

主な記事 ● 海外テレマーケティング事情視察 参加企業募集

## 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

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回目を迎える「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・ロサンゼルスを訪れます。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のコールセンターが存在しています。

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、多業種かつ特長的な企業を予定しています。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。多くの方のご参加をお待ちしております。

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、正確か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 (日付変更線通過)	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)	○
7	10月11日(土)	午後		成田空港着	機

※8日の午後、9日午後は一方が視察・調査、一方が市内視察となります。また、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) 5泊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(最少催行人員10名)
- 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。

- ご利用予定ホテル  
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
- ご利用予定航空会社 全日空、ユナイテッド航空
- 食事条件 朝食5回 昼食なし 夕食2回(ただし機内食は除く)
- 添乗員 同行します

### お申込先

(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

# 視察訪問予定先および概要

※訪問候補先は、先方の都合により、変更になる可能性があります。  
写真は昨年開催のツアーの様様です。

## ■ サクラメント ■

### (1) FEDEX Call Center

空路・地上・重量貨物・ドキュメント及び物流サービスを提供する世界最大手の航空貨物会社。設立は1971年。取り扱い国220カ国。取扱い貨物は1営業日330万個、自社運航機671機、配送車両44,000台にも上る。売上360億ドル、従業員数140,000人以上。2004年2月、書類のコピー及びプリントサービスを提供する1,200店舗をもつアメリカのチェーン店「キンコーズ」(Kinko's)を24億ドルで買収した。世界中の法人および個人のお客様に向けて各種輸送業務以外にも幅広いEコマースおよびビジネスサービスをグローバル規模で展開している。

### (2) Kaiser Permanente Call Center

米国最大のHMO(保険料自体は低額だが診療機関や受診内容に厳しい制約がある会員制の健康医療団体)。1945年に設立し、カルフォルニアに本社を置く。会員は870万人にも及ぶ。従業員は2007年のデータで156,000人で、約14,000人の医師がいる。コールセンターの従業員は約1,000名、そのうちの400人がTSR(Telephone Service Representative)である。その他に350~400人程度のアドバイス等を行う看護師がいる。

### (3) Progressive Insurance

自動車保険を中心とする損害保険会社。1937年に設立され、米国のオハイオ州に本社を置く。従業員は約27,000人。保険の特長として、他社では加入が困難なケースの事故歴のある危険なドライバーに自動車保険を販売し拡大してきた経緯を持つ。現在はリスクを問わずに幅広い層に保険を提供している。また、同社は①顧客の事故時の不安、②金銭面の不安という2種類を取り除けるような独自の顧客サービスに力を入れている。①では自動車事故が起こった際、保険処理担当者が、事故処理に関するすべての問題をその場で解決することで、いち早く顧客の不安を解消する環境を整えている。また、②ではウェブ上で即座に見積りや他社の保険と比較が出来、保険の補償内容や保険料の支払い額が妥当かどうか等の不安を解決する設備を整えている。

### (4) Bank of America

アメリカ大手の金融機関の一つ。アメリカ合衆国ノースカロライナ州シャーロット市に本社を置く。従業員は約204,000人。同社は、中・小企業から大手企業まで様々な顧客を持ち、幅広いレンジの金融、投資、アセット・マネジメントやリスク・マネジメントなど、様々なサービスを提供している。全米5,700店舗の銀行と17,000のATMを持つと同時に2,000万人のオンライン・バンキング・ユーザー顧客を持っている。また、コールセンターとして、『ランチョ・ゴールドバ・コール・センター』があり、約1,000人の従業員数を誇る。業務の主な内容としては下記3つがある。業務内容 ①カスタマーサービス:

顧客からの問い合わせ・クレームなどを電話で受け付ける業務 ②テレセールス: ダイレクトメール送付者へのフォローコール ③リスト・クリーニング: 顧客情報の更新

### (5) Mercury Insurance

米国の主要な自動車保険引受会社の一つ。本社のロサンゼルスから始まった保険で、現在国内の各州に拡大している。今もカルフォルニアが中心となっている。インハウスのコールセンターでは、申込者の情報が正確に不正



