

新年のご祝詞を申し上げます

(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)の活動に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成14年2月から続いて来た景気回復は実感が少ないまま18年11月に戦後最長のいざなぎ景気を超え、これから本格的な景気回復が到来すると期待していましたが、残念ながら昨年前半の2四半期に連続してマイナス成長に陥り、景気は後退局面に移ってしまいました。それに追い打ちをかけるように100年に一度という経済危機が勃発し、世界同時不況入りの懸念が高まる混迷の新年を迎えることになりました。

一方、テレマーケティング業界に目を向けてみますと、トップ30社の売上高は最近の1年間で24%の伸びを示したというデータが報告されております。情報調査委員会が行いましたJTA会員に対する調査結果でも17%程度の売上向上を見ております。後退局面にある景気を下支えするほどではないにしても、牽引役不在の中で本業界はそれなりの社会的・経済的な役割を果たしていると思います。会員各社と関連業界の方々のご健闘に改めて敬意を表する次第でございます。

この業界の盛況ぶりは、総売上高伸び率や11月に行われたコールセンター／CRMデモ&コンファレンスの賑わいから分かるだけでなく、JTAが進めております各種施策への参加者数の増加、内容の充実ぶりからも見るができます。2月に開催した「JTAコンタクトセンター・セミナー」には600名を超える方が受講され、12月の「CRMソリューション大会」でも150名を超える方が聴講し、熱心な発表・質疑が展開されました。

人材育成委員会では、標準的なスーパーバイザー(SV)の仕事について2年間に渡って調査・議論を重ね、「スーパーバイザー職務定義書」として体系的にまとめました。会員企業を



対象に報告会を開催したほか、現職のSVの方々にお集りいただき、共通の課題提起や解決法などの意見交換会を実施しました。こうした企業の壁を超えたSVの職層レベルでの連携は極めて有効であること、守秘義務の範囲内でも十分価値ある意見交換ができることが浮き彫りになり、協会として継続的に実施してゆきたいと考えております。

守秘義務を徹底することが強く求められるこの業界では他社のコールセンターの様相を見ることは極めて困難ではありますが、関係各位のご努力で昨年は国内2社、海外テレマーケティング事情視察として米国の6社を訪問し、実態調査ならびに意見交換を行いました。訪問先から得られた情報に加えて、この場でも同行した同業他社の人達とのコミュニケーションがなにより成果だという声が多く聞かれております。

混迷の時代を越え、これからのテレマーケティング業界に安定と繁栄をもたらすためには、各企業が互いに競い合うだけでなく、利害得失を超えて新しい協力関係を作り出すことのできる体制が必要と考えます。すなわち、同業他社との「競争」だけでなく、企業横断的な「協調」により業界全体の地位向上をはかり、テレマーケティング事業の発展を通じて社会に貢献することであります。その行動を実践するのは会員の皆様であり、その先導があればこそ本業界が揺るぎない地位を築くことができることでしょう。事務局もまたそのための努力を惜しまぬ覚悟であります。

以上の認識に立ち、JTAは業界の発展、地位の向上、顧客満足度向上、消費者保護、人材の育成、さらに地域活性化に寄与する公益法人としての社会的使命を果たして参る所存でございます。

最後になりましたが、皆様方のますますのご繁栄とご健康を祈念申し上げますとともに、今後とも協会活動に対してより一層のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2009年「年頭所感」

昨年、当協会では、協会活動のさらなる充実、消費者の安全確保の視点に立った活動の推進、人材の育成などを積極的に推進してまいりました。会員企業のみなさまのご発展に寄与できる活動を今年も推進してまいります。2009年もさらなる成長・発展を期待し、会員様より年頭の抱負をいただきました。

2009年年頭所感に回答いただいた会員

アルファコム	ベルシステム24	東名	TEPCOコールアドバンス
日本アパイア	フジスタッフ	アイティ・コミュニケーションズ	富士通コミュニケーションサービス
プロブリッジ	KDDIエボルバ	日本プラントロニクス	アイデア
創企社	NTTソルコ	Cプロデュース	NTTデータ3C
タカコム	森下仁丹	ビーウィズ	ランドスケイプ
P&Wソリューションズ	イノベーション	三愛	関西ビジネスインフォメーション
アドバンス・コンサルティング	トーエネック	ジー・エフ	NTTソフトウェア
三機工業	ファンケル	ベルウェール渋谷	ユニファイドコミュニケーションズ
トランスコスモス	NTTアドバンステクノロジー	ツーウェイシステム	
おりなす	伊藤忠テクノソリューションズ	もしもしホットライン	(掲載は到着順)
マードウレクス	フリービジネス	テレマーケティングジャパン	

明るいコンタクトセンター作りを目指して…

アルファコム(株)
代表取締役社長
中尾 修

新年おめでとうございます。
コンタクトセンターの根幹をなす「音声データ」の収集、分析、活用が求められています。
アルファコムは、Voiceを「聞く!」「見る!」「守る!」という観点から、Voiceデータの活用を提唱します。
次世代型通話録音システム“Voistore”をアプリケーションプラットフォームと位置付け、APIを公開し、CTI・CRM・感情認識・音声認識・評価管理・セキュリティ対策などとの連携を実現します。
「音声データ」を企業戦略に活かし、対応品質を向上させ、顧客満足度を高め、従業員も満足できる明るいコンタクトセンター作りのお手伝いをいたします。

