

主な記事 ● JTAテレマーケティングスクール下半期スケジュールのご案内

「個人情報相談」3年の概要

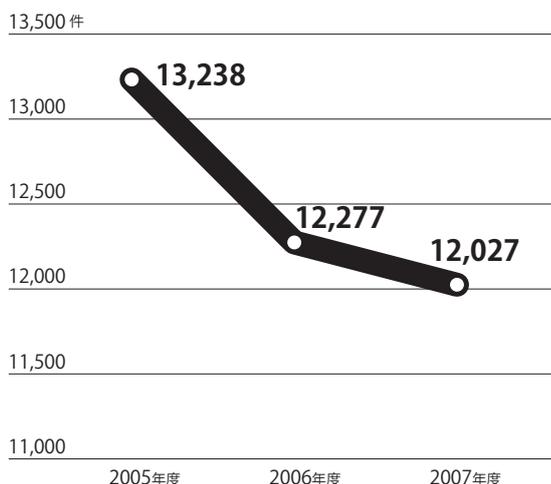
2008年7月16日、独立行政法人国民生活センターから「個人情報相談」3年の概要」という資料が公表されました。これは、2005年4月1日に個人情報保護法が全面施行されたことを受けて国民生活センターに設置された「個人情報相談窓口」を寄せられた相談と、それに対する助言・あっせん等に関する情報をとりまとめたものです。そこで同資料の中から関連する項目をピックアップしてご紹介したいと思います。

全国の個人情報に関する苦情相談件数

①3年間の相談総件数の推移

国民生活センター、消費生活センター等で受付けた個人情報に関する苦情相談件数は、3年間で合計37,542件。2005年度が13,238件、2006年度は12,277件、2007年度12,027件と減少傾向です。

相談総件数の推移



（相談件数は2008年5月末日現在登録分。個人情報保護条例担当部局等の件数は含まれません。以下同じ）

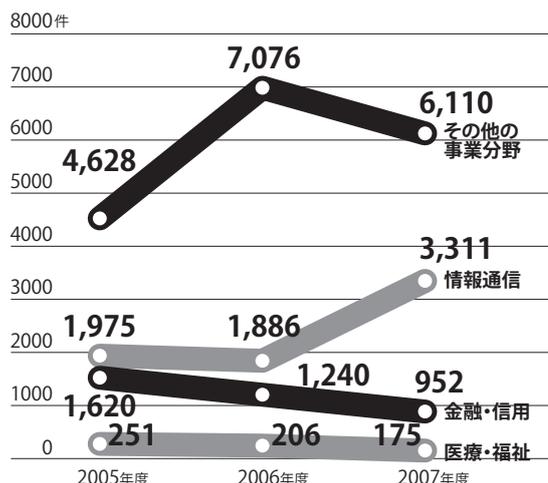
②相談者の属性

女性からの相談20,289件(54.0%)、男性からの相談16,912件(45.0%)、団体・不明341件(0.9%)。年代別では30代からの相談が最も多く、次に40代、50代と続いています。

③3年間の事業分野別相談件数

事業分野別の相談件数では、電話会社、携帯電話会社、インターネットプロバイダ等の「情報通信分野」に関する相談件数が増加しています。原因のひとつは「自分の個人情報がネットの掲示板に無断で掲載されている」「プロバイダが有している個人情報を開示させたい」等のインターネットに関連する個人情報の相談の増加があります。

事業分野別相談件数



④3年間の苦情内容別相談件数の推移

苦情内容別では、「不適正な取得」に関する相談が毎年最も多く(3年間で17,886件、47.6%)、「漏えい・紛失」(9,559件、25.5%)、「目的外利用」(5,777件、15.4%)、「同意のない提供」(5,441件、14.5%)と続いています。

個人情報に関する主な 相談事例

国民生活センター個人情報相談窓口寄せられた相談事例とそれに対する考え方をいくつかご紹介します。

①不適正な取得に関する相談

◇勧誘電話があり、個人情報入手元を聞いたら名簿業者であると言われたが、名簿業者名は教えてくれなかった。個人情報の売買は違法ではないのでしょうか。

◆個人情報保護法上、利用停止等を求めることが可能なのは、個人情報の目的外利用と不適正な取得に限られます。したがって、適正に取得して目的の範囲内で利用している場合、利用停止等を求められません。しかし、個人情報取扱事業者は個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければなりません。