利用されることなく手続きがされているかをチェックしている。また、カスタマーサービスとして、問い合わせ・クレームなどを電話で受け付け、リストクリーニングやフィールドサポートなどの業務を行っている。

## ■ ロサンゼルス ■

### (6) TEL-US Call Center

1979年に設立。カルフォルニアを本拠地とし、医師や事業家の秘書代行サービスからスタートしたテレマーケティング・エージェンシー。コールセンター事業を始めたのは1980年代から



で、特に各企業からの受託業務を受け入れる注文受付センターの役割を担っている。主に、広告やテレビのコマーシャルを見たお客様の問い合わせ・注文の受付業務であり、その場でクレジットカード決済等も受け付けている。インバウンドを中心に、24時間体制で行っており、他のコールセンターで対応しきれないような電話も、このコールセンターで対応することができる。

### (7) Action Marketing LLC

1992年に設立。アウトソーシングのテレサービスを行っており、アウトバウンドコールを主な業務としている。カスタマーアウトバウンドマーケティング、BtoBアウトバウンドマーケティング、コンサルティング等の業務を行っている。特にテレマーケティングをツールとしたマーケティング手法に関するレクチャー等を行っており、いかに企業が効率的・効果的にテレマーケティングのチャンネルを使うことができるのか、というノウハウを提供している。また、在宅サービスのトレーニング等も行っている。

### (8) Cardservice International

1988年に設立。カルフォルニア州を本拠地としており、クレジットカードの決済代行サービスを行っている。コールセンターは、週7日、24時間、140カ国でサービスを繰り返しているアメリカ最大手のクレジットカード会社に関連した、詐欺、盗難、紛失防止、チャージバック、クレジットサービス等のサポートを行っている。

## ■ 視察における協力提携先機関 ■

### (9) American Teleservice Association

〈概要〉米国テレサービス協会。コールセンター事業の円滑な運営及び事業拡大促進をサポートする会員制非営利団体。1983年に設立。4,000以上のコールセンター事業社、180万以上の会員を有する。

### 《第20回JTAスタディーツアー 参加者からの反響》

- ・視察先企業から歓待され、オープンに内情を説明していただいた。コールセンターという性質上、写真撮影や質問を制限されると予想していたが、詳細に話が伺えて参考になった。
- ・視察を機に、参加者同士親密になれたことは非常に有意義で、良い刺激を受けた。今後もこの関係を継続していきたい。
- ・訪問した各社がそれぞれユニークな取り組みをしていることは具体的事例として参考になり、また、経営者の考えを直接聞いたことも良い機会となった。
- ・アメリカのインソースを主体とした運営と、対照的なアウトソース企業を視察する機会に恵まれたことは、大変貴重な経験となった。

※2007年度のツアーの開催レポートは、「JTA NEWS VOL.129」でご覧いただけます。 <http://jtasite.or.jp/jtanews/pdf/jtanews129.pdf>

# 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」の一部改正について

一般的に「特定電子メール法」や「迷惑メール法」などと呼ばれる「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」が一部改正となりました。これにより、商業広告の電子メールのあり方や、受信者との関係が変化しようとしています。そこでJTAニュースでも、今回の改正の概要をご紹介します。

## 同法の概要

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」は、「特定商取引に関する法律」とともに、いわゆる迷惑メールを防止するための法律として平成14年に施行されました。通信販売事業者等が電子メールで商業広告を送信する時の表示義務等について規定しています。

平成17年の一部改正でスパムメールなどの大量迷惑メールの送信禁止、送信者情報偽造の禁止、違反者への罰則などが導入されました。

今回の改正でさらに規制が強化されています。なお、改正法案は平成20年6月6日に「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の一部を改正する法律」として公布されましたが、施行は6ヵ月以内となっております。具体的な日程は未定です。

## 改正の趣旨

総務省によると、今回の改正の趣旨は「電子メールの良好な利用環境を維持するため、広告宣伝の手段として送信される電子メール（広告宣伝メール）に対する規制について現行の方式を見直すとともに、報告徴収等の規定を整備し、その実効性の向上を図る」こととなっています。つまり、これまで以上に厳しい制限が設けられることになります。