企業向け通信ソリューションのリーダーを目指して

日本アパイア(株)
代表取締役社長
藤井 克美

新年あけましておめでとうございます。
昨年は新しい経営陣を迎え入れ、飛躍を目指した地固めの年となりました。皆様には暖いご支援を頂き、大変感謝しております。今年は世界経済が不確実性を増しています。このような時にこそ、経済性と生産性に優れた弊社のソリューションを通じて皆様に恩返しができればと思っています。弊社のコンタクトセンターとユニファイドコミュニケーション・ソリューションはビジネスプロセス改善やビジネスモデルの再構築、そして企業価値向上に貢献できると確信しております。企業向け通信ソリューションでのリーダーとなることを目指して邁進していく所存です。本年もよろしくお願い申し上げます。

業界活性化への起爆剤を目指して

プロブリッジ(株)
代表取締役社長
新川 哲平

新年あけましておめでとうございます。
“お客様”を大切にしたいと願うすべての企業様にコンタクトセンターという仕組みを広くご利用頂けることを目指し、設立3年目を迎えた昨年、協会へ加盟させて頂きました。
後発組のコールセンターベンダーとして諸先輩方より、叱咤激励を頂戴しつつ、おかげさまで昨年は小規模事業向け「シェア型コールセンター」だけでなく官公庁案件などでも大きな実績を残すことが出来ました。
本年は更なる業績拡大と飛躍を目指しつつ、業界の一員として業界全体の活性化の一助を担うべく邁進して参りたいと思います。
本年も宜しくお願い申し上げます。

お客様の信頼に依って さらなる成長への一年に

(株)創企社
代表取締役
太田 淳

新年あけましておめでとうございます。

本年も、当社は「お客様に信頼されるテレマーケティング企業」として基盤の強化に邁進してまいります。テレマーケティングの価値は人間力に満ちたコミュニケーションが生み出すもの。

当社が長年培ってきたアウトバウンド分野での強みを活かし、さらに『結果にご満足頂けるテレマーケティングサービス』をご提供してまいりたいと存じます。“クライアントの心をどれだけクライアントのお客様へ心を込めて伝えられたか”を常に確認しながら、多様化するクライアントニーズにお応えしてまいります。 ～human to human～ 本年もどうぞ宜しくお願いいたします。

通話録音装置の ラインナップの強化で、飛躍の年に!

(株)タカコム
代表取締役社長
中尾 恭二

明けましておめでとうございます。

タカコムは1928年の創業以来、通信機器メーカーとして独自の開発技術力で、お客様が望む製品を提供し、アフターサービスにもきめ細かく対応を行い、激変する情報通信マーケットで生き残ってまいりました。

今年は通話録音のラインナップを強化し、お客様の多様化するニーズに答えていきます。今後もタカコムは商品企画・開発、生産、販売の三位一体の経営により、さらなる飛躍をめざします。

企業価値を継続的に高め、ステークホルダーの方々に貢献しつづけるメーカーを目指し、今後も挑戦していきます。

今後とも変わらぬご支援をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

コンタクトセンターの スタンダードを目指して

P&Wソリューションズ(株)
代表取締役
大宮 俊之

新年のお慶びを申し上げます。

昨年、弊社ワークフォース・マネジメント(WFM)製品『Sweet Series』は、5,000席以上の大型センターの導入をお受けできますよう、機能面、システム面で、大きく進化を遂げました。

今年は既に合計10,000席以上の導入をご予定頂いております。

お客様のご支援に深く感謝致しますと共に、皆様のご期待にお応えすべく、さらなる飛躍のため、より一層、邁進して参ります所存です。

これからも引き続き、コンタクトセンターの運用効率向上を支援する機能を強化して参りますので、本年もご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い申し上げます。

コンサルティングの お客様満足度向上を目指して!

アドバンス・コンサルティング(株)
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

昨年は、オフィス業務のコールセンター化企画支援、在宅コールセンター企画・構築支援、コンタクトセンターインフラのリプレイス・構築支援、既存コールセンターの品質・効率改善支援など、多数のお客様企業に対して多種多様なコンサルティングサービスをご提供させていただき、忙しく有意義な1年間でした。

今年も、お客様企業の課題に対してより核心に迫った的確で具体的なコンサルティングサービスをご提供し、お客様満足度を更に向上できるよう一層の努力を行う所存です。

本年も皆様から益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

ご要望に応じたコンタクトセンタ 構築へのお手伝い

三機工業(株)
東京支社 理事 次長
宮崎 和夫

新年あけましておめでとうございます。

昨年はサブプライム問題のなか金融不安や暗いニュースもあり、弊社としても少なからずその影響はありました。しかしながら、本年もお客様本位を貫き、お客様がコールセンタを構築し易いよう、コールセンタ設備などをオールインワンにて提供できるサービス「IP-Season」など、お客様のご要望に応じた提案をおこなわせていただきます。

弊社も今年度でアバイア社の代理店を拝命して丸20年になり、長年培った「技術」「人とのネットワーク」を皆様のお役に立てるよう微力ではございますが、お力になればと考えます。何卒今後ともお引立てのほどよろしくお願い申し上げます。

時の流れを俊敏に掴み、 最大限の付加価値を提供!