また、平成20年4月25日に一部変更になった「個人情報の保護に関する基本方針」において、以下のような内容が追加されています。

- ・保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること
- ・委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること
- ・事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること
- ・個人情報の取得元又はその取得方法(取得源の種類等)を、可能な限り具体的に明記すること

個人情報取扱事業者は、以上のような「個人情報の保護に関する基本方針」を尊重し、個人情報の入手元を消費者に自主的に提供するなど、消費者の権利の保護に努めるべきであります。

②目的外利用に関する相談

◇投資用マンションを取得し保険代理店で保険に加入しました。その後、マンション購入に関する勧誘のDMが届きました。今後も勧誘に利用されるのではないかと不安。特に個人情報の利用目的についての説明はなく、個人情報保護法に違反するのではないのでしょうか。

◆本件の場合、保険契約以外に個人情報を利用されるとは想定していません。仮に、利用目的に定めてあれば違法とはいえませんが、このような利用目的の定めは消費者にとって非常に不意打ち性が高く、予見可能性が低いと思われます。事業者は利用目的を定める際には、消費者が予見できるような利用目的を定め、あらかじめ説明を行うことが望ましいでしょう。

いわゆる「過剰反応」について 最近の傾向

施行の1年目には、名簿・連絡網、緊急時等における個人情報の提供を形式的な法解釈や運用のもとで一切行わない対応や、十分な検討や工夫を講じないまま個人情報の提供を拒否するという、いわゆる「過剰反応」という現象が散見されました。その対応策として、各種ガイドラインの見直しや充実が行われ、個人情報保護法に関する説明会等も数多く開催され、法律の内容の広報・啓発活動が積極的に展開されました。

こうした中、「過剰反応」に関する相談はやや沈静化してきています。しかし、相談者の中には個人情報に関して必要以上に過敏となり、事業者や相談窓口に対して個人情報の提供を拒否するというような事例や、自分の個人情報はすべて自分の思うがまま保護されると思い込み、事業者とトラブルになる事例もあります。

今後の課題として、個人情報の「保護」と「有用性」とのバランスを図り、社会全体の個人情報の取り扱いに関する合意(コンセンサス)を形成することが重要です。

個人情報相談3年 のまとめ

- ①個人情報に関する相談件数は減少傾向にあります。
- ②「情報通信分野」に関する相談件数は増加しています。
- ③「不適正な取得」に関する相談件数は毎年度約半数。
- ④いわゆる「過剰反応」に関する相談はやや沈静化してきていると思われませんが、消費者の個人情報に関する過敏な反応や思い込みも見られます。

ご紹介した「「個人情報相談」3年の概要」に関してはJTAメールニュース No.92でもご案内しましたが、より詳しい報道資料はhttp://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20080716_2.html(報道資料)、http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20080716_2.pdf(記者説明会資料、PDFファイル:16ページ)でご確認ください。

当協会では、倫理委員会において「テレマーケティングにおける個人情報保護ガイドライン」を策定し、コンプライアンスの遵守・徹底を勧めています。

また、協会報2005年8月号では、「1.個人情報管理における留意点・ルール作りのポイント」「2.(経済産業省)ガイドラインが示す安全管理措置」「3.個人情報保護法におけるFAQ」などの情報ととりまとめています。

ご希望の方は会社名、部署名、氏名、送付先メールアドレス、「JTA NEWS 2005年8月号希望」と明記のうえ、協会事務局 (e-mail: office@jtasite.or.jp) までお申し込みください。2005年8月号をPDFファイル形式でお送りいたします。

JTAテレマーケティングスクール 下半期スケジュールのご案内

「テレマーケティング／コールセンター業界を支える人材の育成」を目指して、協会では「JTAテレマーケティングスクール」を通年で開催しています。2008年度下半期においては、東京・大阪での開催に加えて、札幌・沖縄でもスーパーバイザー養成講座を開催いたします。また、6月に開催し好評を博した「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～」も、11月20日(木)～21日(金)の日程で、東京で追加開催することが決定いたしました。多くのご参加をお待ちしています。