## 特定電子メールの定義

同法における特定電子メールとは「電子メールの送信（国内にある電気通信設備（電気通信事業法第2条第二号に規定する電気通信設備をいう。以下同じ。）からの送信又は国内にある電気通信設備への送信に限る。以下同じ。）をする者（営利を目的とする団体及び営業を営む場合における個人に限る。以下「送信者」という。）が自己又は他人の営業につき広告又は宣伝を行うための手段として送信をする電子メールをいう」となっています。つまり、広告・宣伝のためのメールすべてが対象となります。

## 改正のポイント

今回の主な改正ポイントは3点。その概要をご説明します。

### オプトアウト方式からオプトイン方式へ

これまでの迷惑メール規制方法は、受信拒否の通知をしてきたものに対し再送信を禁止する“オプトアウト方式”でした。今回の改正で、オプトイン方式が導入されました。これにより、あらかじめ送信に同意した者に対してのみ送信を認める方式となります。つまり、まず同意がなければ広告メールを送信できなくなります。また、送信に同意した旨の情報を記録・保存する義務も生じることになります。

なお、取引関係にある者への送信など、一定の場合は対象外となります。

### 実効性の強化

報告徴収・措置命令等の対象の拡大や罰則等の強化です。具体的には、法人に対する罰金額が100万円以下から3000万円以下に引き上げられます。

### 外国との連携

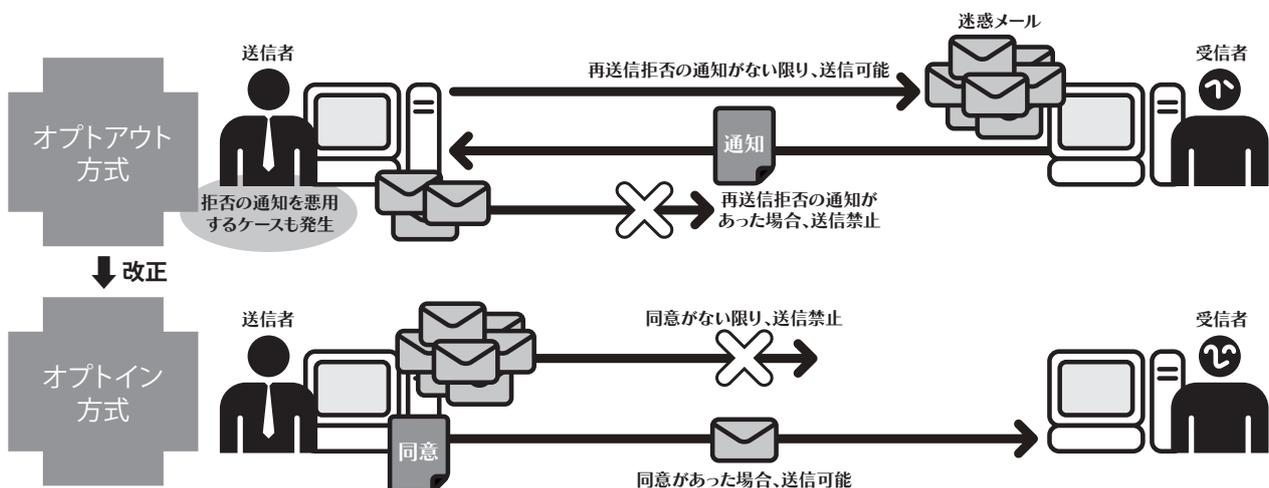
海外発国内着の電子メールが同法の規律の対象となることを明確化しました。

これらの改正で、商業広告のメールは受信者からの許可があって初めて送信が可能となります。万一、違反などがあった場合はより厳しく処罰されることになります。きちんとした対応を行っていただければ問題はありませんが、同意記録の保存など対応の変化が求められることになります。

## 備考

なお、より詳しい情報は以下のURL（総務省のサイト）をご確認ください。

[http://www.soumu.go.jp/joho\\_tsusin/d\\_syohi/h20kaisei.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/d_syohi/h20kaisei.html)