トランスコスモス(株)
コールセンターサービス統括責任者 上席常務執行役員
下總 邦雄

あけましておめでとうございます。

昨年は、アジア地域を中心に積極的にMarketing Chain Management(MCM)サービスを展開して参りました。本年も社員一丸となって、更なるチャレンジを続けていく所存です。

国内外における経済情勢が刻々変化している昨今、アウトソーサーに求められるサービスも日々変化しております。時代の流れに対し、機敏に対応できる企業体質を築くとともに、アウトソーサーとしての確固たる地位を確立するため、国内外において日々奮闘していきたいと考えております。

お客様の満足の大きさが、弊社の存在価値の大きさであることを念頭に、品質強化と共に最大限の付加価値を提供していきます。

更なるお客様との絆を 目指して…

(株)おりなす
代表取締役社長
三好 達久

新年、明けましておめでとうございます。
旧年中は大変お世話さまになりました。
今年は、カウンセラー一人ひとりに最新のシステムを導入し、顧客へのサービスをより充実させ、きめの細かいご提案をご案内してまいりたいと願っております。
お客様との信頼関係を第一に今年もお客様に喜ばれるよう、頑張って参ります。
本年もよろしくお願いいたします。

2009年 更なる飛躍を目指して

(株)マードゥレクス
代表取締役社長
前田 一人

新年明けましておめでとうございます。
多くのお客様に支えられ、私共マードゥレクスは、お陰様で昨年3月、当社化粧品「エクスポーテ ベースメイク」のリニューアルを迎えることができました。
1995年にひとつの事業部からスタートした当社は、創業以来、「新たな価値を創造し続ける」企画マーケティング会社であることを信念としてきました。
本年も、多くのお客様にご愛顧いただけますよう、感謝の気持ちを忘れることなく、より一層、商品、サービスの向上に向けて精進し続けて参りたいと存じます。
本年も宜しくお願い致します。

お客様本位を徹底的に貫く CRMソリューションの提供

(株)ベルシステム24
代表取締役社長・CEO
内田 亮

明けましておめでとうございます。
当社は「エンドユーザーへの感動の提供」と「品質向上／コスト削減」を命題に、昨年来様々な改革・改善を行ってまいりました。
本年は、これらの改革・改善を継続するとともに、お客様本位を徹底的に貫く「CRM総合プロバイダー」として、クライアント企業／エンドユーザー双方にとって更に価値のある新しいサービスやビジネスモデルを提供していく所存です。
昨今、コンタクトセンターは社会的なインフラとして定着しつつあり、当業界の発展が社会貢献につながるものと確信しております。
本年もよろしくお願い申し上げます。

センター人材の確保・育成に 注力します!

(株)フジスタッフ
CCM事業部 シニアコンサルタント
鈴木 誠

新年あけましておめでとうございます。
人材派遣会社に転進して早1年。コンタクトセンターの運営は多くの先進的システムの登場によって年々進化しています。しかし運営の礎となる人材の確保と育成は永遠のテーマとしてセンター管理者の頭を悩ませています。CCM事業部はコンタクトセンター専門の人材派遣部門です。フジスタッフの豊富な供給量と全国56カ所の拠点展開を背景に、独自の採用ノウハウと初期教育、センターマネジメントの経験と実績を駆使したセンター運営支援体制をこの1年で構築しました。皆様の期待にお応えし、健全なセンター運営のお役に立てるよう、更なる研鑽を積んでまいります。

年頭にあたって

(株)KDDIエボルバ
取締役執行役員常務
松尾 満

新年明けましておめでとうございます。
2008年は世界的な経済恐慌や国内の政局混迷を受け、弊社にも少なからず厳しい影響のあった年でした。
不透明・不安を感じさせる要素が多いなか、多様性と変化に柔軟に対応してゆくには、お客様視点に立ち返り、自ら考えチャレンジしてゆく人材を育成することが不可欠であると感じております。
この人材育成をフックに、本年も効率的な業務運営、品質の高いサービスの提供を追求し、また情報保護の更なる強化にも努めてまいります。
本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

付加価値(プラスα)の提供で、 顧客満足度を向上

(株)NTTソルコ
代表取締役社長
川守 祐市

明けましておめでとうございます。
昨年は、戦略拠点としてのコンタクトセンターの運営を目指し、SV・トレーナーといった専門性を有する人材の育成、ITの高度化に対応したセンター機能・サービスの充実・高度化など付加価値(プラスα)の向上と現場力の強化に努めてまいりました。今年は、これらの取組みを更に推進すると共に、NTTグループのそれぞれの強みを有する企業との連携も積極的に進め、「人材・通信・設備・ソフト・オペレーション」をワンストップで提供するなど、最適なソリューションと最高の顧客コンタクトでプラスαのサービスを提供することにより、クライアント様の満足に寄与していく所存です。

更なる発展へ！ 着実な一歩！

森下仁丹(株)
代表取締役社長
駒村 純一

あけましておめでとうございます。

昨年は大阪玉造の地に創業100年の区切りの年となり、気持ちも新たに新社屋へ移転いたしました。

本年は、健康を支援する通販事業のノウハウを活かし、クライアント企業様と喜びを分かち合えるような新しい事業展開を目指して参ります。

より多くのお客様と厚い信頼関係を構築しつつ、安全かつ安心してご利用頂けるサービスの提供を目指し、弊社コンタクトセンターのプライバシーマーク取得に向けた活動に尽力いたします。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

BtoB特化の リードジェネレーション企業へ

(株)イノベーション
代表取締役
富田 直人

あけましておめでとうございます。

BtoBに特化した営業・マーケティング支援会社として多くのお客様に支えられ、スタッフも120名にもなり創業9年目を迎えることが出来ました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

今年もBtoBに特化した資料請求サイト「ITトレンド」「Bizトレンド」をより強化し、リスティング広告、アウトバウンドテレマーケティングを組み合わせた「売れる仕組み事業」をより高度なものにしていきたく存じます。

