

主な記事 ● コンタクトセンター見学会開催報告

「第2回スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催

2009年2月10日（火）、人材育成委員会では「第2回スーパーバイザーによる意見・情報交換会」を開催しました。会員企業より10社10名のスーパーバイザーが参加し、ファシリテーターを務めた人材育成委員のもと、活発な意見交換が行われました。

人材育成委員会では、「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」という認識に立ち、「SVが様々な情報を得られ、勉強する場を提供したい」という思いから『SVによる意見・情報交換会(以下、SV意見交換会)』を企画しました。SV意見交換会では、SVが同じ立場の方と交流を持ち、状況を知ること、目指すべき姿の確立やスキルアップ、仕事への意欲向上(モチベーションアップ)の一助となることを趣旨としています。2008年11月18日に第1回目のSV意見交換会を開催したところ、参加者から高評価をいただいたことを受け、第2回を開催することとなりました。

第2回SV意見交換会には、定員10名を大幅に超える申込があり、1社1名の人数制限をするとともに、ご参加いただけない企業も出るほどの盛況ぶりでした。テーマは第1回と同じく「モニタリング」とし、人材育成委員進行のもと、1グループ5名によるラウンドテーブル形式でディスカッションを行いました。

人材育成委員会が策定した『スーパーバイザー職務定義』における「品質管理スキル」についての感想、モニタリングの実施目的・頻度・評価方法、モニタリング実施における課題・悩みなどについて、各自が真摯に自身の取り組み状況を発言し、時には互いに質問、アドバイスなども積極的にされていました。

モニタリングにおいて、参加者の多くに共通する課題として「評価基準のすり合わせ(耳あわせ)」が挙げられました。数名のSVで評価を行っているが、採点が異なってしまう。SVと

QA(品質管理担当)との評価にギャップが生じている。また、テレコミュニケーターから違うSVから反対のことを言われたなどといった実情が出されました。それに

対し、「時間はかかるが、SV同士で評価・採点の根拠などを何度も繰り返し話し合うことで、基準が統一してきた」など具体的なアドバイスも出されました。



今回参加したSVの経験年数は最長で12年、最短で9ヵ月。テレマーケティングエージェンシー、通信販売、金融・保険など業種も様々でしたが、目的意識の高い方々が集まったため活発な議論となり、既定時間の1時間30分を有効活用されていました。

開催後に実施したアンケートでは、全参加者が「また参加したいと思う」と回答し、第1回と同様に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2009年度も引き続き、参加者のご意見等を反映しながら、SV意見交換会を開催していきます。人材育成委員会の活動に関心のある方は、JTA事務局までお問い合わせください。

〈参加者アンケートより〉

- ・扱う商品は違いますが、職種が共通していたので、同じような取り組みを行い、同じような悩みを持っている方が多く、初めての参加でしたが親近感を持ちました。同じ課題でもいつもと違う方と話ができるのは新鮮で、普段と違った切り口からの話が聞けて有意義でした。
- ・「異業種SVとの交流により自社と他社の運用や細かな点、SV業務など比較し、自社について客観的に見たかったこと」、「複数の特色の違うセンターの品質基準をどうするのか迷っていたため、解決策を見つける手がかかりを得たかったこと」、「以前業界紙で拝見した『SV職務定義』について興味があったこと」の3点を目的に参加し、ほぼ達成しました。
- ・個人的には、午後から夜まで休憩を取りながらも、長時間の交換会をしたいと思います。「また参加したい」ではなく、「絶対に参加したい」。弊社では、私以外に声をかけないで欲しいくらいです。



『JTAスクール』フォローアップ・実践編

～スキルの向上を目指す方に最適なフォローアップ講座をご案内します～

日本テレマーケティング協会では、コールセンターの人材教育・育成のため、1990年から『JTAスクール』を実施しています。すでに延べ10,000名を超える方々が受講されるなど、テレマーケティング業界とコンタクトセンター発展の一助となってきました。今年度も、9講座43回の開催を予定していますが、その中からフォローアップ・実践編であるコーチング、フィードバック、モニタリングの3講座をピックアップしてご紹介します。