# CONTACT センター Q&A

**A** まず、お答えする前にセンターについて確認していた  
きたいことを先にお伝えします。

- SVの職務定義、業務範囲、役割は決まっていますか?  
クライアントとの折衝、コスト管理や品質管理、日々のスタッフィングや育成計画、回線管理等を任されているセンターでしょうか? オペレーターの延長線上でエスカレーションも受けるが、自身もオペレーターと同じように電話を取っている状況でしょうか?
- オペレーション内容の難易度はどうでしょうか?  
内容に難易度をつけるのは適切ではないかもしれませんが、専門知識が必要な業務から、手順ややり方を覚えることで出来る業務まで様々です。研修期間の長短もあります。
- センターの業務時間は何時から何時まででしょうか?  
24時間365日のセンターでしょうか? 決まった時間で動いているセンターでしょうか? 土日祝日は稼働していますか?
- 雇用形態、雇用条件は?  
社員、契約社員、派遣社員、自社採用のパート社員、アルバイトなどの雇用形態はどのような組み合わせでしょうか?  
雇用条件、特に労働時間はフルタイムが主でしょうか? シフトでの勤務でしょうか? 混合でしょうか? 土日祝日のみの出勤の人もいますか? 半年くらいで総入れ替えになることなどはないですか? 10席を10人で使うセンターもあれば、シフトで10席を複数名で使うセンターもあります。

## Q SV一人当たりに対して綿密に指導が可能なテレコミュニケーターの数はどのくらいでしょうか?

回答者 黒田 真紀子氏

(株)コミュニケーション・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  
スーパーバイザー養成講座 講師

1~4をみていただいてわかるように、様々なことを考慮してSVの人数や、SV一人に対するテレコミュニケーターの人数を決めなければなりません。難しいご質問です。

(社)日本テレマーケティング協会実施のエージェンシーの実態調査によると、SV一人に対するテレコミュニケーターの数は10人~14人が24社、6人~9人が13社、回答企業46社の平均では9.93人という結果が出ています。数としては、私の考える数字とはほぼ一致しています。

私の考える綿密な指導とは、スーパーバイザー養成講座でお伝えしている5つの役割【①マネジメントの感覚を持ってセンターを見る。②モニタリング(コール・状況共)を通して分析をし、問題点を見つけ上長や会社に改善提案する。③テレコミュニケーターの指導(OJTにおけるティーチング)、④モチベーションの維持や向上を図るためのコーチング、⑤テレコミュニケーターの日々のストレスマネジメントを実施する。】のうち、特に②~⑤を果たすことです。そのためには1人のSVに対して最大10名~12名くらいが適正と思っておりますが、一人では無理なのでSSV(サブスーパーバイザー)やASV(アシスタントスーパーバイザー)を2名~4名つけることをお勧めいたします。そんなにフォローする人をつけなくてはならないのかとお思いかもかもしれませんが、次期SVを育成する意味でもSSVやASVの存在は重要です。また、安易な基準(勤続年数や応対品質が高い等)で選出しないことも念頭に置いていただきたいと思います。

今回のCONTACTセンターQ&Aの回答者の黒田真紀子氏が講師をつとめる「スーパーバイザー養成講座」の今後の開催スケジュールをご案内いたします。

開催日	講座名	講師	会場
<b>2008年</b>			
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)~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
9/10(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)
9/25(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
10/16(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)
12/18(木)~12/19(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)
<b>2009年</b>			
2/5(木)~2/6(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	東京都
3/4(水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	東京都
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

# スーパーバイザー interview vol.13

株式会社 ニップコラーゲン化粧品  
コールセンター



インバウンド担当  
小林 しのぶさん・稲葉 倫子さん

コラーゲンを原料とする基礎化粧品を、通信販売で提供している(株)ニップコラーゲン化粧品。コールセンターのスタッフには、商品への愛情はもちろん、深い知識が求められています。その上で、お客様の立場に立った対応が不可欠です。

プライベートでも仲が良いというお二人。旅行してみたい場所や、食べ物の趣味などが一緒に感性が似ているとのこと。でも、性格はまったく違うとお互いを分析。そんなところも気が合うポイントのようで、二人で食事について話をするのがストレス発散になっているとのことです。(写真:左・稲葉さん、右・小林さん)