日本で無二のBtoBマーケティング会社としてよりお客様に多くの感動を提供できるよう更なる成長を致したく、本年もよろしくお願い致します。

顧客満足度向上、 従業員満足度向上を目指して

(株)トーエネック
常務取締役 執行役員東京本部長
三河 正宏

新年、明けましておめでとうございます。

昨年弊社はアルカテル・ルーセント社と販売代理店契約を締結し、PBX/CTIの販売を開始いたしました。またPBX/CTI、録音装置及びCRMアプリケーションの連携を実現し、高品質・低価格・短納期のコンタクトセンターータルソリューションのパッケージ化に成功しました。

近年、コンタクトセンターが専門化、分散化されていく中、弊社はコンタクトセンターソリューションの提供をさせていただき、コンタクトセンターの顧客満足度向上並びに従業員満足度向上に貢献して参りたいと考えております。本年もよろしくお願い申し上げます。

伝えたい心 伝わる

(株)ファンケル
カスタマーサービスユニット 副ユニット長
澤田 剛彦

明けましておめでとうございます。

当社は今年、創業30年目を迎えます。創業以来ご愛顧いただいたお客様に感謝の気持ちを直接お伝えできるのがコンタクトセンターです。当社のテレコミュニケーションキーパー一人一人が会社の代表としてお客様と向き合うことに誇りを感じ、自社商品&サービスに愛着と自信を伴った営業マインド、更にはお客様との一期一会を生涯の関係へ導くホスピタリティをいつも持ち合わせてこそ、お客様が当社へ寄せる期待と信頼に、高い感動レベルでお応えできるものと確信します。お客様とお互い通い合う「伝えたい心伝わる」心の関係を今後も大切にしていきたいと思えます。

本年も宜しくお願い申し上げます。

お客様対応品質向上への 貢献を目指して

NTTアドバンステクノロジー(株)
グローバルプロダクツ事業本部 ICTプロダクツビジネスユニット長
湯浅 晴喜

新年あけましておめでとうございます。

弊社では10年以上にわたり録音システム「ULTRA」や「MatchContactSolution」を提供しています。

ULTRAは近年ロガーというよりもお客様対応品質向上のためのソリューションの位置づけが強くなってきており、弊社も少しでも貢献させて頂きたいと考えています。本年はWFM機能の統合も予定しておりブランド名もImpact360とも呼ぶようになりました。

システムのご提供だけでなく、より良い保守サービスや運用サポートまでお応えできる体制を築いてまいります。ご支援の程、お願い致します。

真のビジネスパートナーに

伊藤忠テクノソリューションズ(株)
取締役 兼 常務執行役員
桜庭 慎一郎

新年おめでとうございます。

昨年はサブプライム問題に端を発した世界的な金融市場の混乱や燃料価格の高騰、円高の進展等が国内景気・企業収益を悪化させましたが、今年も引き続き景気不透明感が強く、このコンタクトセンター業界への影響も懸念されます。

そのような状況下、私たちCTCグループは、皆様から信頼いただける「真のビジネスパートナー」となるべく、会員企業様の経営に貢献できるソリューション／サービスの提供に誠意を持って取り組んで参ります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

新しい価値を創造する

(株)フリービジネス
東京支店 支店長
佐藤 信昭

明けましておめでとうございます。

昨年、多事多難を極めた世界経済の影響が国内にも及び、多くの会社で更に企業努力が求められる状況にある、と推察されます。同時に現代の社会、経済に則した新しい価値の創造を模索する時代でもあります。

当社はリストコンサルタントとして永年各業界の発展に寄与して参りましたが、蓄積したノウハウと情報資源を従来の形から新たな価値に変換し、より強力な営業ツールとしてご提供できる体制をとっております。具体的には個人情報が多様なニーズに応じた検索機能と企業データの充実化等です。最後に会員各位様のご発展を祈念しつつ年頭所感とさせていただきます。

「言葉」は大切なコミュニケーションです。

日本プラントロニクス(株)
代表取締役社長
村田 浩志

明けましておめでとうございます。

コミュニケーションをとる方法は幾つかあると思います。例えばメールがあります。とても便利ですが、一方的な感じがします。相手に気持ちを伝える事、やはり「言葉」が大事だと思います。コールセンター、オフィス等での、オペレーターは、お客様の「言葉」を聞き漏らさず、お客様への確に「言葉」をお伝えする事が重要です。プラントロニクスのヘッドセット製品は、聞く、話す「言葉」を大切に考えております。

これからも引続き、両者にとってお役に立てる製品を提供していきたいと思いますので、本年も宜しく願い申し上げます。

「感動と満足の提供」を目指して

(株)東名
取締役 ネットワーク事業部長
直井 慎一

新年あけましておめでとうございます。

BtoBに特化したアウトバウンドテレマーケティング業務にて、収益向上の導入実績が60万社を超えるまでに成長いたしました。

あらためて数多くの方々に支えられて今があることに感謝の気持ちでいっぱいです。この場をお借りしてお礼申し上げます。

また、私たち東名グループは「商品とお客様を繋ぐことを使命とし、お客様に感動と満足を提供し続けます。」を経営ビジョンとし、お客様・クライアント様のニーズに応えられる体制を築いていきたいと考えております。

本年もよろしくお願い申し上げます。

コミュニケーション・8(エイト)