上半期には、定員を超えるお申し込みをいただいた講座も多数あり、下半期開催においても既にお申し込みをいただいている講座が多数ございます。定員に達した場合、受講いただけない場合がございますので、お早めにお申し込みください。

講座の詳細やお申し込みについては「JTAスクール」専用サイト(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)をご覧ください。

サイトには、各講座毎に受講者アンケート結果や受講者の声、さらに特集ページで新たに実施した講座の開催レポートなどが掲載されています。6月に開催した「センターマネージャー講座」のレポートもアップしました。ぜひ、ご覧ください。

2008年

開催日	講座名	講師	会場
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)
10/23 (木)～10/24 (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)
11/13 (木)～11/14 (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)
11/20 (木)～11/21 (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)
11/27 (木)～11/28 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー (東京都)
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
12/11 (木)～12/12 (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)
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)

2009年

開催日	講座名	講師	会場
1/15 (木)～1/16 (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)
1/22 (木)～1/23 (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)
1/29 (木)～1/30 (金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)
2/4 (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)
2/5 (木)～2/6 (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)
2/13 (金)	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)
2/19 (木)～2/20 (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)
2/26 (木)～2/27 (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)
3/4 (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)
3/5 (木)～3/6 (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)
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
3/18 (水)～3/19 (木)	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)



「センターマネージャー講座」



「モニタリング実施手法セミナー」

CONTACT センター Q&A

A ご質問から判断できることをコーチングの視点でお答えいたします。

コーチングの活用を…コーチングに入る前にまず、上司(コーチ)として気がかりなSVの症状(状態)を、何がどのように見えるのか、どのような症状から業務が負担ではないかと感じるのかを客観的に観察してください。状態がはっきりすれば質問や、例えば「私は〇〇さんが最近疲れているように見えるんですが、もしかすると業務が負担になっているのかな?心配です」などの1メッセージが使いやすくなります。

コーチングセッションに入るとき…あらかじめそのSVの就任時期、能力、タイプ、得意、不得意面と、現在の状況(気がかりなこと)、そのことが及ぼす影響などを把握した上でセッションに入ることが必要です。業務軽減が必要か否かはコーチングの結果です。

コーチングの結果、本人が気づいて業務を軽減したい意思が生まれて初めて、業務の何を、どのくらい、どんな方法で減らしていくのが決まります。どうぞ本人の意思を尊重してください。

ここで少々厄介なこと2つ…1つ目は、本人が業務を減らして欲しいとは思っているが、それを能力不足と見られることを恐れて言えない場合。2つ目は本人が、自分の状態が及ぼす影響に気づいていない場合があります。

1つ目は、能力ではなくタイプの違い(タイプ分けは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」で実施)であることをはっきり伝えることと、得意面での活躍の期待を伝えることが大切です。そして日時を少しあけてのコーチングで、ゆるやかな目標を持たせ、次のステップを踏ませ自信を

Q 業務負担が大きいと感じているスーパーバイザーに対して、コーチングやケアなど、どのように接したらよいか、留意点などを教えていただけますか。(1)

回答者 濱 富美子氏

(有)サン・コムネット 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

つけることも一つの方法です。

2つ目はコーチの気がかりを1メッセージとして伝え、本人に気づきを促し、現状を把握してもらいましょう。意外と本人が気づいていないことがあります。次に上司が考える目標をリクエストすることも必要です。SV経験が浅いと、自分のことしか考えられないことも、ままあります。SVのタイプと経験を考慮し、励みになったりやりがいにつながるようなリクエストであって欲しいものです。くれぐれも、ストレスやモチベーション低下につながるようなコーチングは避けましょう。

コーチングに対する誤解…協会のスーパーバイザー養成講座では受講者からいろいろな声が聞かれました。

「コーチングとは教えることと思っていた」

「マネージャーはコーチングの時、他のSVの様子を聞きたがる」

「コーチングの時、何でも話してと言われたので、話し始めたら反論された」

これらは上司もSVもコーチングに対して誤解をしていると感じる言葉です。

基本的には、コーチングは教えることでも、アドバイスすることでも、ましてや目標を押し付けることでもなければ、他のSVの様子を聞いたり相手の話に反論することでもありません。