(株)ニップコラーゲン化粧品の親会社である(株)ニップは、コラーゲン、ゼラチン、皮革、化粧品などを中心に原料を提供しているメーカーで100年以上の歴史を誇ります。研究・開発部門も充実しており、(株)ニップコラーゲン化粧品の商品への信頼も高いものがあります。いきおい、窓口であるコールセンターのテレコミュニケーター(以下、同社の呼称、オペレーター)へも、高い知識と親身な態度が求められています。

## 二人のスーパーバイザー(以下、SV)が協力して30名のオペレーターを管理

現在、同社のコールセンターに所属するオペレーター約80名のうち、インバウンド担当が約30人。基本的にリピーターからのコールがメインで、受注と美容相談を中心にクレーム対応や返品、ハガキ注文の入力まで、受付関連業務をワンストップで担当しています。今回ご登場いただいた小林さん、稲葉さんは、SVとしてインバウンド30名を統括する立場です。

SVとしての業務は、エスカレーション対応やシフト作成などのオペレーター管理、品質チェック、QAやマニュアルなどの資料作り、研修と幅広い分野にわたります。忙しいときはオペレーターとしても対応しているとのこと、これらを二交代制で協力しながらこなしています。運営に関する方針は直属の上司も含めて話し合うことも多いそうですが、「基本的に現場のことは現場レベルで決めるようになっていきます」と小林さん。それだけ、多忙で責任が重い立場と言えるでしょう。

基礎化粧品は、手に取って試してみても効果を実感してから買いたいというお客様が多い商品だそうです。特に、販売員と相談したいというニーズの高さが特異性につながっているとのこと。オペレーターに対する要求も高く、お客様の悩みを聞きなが

ら一緒に選んでいくスタンスと、商品の深い知識が不可欠となります。「一本のコールは注文だけでも最低3分、美容相談が入ると10~30分くらいになります」と稲葉さん。9時から21時まで年中無休で対応しています。

## オペレーター時代にはないSVの苦勞と喜び

小林さんの入社は10年ほど前。正社員のオペレーターとしてスタートして、5年前から現職SVになりました。入社当時は振り返って「電話で、お客様の言いたいことをくみ取って、こちらからもきちんと伝えることの難しさをいつも感じていました。それで、マニュアルなどの資料や会員向けの小冊子など、お客様が目にするものはすべてよく読んで理解しておくようにしました。特にコラーゲンの知識は大切にしています」とのこと。「勉強家ですね」という問いに対して、「実は、負けず嫌いなんです」とほほえみを浮かべます。

稲葉さんの入社は7年ほど前。1年後からSVとして任されています。それ以前の2~3年間、別の化粧品会社のコールセンターでオペレーター経験があるとのこと。「受注センターで美容相談も含めて対応していました。毎日、電話で大好きな化粧品の話をできるのが楽しくてしかたありませんでした。確かに、クレームなどは大変だったけど、最後にありがとうと言われるとすべてが報われる感じでした」

そんなお二人がSVとしての苦勞を語ってくれました。「人を育てることの難しさを感じています」と小林さん。稲葉さんも「自分ならできるのに、とはがゆく感じることもあります」とのこと。オペレーターへの要求もつい高くなりがちなようです。一方で、お客様から喜びの声が届いたときは、自分のこと以上に嬉しいと語るお二人。「オペレー

ターの能力がドンドン上がっていくのを見ていると嬉しいですし、自分たちももっとがんばっていきこうと思いますね」と二人、声を揃えます。

## コミュニケーションがすべての基本

普段のお二人の関係を何うと「最初から仲が良く、よく話をしたり一緒に遊びに行ったりしていました」。何でも言い合える間柄です。それでも現在はシフトの関係で、月に10日会えるかどうか。年中無休で対応している中、必ずどちらかがいなければいけないため、どうしても休日がズレてしまいます。そのため、会えればできるだけ話をし、その場で決められることは決めるようにしているとのこと。「もし意見がぶつかった場合には、客観的に見ていい意見を言っている方を採用するようにしています」と小林さん。「会えない時などは、引き継ぎファイルを作って情報共有をしています」