(株)Cプロデュース
代表取締役 副社長
吉沢 晴美

あけましておめでとうございます。

今年もよろしくお願い申し上げます。

さて、コンタクトセンターで大切なコミュニケーションですが、私たちCプロデュースではコミュニケーション・8として掲げております。

1. よく見る(周りをよく見る)
2. よく見る(面倒を見る)
3. よく効く(効果的に動く)
4. よく聞く(たくさんのお話を)
5. よく聴く(お客様の事情を)
6. よく利く(気を利かせる)
7. よく話す(たくさんのお話を)
8. よく放す(仕事を抱え込まない)

今年も8つを肝に銘じながら皆様のお役に立てる活動をして参りたいと思っております。

次なる10年の頂を目指して

(株)アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
小金澤 健司

明けましておめでとうございます。

2009年は当社にとりまして創業10年目の節目の年となります。社員一同新たな気持ちで次なる10年の頂を目指し、更に歩を進める所存でございます。

弊社はサービスエージェンシーとして、TSRのマルチスキル化をはじめ、多言語対応や各種専門性を深めた業務運営に特化し、オンリーワンのプロフィットセンターの基盤を更に強めて参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

May your customers BE WITH you all the time.

ビーウィズ(株)
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。

昨今、消費者に対面する企業にとって、情報化社会の進展により多様化したお客様の嗜好やニーズを正確に掴み、また取り巻く環境の変化に柔軟に対応することが、従来にも増して非常に重要な経営課題となっております。このような社会環境の中、当社はカスタマーサービスの専門家集団として、企業と消費者を繋ぐ重要なチャネルであるカスタマーセンターの運営を通じ、企業と消費者の、より密接なコミュニケーションの促進による顧客満足度向上の支援をまいります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

2009年 9 苦しまずの年にさせない為の
新春を迎えて…(株)三愛
代表取締役社長
生野 稔

謹賀新年

昨年より、世の中大変厳しくなっていました。

ここ名古屋も、「元気な名古屋」と言われ続けてまいりましたが、トヨタのお膝元。厳しさがひたひたと、押し寄せてまいります、が、此の時こそ、テレマーケティングサービスが見直される機会だと、25年間の経験を生かし「ピンチをチャンスに」変えるチャンネルを持ち、お客様の販売促進に全力を尽くすことが、底上げになると信じ、社員一同、この一年を牛のごとく、一步一步しっかりと進んでいきたいと思っています。

この一年が、会員の皆様に、良い年となりますよう祈念いたします。

本年もどうぞ宜しくお願いいたします。

「人間力」
品質価値向上に向けて(株)ツーウェイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

みなさま、新年明けまして、おめでとうございます。

昨年は「CRM東京コンタクトセンター」を開設させて頂き、ツーウェイシステムとして大きな変革の年となりました。

本年も変革を推し進め、クライアント企業様に対して価値のあるサービスをご提供させていただきます。

また弊社の基軸とでも言うべき「人間力」を養う為に、教育システムや評価システム、環境面の充実をはかり、スタッフ一人一人が明るく業務を全うできるようにする事で、更なる品質価値の向上に努めさせていただきます。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

コンタクトセンターの領域を拡げる
提案を目指して(株)ジー・エフ
代表取締役社長
岡田 博之

明けましておめでとうございます。

弊社は、オートコール(アウトバウンドIVR)の開発販売及びサービス提供を主力とした事業展開をしておりますが、昨今の厳しい経営環境からか、IVRによる業務の自動化・半自動化(TSR連動)の可能な業務を模索していられしやとの声をお聞きする機会が増えて参りました。厳しい環境を乗り越え、これをビジネスチャンスとする為には、コンタクトセンターの皆様との「共創の戦略」が重要と認識しております。

競争力向上に向けた、IVRの戦略的活用をより積極的に提案して参る所存でございます。本年も何卒宜しく願い申し上げます。

大転換期を飛躍の年に

(株)もしもしホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

新年おめでとうございます。

サブプライムローン問題を契機とした世界経済の失速は日本の各業界にも大きな影響を与え、企業はいずれも厳しい経営環境の下、戦略・政策の転換を余儀なくされています。

そのような大きな転換期であるからこそ、新しい考え方が受け入れられる時期であるともいえます。

我々アウトソーサーにとっては、お客様企業に対し、客観的な視点をもって既定概念に捉われない、斬新かつ有効な提案を行っていく好機でもあるはずです。

この大転換期を新たなステージへの飛躍の年へと変えていくべく、継続的な価値の創出に尽力しますので、本年も宜しくお願いいたします。

2009年
応対品質No.1を目指して!(株)ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年、明けましておめでとうございます。

本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

昨年当社は、業容拡大と、運営体制の強化を図るべく、24時間365日稼働のコールセンターを増床移設致しました。また、オンサイトでは、クライアント企業様のコールセンター構築・コンサル・運営に伴い、当社独自に開発したCTIシステムを導入し、多くの企業様にご好評をいただいております。経済情勢の厳しい環境下、企業におけるコールセンターは、顧客志向の経営拠点として、益々、重要な役割を担っております。当社は、今年も「応対品質No.1」を目指し、邁進して参ります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

クライアントの経営課題に
「科学する眼」で応える(株)テレマーケティング ジャパン
代表取締役
林 純一

2009年、TMJでは「コンタクトを科学する」というコンセプトのもと、これまで当社が実践してきた強み、データマイニングを活用した顧客の声の分析とオペレーション効率化の提案、生産性や応対品質を高めるための研究と開発、現場主導の業務プロセス改善活動などの力を、再現性の高い科学的アプローチで展開していきます。厳しさを増す市場環境において、クライアント企業の経営課題に応えることができるコンタクトセンターの設計、立ち上げや、優れた人財を提供するための採用、教育、マネジメントの仕組みはもちろんのこと、現場で日々積み重ねられる顧客とのコンタクトに、社員一人ひとりが科学する眼で向き合います。