心のケアを目的としたコーチングを考える場合、黙って話を聞くだけでも、存在の承認や、行為の承認があれば、モチベーションにつながり、ひいては上司への信頼にもつながるでしょう。また業務に専念できるのではないのでしょうか。

今回はSVのケアに関して、コーチングの具体的例をご紹介します。

「国語に関する世論調査」の結果について(文化庁)

文化庁が毎年実施している「国語に関する世論調査」の、平成19年度の結果が発表されました。

調査結果の概要

- ・「ほかの人の言葉遣いがどの程度気になるか」という問いに「気になる」が全体の7割、40代では8割を超えています。
- ・「乱れている点」については「敬語の使い方」がトップ。女性は「若者言葉」男性は「あいさつ言葉」の乱れを感じる人が多いようです。
- ・「日本人全般の国語力の課題」として「敬語等の知識」がトップで「相手の立場や場面を認識する能力」が大幅増となっています。
- ・全体の結果を見ると「日本人全般にはコミュニケーション能力にかかわる力を求めるが、個人としては余り問題を感じていない」という結果になっています。
- ・言葉の意味に対する設問では「さわり」「憮然(ぶぜん)」「撒(げき)を飛ばす」は、本来とは違う意味で使われることが多く、「煮詰まる」の意味は世代間で大きな差がある」という結果が出ています。

より詳しい情報をお知りになりたい方は、下記の参考URLをご参照ください。

http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/yoronchousa/h19/kekka.html

スーパーバイザー interview vol.14

株式会社 テレコムメディア
ダイレクトレスポンス事業本部

徳島センター 副センター長
浅野 弥生さん

オフタイムの楽しみは“お買い物”という浅野さん。徳島では近所で買い物したり、インターネットで通販したり、後輩SVと神戸まで買い物に行ったりしているとのこと。また、同僚と誕生日会や海での花火大会などを楽しんでいる、アクティブな女性でもあります。



「まず自分でがんばってみることが一番大切だと思います。一生懸命な姿を見て、周りからの協力も得られるようになります。そうやって生まれた信頼こそが、本当の信頼関係なのではないでしょうか」

1981年、チェスコム秘書センターとしてスタートした株式会社テレコムメディア。東京・高田馬場の本社に加えて、04年には徳島県、徳島市による誘致認定企業初のコールセンターとして徳島コールセンターを開設。06年には現在の徳島工芸村に移転し、500席規模に拡張しました。現在、東京と徳島という両拠点を中心に活躍の場を広げ続けています。

人とつながりを感じて

今回ご登場いただいた浅野弥生さんは入社7年目の26歳。徳島コールセンターの主要メンバーとして活躍しています。

現在、スーパーバイザー(以下、SV)として担当しているのは、ベビー用品の通信販売受信業務。受注はもちろん、お問い合わせ・商品紹介・返品・交換といったインバウンドに加え、メール・ハガキ・ファクスでの注文といった受注関連業務すべてをワンストップで対応するコンタクトセンターです。65席のブースに約80名のテレコミュニケーター(以下、同社の呼称、オペレータ)。それを約10名のSVが統括しています。浅野さんはSVの一人として、初期研修、業務のフォローアップ、エスカレーション対応、アテンダント(同社でのパート・アルバイトの呼称)との契約更新、その際の面談などをこなしています。

浅野さんは専門学校卒業後に同社に新卒で入社。実は、就職活動を始めるまでテレマーケティング業界もコールセンターもあまりよく知らなかったとのこと。「同期のメンバーは、コールセンターでのアルバイトなどの経験者ばかり。面接の時に目標はSVですと言う人もいたくらいで、初心者としてはちょっと不安でした」。そんな中での入

社。研修後、担当オペレータ経験を経て一年目からSV職へ。さらに05年1月には徳島のコールセンターへ異動。不安を払拭するように、順調にキャリアアップしていきます。

「仕事を続けてきて一番感じるのは、周りの人との信頼関係の大切さです。時には社内にも無理なお願いをすることもありますが、仕方ないと言いつつも皆、嫌な顔することなく、協力してくれます。そうやってずっと周りに助けられたのでやってこれたと思います」