以前、稲葉さんがコーチング研修に参加して、「気づき」を与えることの重要性を認識したそうです。「すぐに指導するのではなく、まず質問を投げかけ、オペレーター自身に答えを出させるようにすること。マニュアルなどを自分で開いて調べてみて、それでもわからないときに相談するという能動的な姿勢。それが大切だと習いました。年上のオペレーターも多いので、対応の難しさをちょうど感じていた時期で、とても勉強になりました」とのこと。そのセミナーの内容を小林さんに熱く語ったのだそうです。そういった情報共有の中で、オペレーターとの関係もより良いものに変化していったとのこと。

お二人の、馴れ合いではない仲の良さ。しっかりとコミュニケーションの上で成立している信頼関係が、職場全体に好影響をもたらしているようです。

## 新役員ご紹介

7月7日に開催された2008年度第2回理事会において、5人の理事の退任および4人の新役員候補の承認、互選による常任理事が承認されましたので、ご紹介いたします。(敬称略、氏名50音順)

### 退任

○常任理事  
(株)NTTソルコ 代表取締役常務  
**清水 毅志**

(株)テレマーケティングジャパン  
代表取締役社長  
**宮澤 孝夫**

○理事  
伊藤忠テクノソリューションズ(株)  
取締役兼執行役員常務  
**後藤 健**

上智大学 教授  
**田中 利見**

ビーウィズ(株) 代表取締役社長  
**山野 正樹**

### 新任

○常任理事  
(株)テレマーケティングジャパン  
代表取締役副社長  
**林 純一**



○常任理事  
(株)NTTソルコ 常務取締役  
**林 博道**



○理事  
ビーウィズ(株) 代表取締役社長  
**遠藤 克彦**



○理事  
伊藤忠テクノソリューションズ(株)  
取締役兼執行役員常務  
**桜庭 慎一郎**



## 沖縄 コンタクトセンター見学会開催 会員14名が参加

7月3日(木)～4日(金)、情報調査委員会では沖縄・コンタクトセンター見学会を開催し、協会会員企業より10社14名が参加しました。

7月3日(木)に見学した(株)安心ダイヤルは、損害保険会社を中心としたクライアントのアシスタンス専門コールセンターで、ロードアシスタンスサービス、事故受付サービス、ライフサポートサービスなどのインバウンドを中心に「お客さまの不安を安心に、安心を満足に、満足を感動に」をミッションに業務を展開しています。

また、ESにも重点を置いており、育児支援の制度として託児所を設置したり、学校行事休暇、お子様の看護休暇などの制度があります。

7月4日(金)見学の(株)CSKコミュニケーションズは、CSKグループにおけるテクニカルサポート系事業が集約されています。

同社では逆転の発想から「顧客不満足度の削減」に力を入れており、D-SAT(Dissatisfaction(不満))リダクションに基づいた品質管理を行っています。お客さまの不満を速やかに取り去ることで、クライアントに対して「対顧客コストの最適化」「相対的CS向上」「ワンストップ対応の実現」などの遡及効果をもたら



安心ダイヤル



CSKコミュニケーションズ

ています。

3日の見学終了後には、見学先である(株)安心ダイヤル・(株)CSKコミュニケーションズの方を交え懇親会を開催し、有意義な情報交換の場となりました。

# コールセンター入門講座 定員を大幅に超える124名が受講

6月17日(火)、毎年恒例となっている「コールセンター入門講座」を開催し、100名の定員を大幅に超える124名が受講しました。

本講座は、午後1時よりスタートし、80分ずつ3つのカリキュラムを行いました。

1時限目は(株)フジスタッフ CCM事業部 シニアコンサルタント 鈴木誠氏が担当し、「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」について基本用語の解説からセンターの運用イメージ、センターの機能・役割、CTIシステムの主な機能などについて分かりやすく解説しました。