2009年「挑戦」 一段上のステージへ

(株)TEPCOコールアドバンス
代表取締役社長
下川 洋司

あけましておめでとうございます。

お蔭様で、昨年は、自社センターを増設し、クライアント様の幅広いフルアウトソーシングのご要請にもお応えできるようになり、着実に成果を上げることができました。

今年は、一層の景気後退で厳しい環境となることが予想される中で、よりクライアント様のお役に立てるように、単なるアウトソーサーから一段上のステージへ成長するべく更なる挑戦をして参ります。

本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

「CSL Standard」と人材活性で 高品質サービス提供

富士通コミュニケーションサービス(株)
代表取締役社長
南 昌宏

新年おめでとうございます。

昨今のコンタクトセンターへのクライアントニーズは、ローコストな運用、顧客ニーズの的確な把握と活用、さらなる顧客満足度向上等、戦略的なセンターとしての期待が高まっています。こうした中当社は昨年、05年から実施してきた「サポートサイエンス」活動の集大成として、ベストプラクティスの共有と活用を推進するサービスフレームワーク「CSL Standard」を発表しました。本年もこの考えを基盤に、社員全員が働きがいを感じられる各種施策も合わせて実践し、富士通グループが推進するBPO事業の一翼を担って、お客様の戦略的パートナーになれるようチャレンジして行きたいと思いをします。

『チェンジ 変革』の年

(株)イデア
代表取締役
福岡 孝博

新年明けましておめでとうございます。

たくさんのお客様より当社の基礎化粧品シリーズ『プラセン タエクストラ』のご愛顧、心より御礼申し上げます。

今年は『チェンジ』の風がアメリカより吹いてまいりました。

当社におきましても『チェンジ』の年と位置づけ、従来の既成概念にとらわれる事無く、お客様によりよい商品(製品、企画、価格)を提供し『チェンジ』を恐れる事無く、日々行っていきます。お客様に喜ばれる新しい『チェンジ 変革』を全社員一丸となって取り組み飛躍の年にして参る所存でございます。今後ともご支援宜しくお願いいたします。

より顧客視点でのサービスを目指します

(株)NTTデータ3C
代表取締役社長
安田 健博

新年明けましておめでとうございます。

昨年後半より経済の状況が混迷を深める中、これまで以上にお客様の声に耳を傾けて経営の舵取りをすることが重要になってきていると感じております。

本年は、従来のコンタクトセンタ業務に加え、こうした顧客戦略のコンサルティングや、分析活用など、NTTデータグループのソリューションを活用し、クライアント様のより高度化したニーズにこたえられるサービス強化を行ってまいります。

本年もなにとぞ宜しくお願いいたします。

データベースを中核とした トータル・ソリューションの提供

(株)ランドスケープ
代表取締役社長
高岡 亮

あけましておめでとうございます。

当社コールセンター業務で培ったノウハウを元に自社開発したCRMシステム「DISH」におきましては、おかげさまで累積導入席数4,000席を超える多くのお客様にご利用いただいております。

本年度も引き続き更なる機能強化を進め、より多くのお客様のご要望にお応えすべく、データベースを中核としたトータル・ソリューションサービスの展開を目指してまいります。

本年も宜しくお願い致します。

更なる飛躍を目指して

関西ビジネスインフォメーション(株)
コールセンター事業部長
大西 紳次

新年あけましておめでとうございます。

これまで、わが社は事業部発足以来、大阪ガスお客さまセンターの運営を行い、特に受付品質管理、受付教育に重点を置いてきました。そこで培ったノウハウを他企業様へ展開し、またダイレクトマーケティングセンター運営で提案営業のノウハウも蓄積してきました。「守り」と「攻め」の両輪でこれまで事業運営を行ってきましたが、今年は、更なる飛躍の年とし、わが社の各事業部門の強み(人材、教育、メディア、調査・コンサル部門など)が相互連携し総合的なマルチコンタクトセンターの担い手として、みなさまのお役に立ちたいと思っております。

本年も宜しくお願い申し上げます。

コンタクトセンター トータルインテグレータへ

NTTソフトウェア(株)
取締役 エンタープライズ・ソリューション事業グループ長
田中 公紀

明けましておめでとうございます。

弊社は、NTT研究所をはじめとする国内外の高度な技術を用いた様々な製品を用いてCTIアプリケーション開発、コンタクトセンター構築に10年以上携わっております。

最近では、「コンタクトセンター運営見える化ソリューション」の販売を開始し、コンタクトセンターの運営において、迅速な意思決定と効果的なマネジメントを行うためにスーパーバイザーの業務を強力にサポートして、一層の効率化を実現します。

本年も引き続き、コンサルティングからシステム設計・構築・運用・サポートまで幅広くワンストップでご提供していく所存です。本年も何卒宜しくお願い申し上げます。

次世代のシステム連携を提案

ユニファイドコミュニケーションズ(株)
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。

設立当初より音声系システムを中心にコンタクトセンターソリューションの開発に力を注いで参りました。皆様のおかげで、起業から13年目の新年を迎えることが出来ました。昨年はJTAへ加入することができ、大変うれしく感じております。

本年の命題として「自律と協律」を掲げ、自社製品のさらなる強化と弊社を支えて頂いている協力会社様・お客様と一喜一憂出来るセンター運用に魅力ある製品ソリューションを展開してゆく所存でございます。大変厳しい経済状況ではありますが、皆様のお力添えのもと、本年もより一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