まず自分で一生懸命がんばること。周囲の人々は必ずそれを見ています。それが真の信頼へとつながっていきます。「がんばっている姿を知っているから、周りの人も協力してくれるんだと思います。そんな時、“一緒に方向を向いて仕事しているな”と感じます。それは社内だけでなく、すべての人に対して言えることではないでしょうか」

いつも笑顔を忘れず

横浜ご出身の浅野さん。入社3年目に念願の一人暮らしを始めて半年ほどした頃、徳島転勤の内示がありました。「徳島に関しては、先に転勤で行っている先輩からいろいろ話を聞いていたこともあり、すぐに行こうと思いました。それにすでに一人暮らしだったので、すぐにでも引っ越しできる環境でしたし」と微笑みます。

500席規模の徳島コールセンターには、社員100人、アテンダント300人が5つのブースに分かれて勤務。かなり余裕のあるシフトとなっています。徳島の役割について伺うと「現在は高田馬場と徳島の二つを核として対応していますが、“次第に徳島に軸足を移しつつある時期”であり、“今後とも拡大予定”」とのことでした。

実は浅野さんは、SVに加えてAEA(アカウント・エグゼクティブ・アテンダント)と副センター長という肩書きもお持ちです。

AEAとはSVを統括する立場であり、いわばブースの責任者。SV研修やクライアント対応、マニュアル作り、他のブースへの協力やシフト作りなどが業務内容になります。

副センター長とはその名の通りセンター長を支える立場で、3名のうちのお一人。月別のコール予測、それに合わせた全体のシフト作り、人の配置、売り上げなどの経営的な視点での報告などが含まれます。

05年1月の徳島赴任後、1年強でAEAに、その1年半後に副センター長に昇格。現在、それぞれの立場を兼任しながら、日々忙しく立ち働いています。

「SVという仕事はとても大変だけど、魅力的でもあります。人とつながりというか、周りに支えられていることが実感できる立場です。今のブース立ち上げ時などとても苦労しましたが、東京にいる先輩にまで心配してもらえて、ようやくスタートさせることができました。そういう中、仕事はもちろん人としても成長したと思うし、いい経験ができています」

今後の課題として「必要ときに厳しく指導すること」と「後輩SVの育成にさらに力を入れること」を挙げた浅野さん。「性格的に波風を立てることが好きではないので、ついお願いベースでの話し合いになりがちです。でも、きちんと厳しく指導した方がいい時もありますから、がんばってみようかなと思っています」

先輩に言われた「部下の人たちへの影響を常に考えて行動しなさい」という言葉を大切にしているとのこと。「私も先輩方を見習っていつも笑顔でいたいと思っています。そういう姿も、とてもステキな笑顔でした」。

人材不足

には

前給

まえきゅう

大好評!

前給は、東京都民銀行が
ビジネスモデル
特許登録済!

初期導入費用
無料



きゅう助

® 4913045 号

従業員数に応じて、情報管理
手数料が別途必要になります。
詳しくは下記問合せ先まで。

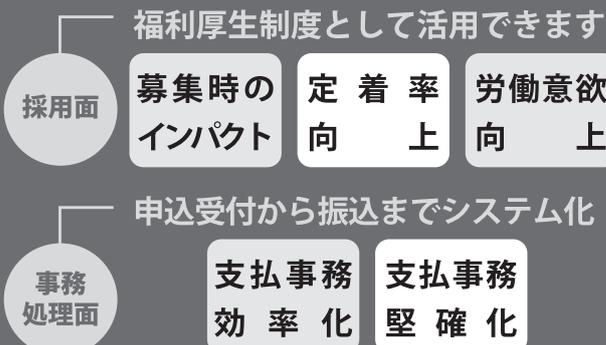
「前給」は、東京都民銀行の登録商標です。

前給とは？

前給とは、御社の従業員様が、給料日前に働いた範囲内でお金を受け取れるサービス。従業員様が携帯やパソコンで申し込むと、早ければ翌日に自分の口座に振込まれます。



前給5つの効果



前給導入企業様の声

<会員企業> 株式会社NTTデータ3C様

当社では、スタッフの定着率改善を目的として、業界で先駆けて前給制度を導入しました。安定した質の高いサービスの提供には定着率改善が不可欠と考えたからです。前給の事務的負担を軽減するツール提供等、東京都民銀行様のサポートが充実している為、当初想定した程の事務負担はありませんでした。また、利用するスタッフも日々増加しています。今後は前給制度を広め定着率を改善し、より良いサービスの提供を継続していきます。

お問合せ

東京都民銀行 前給事業部 TEL 03-3505-1540

〒106-8525 東京都港区六本木2-3-11

詳しくは

東京都民銀行 前給

検索

資料請求およびサービスについての詳細は弊行HPへアクセス!