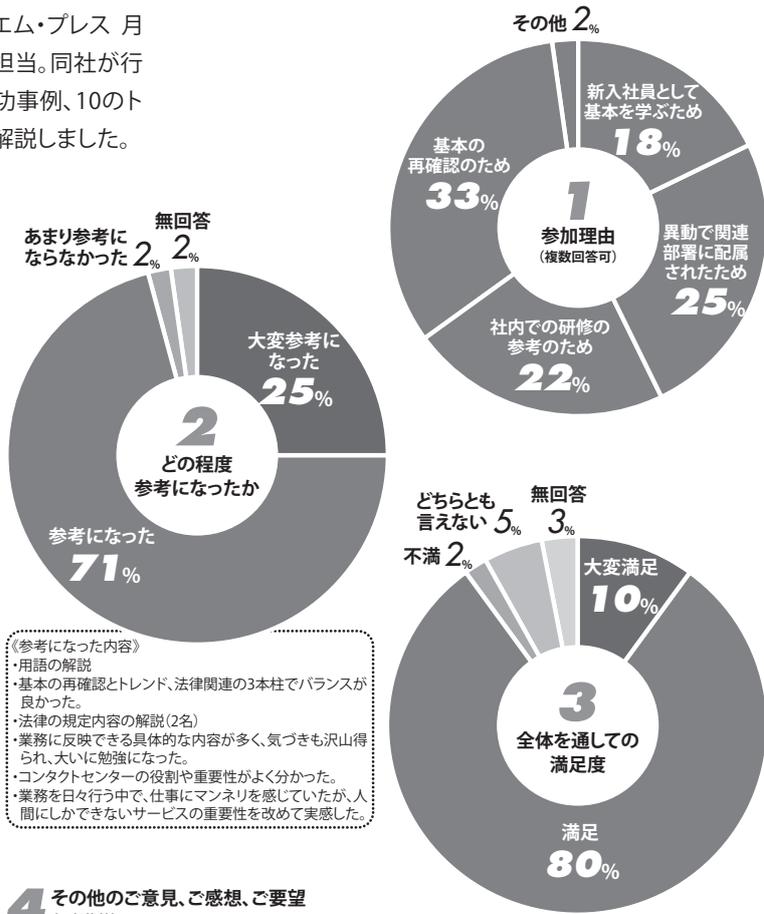
2時限目は「テレマーケティング&コールセンターの最新トレンドと成功事例」と題した講義を(株)アイ・エム・プレス 月刊アイ・エム・プレス発行人の西村道子氏が担当。同社が行った業界調査結果、コンタクトセンターの成功事例、10のトレンドなどについて調査結果などを踏まえて解説しました。

3時限目は「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」と題し、協会事務局 課長 森田豊が担当。特定商取引法をはじめとする販売や契約に関する基本的ルール、個人情報保護に関しての留意点などを、協会に寄せられた相談事例などを交えて解説しました。

新入社員のみならず、基礎知識を再確認したい方や研修担当者など様々な立場の方が受講され、受講者からは他の社員にも受講させたいなど、次回の開催を希望する声が多く寄せられました。



## 受講者アンケート結果



## センターマネージャー講座 開催

6月26日(木)~27日(金)の2日間の日程で、(有)プロシジョン 代表取締役 三上綾子講師による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」を開催し、定員を超える申込の中、20名の方が受講しました。

同講座では、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や、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分かりやすく解説されました。また、「KPIのセンスを磨くエクササイズ」「数値管理エクササイズ」「定量分析エクササイズ」など、座学だけでなく、グループワークによる討議などもふんだんに盛り込まれ、参加された皆さんも熱心に受講していました。

好評につき、今年度の追加開催を検討しています。日程等が確定いたしましたら協会ホームページ等でご案内いたします。



# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.137 Contents

第21回 海外テレマーケティング事情視察のご案内 ..... 1

「特定電子メール法」の一部改正について ..... 3

コンタクトセンターQ&A ..... 4

SVインタビュー VOL.13 ..... 5

新役員ご紹介  
沖縄コンタクトセンター見学会開催 ..... 6

コールセンター入門講座開催報告 ..... 7

協会日誌・TOPICS ..... 8

### 次号予告

「JTA・NEWS」Vol.138では、「CRMソリューション大会告知」「JTAエージェンシー大会告知」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.91 (2008年7月2日配信) 配信数:3,076名