フォローアップ・実践編講座(以下、フォローアップ講座)は、その名の通り、より実践に即した内容で進められる1日コースの講座です。過去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、または同等の能力や経験がある方が対象となります。

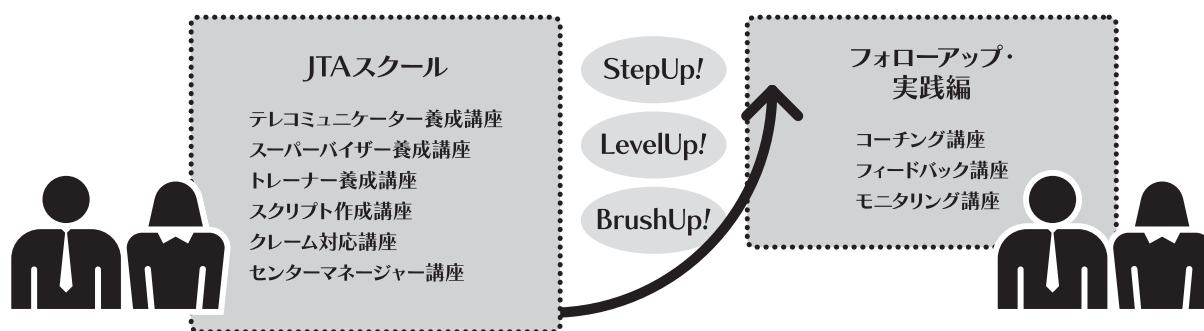
講義内容としては、コールセンターのコーチになる(コーチング講座)とテレコミュニケーターを変えるEQ発揮のフィードバック(フィードバック講座)の2講座がスーパーバイザー養成講座の実践編であり、モニタリング実施手法セミナー(モニタリング講座)がトレーナー養成講座の実践編という位置づけになっています。そのため、JTAスクールのスーパーバイザー養成講座やトレーナー養成講座などを受講後にさまざまな経験を積み、さらにもう一つ上のステップを目指したいという方に最適な講座と言えるでしょう。

フォローアップ講座はすべて受講者や経験者が対象となるた

め、同じようなスキルや経験があり、同じような悩みや目標を持った参加者ばかりが集まる場でもあります。どの講座もいくつかのグループに分かれて、課題の実践やロールプレイング、ディスカッションを行うなど、参加者同士がお互いにコミュニケーションをとりながら講義が進められます。単に学ぶだけでなく、自らが参加することで積極的に行動する人材の育成にもつながっています。

参加者自身のレベルアップはもちろんですが、より実践的な講義のため、職場ですぐに活用できるような答えを持ち帰る事も可能。参加者の経験を通して、それぞれの環境全体のブラッシュアップにもなります。

もう一つ上を目指したいという方や企業にぜひご活用いただきたいのがフォローアップ講座と言えるでしょう。下記スケジュールをご参考に、人材育成にぜひご活用下さい。



開催日	講座名	講師	会場	定員
2009年				
9/9 (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)	24名
10/14 (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)	24名
10/28 (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)	20名
2010年				
2/3 (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)	24名
2/24 (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)	20名
3/10 (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)	24名

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、JTAスクールホームページ まで。

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

■ コールセンターのコーチになる(コーチング講座)

【受講対象者】

1. 「スーパーバイザー養成講座」受講者または受講企業
2. コールセンターでコーチングを活用しており、コーチングの基礎知識を習得している方

【講師】

(有)サン・コムネット 代表取締役社長 濱 富美子氏

【講座概要】

テレコミュニケーターの「お客様に喜ばれた!」「スーパーバイザーとのセッションが楽しみ!」。そんな声が聞こえるようなコーチングスキルを身につけることを目的としています。テレコミュニケーターが達成感を味わえ、モチベーションの向上となり、次へのステップにつながる。そのために必要な『鍵』をつかんで下さい。