<http://www.tominbank.co.jp/>



東京都民銀行
TOKYO TOMIN BANK

(平成20年8月現在)

協会日誌

7/16 事業委員会

1. テレマーケティング・ガイドブックVOL.18について

- ・会長対談、特集案、座談会案の内容を討議し、記事・ページ構成等を決定した。
- ・広告出稿の依頼に関して、JTAニュース、メール配信等を通じて案内をすることとなった。

2. センターマネージャー講座について

- ・6月26日(木)～27日(金)に開催した本

講座が好評であったことを受け、2008年度中に1～2回追加開催することとなった。

8/5 広報委員会

1. 協会広告の出稿について

- ・日本流通産業新聞が行う「テレマーケティング特集号」に合わせ協会の広告を出稿することを決定した。
- ・掲載紙は、会員に対し一部ずつ送ることとなった。

2. JTAニュースの発行について

- ・9月号:国民生活センターから発表されている「個人情報保護に関する相談概要」を掲載することとなった。
- ・10月号:今後、コンタクトセンターに関連する最新技術を紹介するための新企画「コンタクトセンターソリューション最前線(仮題)」の不定期連載を開始することとなり、その第1回目として「ワークフォースマネジメント」を取り上げることとなった。

新入会員のご紹介 (2008年6・7月入会)

2008年8月21日現在・正会員数 188社

株式会社 エス・エフ・シー

Agency

代表者:小笠原 有美

本社所在地:横浜市中区日本大通11番地 横浜情報文化センター12階

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



S.F.C Co.,Ltd.

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

弊社コンタクトセンターは、クライアント企業により多様化するニーズに合わせ、電話・インターネット・FAXなどマルチチャネルに対応いたします。“プロの対応”を意識したオペレーターの育成と、オペレーターを管理・育成するための“管理者の育成”を念頭に“運営・接続・対応”の品質にこだわったコンタクトセンターを目指しております。

また、運営に必要な品質管理の“データ取得・分析”、業務の安定稼働に向けた“研修等による人材育成”、効率化やサービスの向上を実現する“システム構築”等、様々な形で、現状の分析から改善方法の提案を行っております。

株式会社 フリービジネス

Support

代表者:代表取締役社長 宮本 克巳

本社所在地:大阪府堺市西区鳳東町7-822 光大ビル301

ホームページURL : <http://www.fbss.co.jp>

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

今年で設立17年目を迎えることとなりました(株)フリービジネスの紹介をさせていただきます。

当社が取り扱う商品はテレマーケティングの際ご利用になる名簿、リストですが、各分野、各業種で幅広く活用されております。

さきの平成大合併に伴い、住所昇格システムをいち早く導入、転居不明データ、電話クリーニング等による情報の精度の向上に傾注して参りました。更にニーズにあった的確なご提案と個人情報保護の観点からもきめ細かなアドバイスによりビジネスパートナーとしてお取引各社様から高い信頼を寄せられている所以でもあります。

また最近需要の多い企業データの構築にも力を入れ、多様化するニーズにも対応しています。

通信産業基本調査 (2008年4月実施) の結果 (総務省)

2008年7月31日、総務省から「通信産業基本調査(2008年4月実施)」の結果の概要が公表されました。同調査によると、通信産業の2006年度売上高(実績額)は、18兆7,018億円と対前年度比3.3%増で、2007年度売上高(見込額)は、19兆4,135億円と対前年度比3.8%増とのことです。

《参考URL》 http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/080731_9.html (報道資料)

http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080731_9_bs1.pdf (概要)

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.138 Contents

「個人情報相談」3年の概要	1
JTAテレマーケティングスクール 下半期スケジュールのご案内	3
コンタクトセンターQ&A	4
SVインタビュー VOL.14	5
協会日誌・新入会員紹介	7
TOPICS・総務省からのお知らせ	8

