、視察・調査、または市内視察 ホテルチェックイン (ロサンゼルス泊)	×
5	10月9日(木)	午前	専用車	視察・調査	×
		午後	専用車	視察・調査、または市内視察	×
		夕刻		夕食ミーティング (ロサンゼルス泊)	×
6	10月10日(金)	午前	専用車	ロサンゼルス空港へ 全日空にて成田空港へ (機中泊)	機
7	10月11日(土)	午後		成田空港着	機

※発着時間、交通機関、および訪問先は航空機及び現地諸事情により変更になる場合がございます。

募集要項

- 名称 第21回 JTAスタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察
- 旅行期間 2008年10月5日(日)～2008年10月11日(土) 7日間
- 訪問先 サクラメント・ロサンゼルス(アメリカ合衆国カリフォルニア州)
- 募集人数 19名様
- 最少催行人員 10名様
- 募集締切日 2008年8月28日(木) ※ただし、定員になり次第締め切らせて頂きます。
- 旅行代金(お一人様代金) ①会員価格 530,000円
②一般価格 580,000円
※別途燃油付加特別加算運賃(燃油サーチャージ)・航空特別保険料がかかります。
※2008年7月1日現在、燃油付加特別加算運賃(燃油サーチャージ)・航空特別保険料は56,600円です。この料金は、航空券発券時に確定となりますので、若干の変更が生じる場合がございます。
ホテルサクラメント：ヒルトンサクラメントアーデンウェスト
ロサンゼルス：ハイアットリージェンシーセンチュリープラザ
1名様一室
全日空、ユナイテッド航空
朝食5回 昼食なし 夕食2回(ただし機内食は除く)
同行します
- ご利用予定
- ご利用予定ホテル
- ご利用予定航空会社
- 食事条件
- 添乗員

視察先企業

- サクラメント(予定)
 - ・FEDEX Call Center(物流)
 - ・Kaiser Permanente Call Center(健康医療団体)
 - ・Progressive Insurance(損害保険会社)
 - ・Bank of America(銀行)
 - ・Mercury Insurance(損害保険会社)
- ロサンゼルス(予定)
 - ・TEL-US Call Center(テレマーケティング・エージェンシー)
 - ・Action Marketing LLC(テレマーケティング・エージェンシー)
 - ・Cardservice International(クレジットカード会社)

お問合せ先

(株)大成ツーリスト 芝営業所
担当：道野・福壽
電話番号：03-3456-2630

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.136

Contents

第12回通常総会開催報告	1
2008年度役員一覧	2
2008年度事業活動計画と 収支予算案について	3
SVインタビュー VOL.12	4
コンタクトセンターQ&A 特定商取引に関する法律及び割賦販売法 の一部を改正する法律について	5
新入会員紹介	6
海外テレマーケティング事情視察 開催決まる	7
協会日誌・TOPICS	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.137では、「2008年海外視察ツアー
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

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.90 (2008年6月17日配信) 配信数:3,061名

1. JTA NEWS 6月号の発行
2. 特定商取引法の改正
3. 情報処理セキュリティ白書2008 第II部 (情報処理推
進機構)
4. 快適職場のあり方に関する報告書 (安全衛生情報
センター)
5. 特定電子メール法の改正について (総務省)
6. 第4回 個人情報保護部会 議事録 (内閣府)
7. 改正パートタイム労働法のページの更新 (厚生労
働省)
8. 労働力調査年報 (統計局)
9. 情報セキュリティ対策ベンチマーク活用集 (第2版)
(情報処理推進機構)

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)

協会日誌

6/10広報委員会

1. JTA NEWSの発行について

・8月号：海外視察ツアーの詳細な告知、
特定電子メール法の開催内容等を掲載
することとなった。

2. 今後の記事について

・コンタクトセンターQ&Aの内容につい
て討議し、ヒューマンリソース系のQ&A
に加え、法規関連やセキュリティ関連な
ど幅広く取り上げていくこととなった。

6/12事業委員会

1. 海外視察ツアーについて

・訪問地域をサクラメントとロサンゼ
ルスとし、効率的かつ様々な業種のセン
ターを視察することとした (概要は7ペー
ジ参照)。

2. テレマーケティング・ガイドブックVOL.18 について

・2社による企画コンペを行い、(株)ア
イ・エム・プレスに業務を委託すること
となった。

地方開催のJTAスクールをご案内

好評のJTAスクールが、大阪、沖縄、札幌でも開催されます。多くの方のご参加をお待ちしており
ます。

開催日	講座名	講師	会場
2008年			
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
8/7 (木)～8/8 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
8/27 (水)～8/28 (木)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	沖縄産業支援センター
9/25 (木)～9/26 (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
10/23 (木)～24 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	かでの2・7(札幌)
12/4 (木)～12/5 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター
12/4 (木)～12/5 (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
2009年			
3/12 (木)～3/13 (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
3/12 (木)～3/13 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館

東京開催のJTAスクールをご案内

東京開催のJTAスクールの7月から10月分のスケジュールです。ふるってご参加下さい。

開催日	講座名	講師	会場
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)
8/21 (木)～8/22 (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)
8/27 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	日本マンパワー (東京都)
9/10 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	日本マンパワー (東京都)
9/11 (木)～9/12 (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)
9/18 (木)～9/19 (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)
10/9 (木)～10/10 (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)
10/16 (木)～10/17 (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)
10/22 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)
10/23 (木)～10/24 (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)