JTAコンタクトセンター・セミナー2009 開催決定

恒例の『JTAコンタクトセンター・セミナー』を2009年2月17日(火)～18日(水)の日程で開催することとなりました。

昨年度の『JTAコンタクトセンター・セミナー2008』では、「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情

をテーマに全8講演を実施し、延べ600名以上の方が受講。さまざまな角度からテレマーケティングの課題と展望について講演・討議を行いました。

今年度は、特別講演にルネサス高崎女子ソフトボール部総監督の宇津木妙子(うつぎたえこ)氏と雪印乳業株式会社取締役の日和佐信子(ひわさのぶこ)氏をお迎えする予定です。ぜひ多くのご参加をお待ちしております。

なお詳細に関しては、協会のウェブサイト(<http://www.jtasite.or.jp/>)、または次号でお知らせします。



JTAコンタクトセンター・セミナー 2008の様様

◆JTAコンタクトセンター・セミナー2009 開催概要

日程:2009年2月17日(火)～18日(水)/2日間

会場:中央大学駿河台記念館285号室(東京都千代田区)

構成:1コマ90分 全8コマ

定員:各コマ100名

◆特別講演

2/17 宇津木妙子氏「強いチームづくりの秘訣」(仮)

2/18 日和佐信子氏「不祥事を出発点としたお客様満足への取り組みにおけるお客様センターの位置付け」(仮)

◆JTAセッション(パネルディスカッション)

■タイトル	スピーカー①
モデレーター	スピーカー②
1スーパーバイザーの採用・育成	(株)プロデューサーセンター マーケティング部門取締役 大河内 敬三氏
(有)ワンズベスト 代表取締役 西澤 直子氏	(株)もしもしホットライン マーケティング第一本部長 中村 恵一氏
2品質の向上・維持	東京海上日動あんしん生命保険(株) 総合カスタマーセンター 室長 田村 太一氏
(株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College サブゼネラルマネージャー 佐々木 真美氏	(株)KDDIエボルバ 採用教育部 部長 三浦 義晴氏
3テレコミュニケーターの採用・育成	(株)オークローンマーケティング コールセンター アドミニストレーション ディビジョンダイレクター 吉川 光秀氏
ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) 代表取締役 河口 まさえ氏	(株)フジスタッフ CCM事業部 マネージャー 入澤 誠之氏
4モチベーション・ストレス管理	(株)ソーウェイズシステム 業務運営部フィナンシャルグループ 統括マネージャー 馬場 俊成氏
アデコ(株) アウトソーシング人材部 池袋テレマーケティングセンター マネージャー 頭本 満加氏	(株)テレマーケティングジャパン CC統括本部 北九州統括部 長迫 あゆみ氏
5クレーム対応	ジョンソン・エンド・ジョンソン(株) カスタマーサービスマネージャー 伊東 順也氏
三井情報(株) 総合研究所 CRMコンサルティングチーム シニアコンサルタント 村田 啓多郎氏	ファーストコンタクト(株) カスタマーサービス第二本部 本部長 橋本 敦氏
6顧客の声(VOC)の全社的共有と活用	関西ビジネスインフォメーション(株) コールセンター事業部 部長 大西 紳次氏
(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	情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一氏

※タイトルや出演者は事前の予告なく変更する場合がありますので、ご了承下さい。

人材不足

まえきゅう

前給

が

には

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！
平成17年6月10日
(特許第3685788号)

初期導入費用

無料



きゅう助

(R) 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。



今月ピンチ！

給料日



そんなときに

前給



携帯電話で申し込むと...



早ければ、翌日口座にお振込！

前給5つの効果

福利厚生制度として活用できます

採用面

募集時の
インパクト

定着率
向上

労働意欲
向上

申込受付から振込までシステム化

事務
処理面

支払事務
効率化

支払事務
堅確化

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12月現在)

コールセンター設置ならURのビジネス用地へ。

いわきニュータウン(福島)

人と自然との調和をテーマに
「住・職・遊・学」が融合した街

工場等立地奨励金(いわき市)

◎ **限度額: 5億円** (1億円)

・建物/設備の取得価格の5%

※限度額は、設備投資額により異なります。詳細は自治体にお問い合わせください。

- 県内最大の面積と人口を誇る県の中心的都市
- 穏やかな気候に恵まれた過ごしやすい街
- 首都圏から常磐自動車道で約2時間半
- JR常磐線スーパーひたちで上野から約2時間



交通アクセス

JR常磐線いわき駅から約7km
常磐自動車道いわき中央I.C.まで約10km

地区内人口 25,000人(計画人口)

地区内立地施設

長崎屋、ドラッグストア、岩盤浴施設、フットサル場、
医者村(内科・整形外科等)

周辺施設 スパリゾートハワイアンズ

長岡ニュータウン(新潟)

緑豊かな自然と先進の都市機能が
調和する理想の丘陵公園都市

コールセンター等企業立地促進事業補助金

◎ **限度額: 1億円** (3年間通算)

- ・事業所賃借料
- ・通信回線使用料
- ・新規雇用にかかる補助金

※補助金についての詳細は自治体にお問い合わせください。

- 北陸地方の交通の要衝として中越地方の中心として発展する街
- 「産・学・住・遊・創」の多様な都市機能を備えた複合都市
- 東京からJR上越新幹線で約90分
- 関越自動車道、北陸自動車道の二大動脈の合流点