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.139では、「コンタクトセンターソリューション最前線(仮題)」「連載:コンタクトセンターQ&A」「連載:SVインタビュー VOL.15」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

第3回 個人情報保護関係 省庁連絡会議(内閣府)

2008年7月25日、内閣府から「第3回個人情報保護関係省庁連絡会議」の資料が公表され、ガイドラインの共通化が提案されています。資料によると「複数のガイドラインが適用される事業者があることにも留意しつつ、～中略～一部変更された基本方針の内容にも留意しつつ、今後、ガイドラインの共通化について検討を加え、必要な措置を講ずる」とのこと。個人情報保護関連の情報は、引き続きJTAニュース/JTAメールニュースでもご紹介していきます。

《参考URL》

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/renraku.html>

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)。最近配信したVol.91-93では、以下の記事をはじめ多様な情報を紹介しました。

◎「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)～VOL.91(2008年7月2日配信)より～

2008年6月27日、経済産業省より「BPO(業務プロセスアウトソーシング)研究会」の報告書が公表されています。経済産業省では、我が国におけるBPOマーケットの活性化をはかり、かつ、BPOを利用するユーザー企業の生産性向上を後押しするといった観点から、「BPO(業務プロセスアウトソーシング)研究会」を開催し、現状の整理および必要な対応策について検討してきました。

《参考URL》

<http://www.meti.go.jp/press/20080627003/20080627003.html>

◎メンタルヘルス対策支援事業(中央労働災害防止協会)～VOL.92(2008年7月23日配信)より～

中央労働災害防止協会(中災防)では、厚生労働省の委託により、メンタルヘルス対策に取り組もうとしている事業場に対し、中災防が選任したメンタルヘルス推進支援専門家を派遣し、その進め方のアドバイスなどを行うメンタルヘルス対策支援事業を行っています。

《参考URL》

http://www.jassa.jp/admin/info/upload_image/080710leaflet.pdf

◎VOL.93(2008年8月8日配信) 目次

1. JTA NEWS VOL.137(2008年8月号)の発行
2. 第3回個人情報保護関係省庁連絡会議 資料(内閣府)
3. 国語に関する世論調査の結果(文化庁)
4. 今後の労働者派遣制度の在り方に関する研究会報告書(厚生労働省)
政策レポート(労働者派遣制度について)(厚生労働省)
5. 平成17年国勢調査 抽出詳細集計結果(概要)(統計局)
6. 通信産業基本調査(2008年4月実施)の結果(総務省)
7. 労働者派遣事業統計調査の報告(2008年4～6月期の実績)(日本人材派遣協会)
8. 電気通信サービスに係る内外価格差調査(総務省)
9. 事業場内メンタルヘルス推進担当者テキスト(中央労働災害防止協会)

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。
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。

『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:11,000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
- (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

●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
JTA会員	157,500円	294,000円
一般	210,000円	399,000円

広告サイズ:全てモノクロ

1ページ=180mm(横)×267mm(縦)

2ページ=390mm(横)×267mm(縦)

※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)

●特典

- ①1ページ広告で本誌50部、2ページ広告で本誌100部を贈呈します。
- ②JTAウェブサイト内の本誌紹介ページにて、広告掲載社を記載し、貴社のウェブサイトとリンクができます。
- ③本誌巻末の「会員一覧」に広告掲載ページを記載します。

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

【総務省からのお知らせ】

平成23年7月24日までにアナログ放送が終了します。それ以降、デジタル放送に完全移行するため、アナログテレビをお使いの方は、そのままではテレビ放送(地上デジタル放送)を見ることができなくなります。

《地上デジタル放送を受信するには》

デジタル放送を視聴するためにはデジタルテレビ等の購入の他、アンテナ(ビル陰等の受信障害対策や集合住宅等における共同受信のために設置された共同アンテナ(共聴施設)を含む)改修等が必要な場合があります。

また、アナログ放送終了時期が近づくとアンテナ改修等の工事が集中し円滑な改修等が困難となるおそれがあります。できるだけ早めの準備をお願いします。

《お問い合わせ》

地デジに関するお問い合わせは

【総務省コールセンター】まで

ナビダイヤル ☎0570-07-0101

(IP電話などからは03-4334-1111)

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)