- 2008年度の海外視察ツアー概要
- JTA NEWS VOL.136 (2008年7月号) の発行
- 月別通販売上調査報告4月度 (速報) (社)日本通信販売協会
- 内部統制におけるアイデンティティ管理解説書 (日本ネットワークセキュリティ協会)
- No.1表示に関する実態調査 (公正取引委員会)
- 特定商取引法・割賦販売法改正のパンフレット (経済産業省)
- 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点 (財)日本情報処理開発協会
- 市区町村のすがた 2008 (統計局)
- 「BPO (業務プロセスアウトソーシング) 研究会」の報告書 (経済産業省)

**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

### 7/2 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について**  
・調査票案に基づき修正点の洗い出しを行った。
- 2. センター見学会について**  
・申込状況および、最終参加企業、スケジュールを報告した (見学会概要は6ページをご覧ください)。
- 3. JTAメールニュースVOL.91の配信について**  
・7月2日に配信したことを報告した (配信数:3,076)

### 7/7 理事会

- 1. 理事選任ならびに常任理事互選について**  
・5名の理事の退任および4名の理事候補の理事就任を承認した。また4名の就任理事か

- ら互選により2名の常任理事を選出した (新理事については6ページをご覧ください)。
- 2. JTAテレコミュニケーター検定の今後のあり方について**  
・検定制度の今後のあり方について討議した結果、今後のニーズ等を再精査し、理事会に諮ることとなった。
  - 3. 2008年度JTAエージェンシー大会の開催について**  
・10月に開催することを承認した。
  - 4. 入退会について**  
前回 (2008年5月13日開催) の理事会以降7月までの入退会社について承認した。

### 7/8 広報委員会

- 9月号:CRMソリューション大会、JTAエージェンシー大会の開催の告知等を掲載することとなった。

## JTAテレマーケティング・スクール 2008年8~9月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
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)
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
9/10 (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)
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

### 『テレマーケティング・ガイドブックVOL.18』 広告ご出稿お待ちしております

#### ●媒体概要

名称:「テレマーケティング・ガイドブックVOL.18」

発行日:2008年11月10日予定

発行部数:10,000部

体裁:A4版/約80頁

記事構成 (予定):

- ①テレマーケティング/コールセンターに関するトレン取材・対談・座談会
- ②2008年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査報告
- ③JTAの活動報告:セミナーや海外視察、研究会などの行事をレポート
- ④JTAのガイドライン(テレマーケティングに関わるルール)
- ⑤JTA会員企業一覧

#### ●主な頒布先

- (1) JTAが後援/協賛する「コールセンター関連のイベント・フェア」来場者
  - ①第9回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス
  - ②ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会
- ③TSUHAN
- ④ダイレクトマーケティングフォーラムなどその他多数
- (2) JTA会員、コールセンター関連企業、関係団体の皆様
- (3) JTAが主催する各種講座・セミナー受講者・来場者
  - ①JTAスクール (年40回、受講者総数 約900名)
  - ②コールセンター入門講座 (受講者総数 約100名)

③JTAコンタクトセンター・セミナー (受講者総数 約600名)

④CRMソリューション大会 (年2回、聴講者総数 約250名)

⑤JTAエージェンシー大会 (年1回、聴講者総数 約130名)

#### ●頒布期間

2008年11月より1年間予定 ※在庫がなくなり次第終了

#### ●広告料 (消費税込)

	1ページ	2ページ	記事広告 (2ページ)
JTA会員	157,500円	294,000円	367,500円
一般	210,000円	399,000円	472,500円

広告サイズ:全てモノクロ

1ページ=190mm (横) × 267mm (縦)

2ページ=390mm (横) × 267mm (縦)

※記事広告は編集担当より日程等のご連絡をいたします。

※広告作成・修正をご依頼の場合は実費がかかります。

#### ●申込締切

2008年9月8日 (月) 1ページまたは2ページ広告の場合

2008年8月20日 (水) 記事広告 (2ページ) の場合

#### お問い合わせ・お申込先

(社) 日本テレマーケティング協会  
TEL: 03-5289-8891  
e-mail: office@jtasite.or.jp