交通アクセス

JR上越新幹線長岡駅から約10km
関越自動車道長岡I.C.まで約4km

地区内人口 10,000人(計画人口)

地区内立地施設

ホームセンター、食料品スーパー、アカチャンホンポ、
TSUTAYA、リサイクルショップ

周辺施設 国営越後丘陵公園



03-3347-0491

営業時間 9:15~17:40(土日祝日除く)



街に、ルネッサンス

UR都市機構

募集販売本部 法人営業センター
〒163-1321 東京都新宿区西新宿6-5-1
新宿アイランドタワー21階

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.142

Contents

菱沼会長新年ご挨拶	1
会員企業2009年「年頭所感」	2
JTAコンタクトセンター・セミナー2009	9
協会誌・TOPICS	12

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.143では、『2009年「新春賀詞交歓会」』『CRMソリューション大会 詳細報告』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

CRMソリューション大会 2008を開催

2008年12月9日(火)、東京・千代田区の全電通ホール(財団法人全電通労働会館)で、『CRMソリューション大会2008』を開催しました。統一テーマは「コールセンターの要員稼働管理を画期的に向上させる『ワークフォース・マネジメント(WFM)』」。当日は、150名を超えるみなさんが聴講するという大盛況でした。

◎出演企業(出演順)
P&Wソリューションズ(株)
NTTソフトウェア(株)
(株)JALインフォテック
伊藤忠テクノソリューションズ(株)
アートソフト(株)



◎なお詳細は次号でご紹介する予定です。

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)

協会誌

11/20 事業委員会

1. JTAコンタクトセンター・セミナー

2009について

・特別講演の講師、JTAセッションのテーマおよびモデレーター・スピーカー候補を確定した。

2. JTAテレマーケティングスクールについて

・2009年度の東京および大阪での開催回数を確定した。また、「センターマネージャー講座の体系化」「東京・大阪以外での開催」については、今後検討していくこととなった。

3. テレマーケティング・ガイドブック

VOL.18について

・11月10日に完成し、11月13日～14日に開催された「コールセンター・CRMデモ&コンファレンス」会場で2,800部を配付したことを報告した。

11/21 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

・調査結果を11月10日に発行したテレマーケティング・ガイドブックVOL.18に掲載したことを報告した。
・次年度以降の調査結果を協会ホームページ上で公開することおよびプレスリリースとしてマスメディアに配信することの是非について討議し、調査項目を検討する際にあらためて委員会で諮ることとなった。

2. コンタクトセンター見学会について

・2009年2月に東京近郊での見学会を実施することを決定した。

3. JTAメールニュースについて

・VOL.98の掲載内容を承認した。
・「JTAメールニュース」の名称変更について討議した結果、名称の変更は行わないこととなった。

人材育成委員会「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」実施

11月18日(火)、協会事務局において、人材育成委員会主催の「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を実施しました。

同委員会では、「コンタクトセンターのキーパーソンは、「スーパーバイザー(SV)」である」という認識から、「SVを交えた活動」をすべく模索・検討してきました。2006年度からの2年間は、157名にアンケートを行い、SVの実状を把握し、その結果をもとに、『スーパーバイザー職務定義』を作成し、会員企業に報告しました。

この内容を踏まえ、当初の目的である「SVを交えた活動」として、第1回目の「SVによる意見・情報交換会」を実施する運びとなりました。



交換会にはコンタクトセンターで活躍するSV 9社10名が参加。人材育成委員進行のもと、「モニタリング」をテーマにラウンドテーブル形式で意見・情報交換が行われました。「社内情報・資料の開示・提示は不要」とし、自身の取り組み状況や悩み・課題などについて、各自が積極的に発言されたので、活発な議論が展開され、参加者の目的意識の高さを感じ取ることができました。

実施後に行ったアンケートでは、「また参加したいと思えますか?」という問いに対し、全参加者が「強く思う」または「思う」と回答し、高い評価をいただくことができました。

人材育成委員会では、今後も「SVによる意見・情報交換会」を実施していく予定です。委員会活動も含め、興味・関心のある方は、当協会事務局までお問合せください。

〈参加者アンケートより〉

- ・参加する前は、業種も規模も異なるセンター同士で話ができるのか少々不安な点もあったが、意外と同じような問題を抱えていると感じ、その問題点について話し合えたことがとても良かった。
- ・非常に刺激を受けた。また反省もした。社内にもいつもあるので、他の視点・角度からものを見ることが難しくなっており、その点に改めて気づくことができた。
- ・良い経験ができた。今までは他センターとの交流がなく、オペレーターに対する姿勢や管理方法に差があることが明らかになった。また、『モニタリング』についても色々な目的や方法を学ぶことができ、当センターでのモニタリングの活用目的、方法を再検討する良い機会になった。

第9回 コールセンター／CRMデモ&コンファレンス開催

2008年11月13日(木)・14日(金)、国内最大のコールセンターCRM分野のイベント、コールセンター／CRMデ



モ&コンファレンスが、東京池袋サンシャインシティ／文化会館で開催されました。

今回で9回目を迎える同イベント

のテーマは「新・顧客満足宣言」。出展企業の増加に伴い展示スペースを拡大し、昨年を1,000人以上上回る8,264名(2日間合計)の来場者でにぎわいました。

当協会では、出展ブースおよび来場入り口において、JTA NEWS11月号、テレマーケティング・ガイドブックVOL.18、協会のご案内等の頒布を行い、協会活動や業界のPR活動を行いました。

同イベントは、2008年より関西地区(大阪)でも開催し、2009年の開催は5月の予定です。