「自分自身で考えて、行動し、評価できる人材を育成するには、コーチングは非常に有用です。本講座を通してあなたなりの答えを見つけてください」



【受講者の声】

- 具体的な事例とともに講義が進み、また受講者同士のディスカッションもあり、楽しく受講できた。
- 今後の課題に対して、手に入れたい内容が多くあった。また、自分の弱みも再確認できて良かった。

■ 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(フィードバック講座)

【受講対象者】

1. 「スーパーバイザー養成講座」受講者または受講企業
2. フィードバックを実施・経験している方(未経験者のご参加はご遠慮いただいております)

【講師】

(株)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長 黒田 真紀子氏

【講座概要】

スーパーバイザーの悩みに、いくらフィードバックしても応対がよくなる、指導した効果が見られないなどがあります。テレコミュニケーターが目に見えて変わるためのフィードバック手法を、EQ (Emotional Intelligence Quotient) の発揮を盛り込みながら、ロールプレイングやグループワークを通じて実践的に学びます。

「フィードバックは相手をプラスに導く手法で、それまで伝わらなかったことがうまく伝えられるようになります。そのポイントを覚えて持ち帰ってください」



【受講者の声】

- ロールプレイング実施時のアドバイスなどはすぐに活用できる内容で分かりやすかった。
- 他者の現状を聞いたことで、自社の現状と合わせて解決の方向性が見えたと思う。

■ モニタリング実施手法セミナー(モニタリング講座)

【受講対象者】

1. 「トレーナー養成講座」受講者または受講企業
2. モニタリング、対応スキル評価などの実務を経験し、さらなるレベルアップを図りたい方

【講師】

(有)キャリア・ネットワーク 代表取締役社長 後藤 啓子氏

【講座概要】

モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、モニタリングやフィードバックを見直すことを目的としています。さらにトレーナーがフィードバック手法を身につけることは、各企業における「人材育成」の実践的かつ効果的なトレーニング手法として位置づけることができます。

「人材育成に効果的なモニタリングを、基本から実践まで広く深く学びます。モニタリングに関して何か悩みを持っている方にこそ受講していただきたい講座です」



【受講者の声】

- 盛りだくさんの内容であったという間の一日だった。講師の一言ひとことが聞き逃せない。
- モニタリングに関して客観的に話を聞き、考える機会が持て、自社の弱点などを発見できた。

A この質問を取り上げるかどうか迷いました。なぜならば、このようなことがあってはならないからです。表面的な解決策よりも、センターとして根本的な問題が存在していないかの見直しが必要だと思われる。

とはいつても、とても困っていらっしゃることはよくわかります。長年「トレーナー養成講座」を担当していますが、毎回のよう to いただく質問の一つだからです。

まず、コンタクトセンターには、複数(多数)のトレーナーがいるセンターと、一人もしくは少数(2~3名)のセンターに分かれ、それぞれに利点と欠点があります。

トレーナーが一人もしくは少数の場合の利点は、指導方法や指導レベルを統一することができる、効率的な指導ができる。欠点は一人の指導方法やレベルに偏ることで高品質の指導ができない場合がある(トレーナーの個人の能力に左右されてしまう)、時間的に十分な指導(準備や実践)ができないなどがあげられます。

複数の場合は、ご質問のような欠点がありますが、利点を考えてみてください。「自分の能力レベルにとどまらず、他のトレーナーの能力を吸収することでレベルアップができる」「指導方法を皆で話し合い、より良いものを作り上げることができる」「指導内容を分担することでより多くの指導方法を実施することができる」「得意分野を分担して効率的な指導システムを構築できる」など。複数であることの利点は大きいのです。それが「自分の意見に固執する」「意見の統一が難しい」という現状ではもったいないと思います。

Q 複数の指導者がいますが、それぞれが自分の考えを譲らず、意見を統一するのが難しい。指導されるテレコミュニケーターが混乱してしまい困っています。

回答者 後藤 啓子氏

(有)キャリア・ネットワーク代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール
トレーナー養成講座
モニタリング実施手法セミナー 講師

とにかく指導者全員が一度に集合して、指導方法、評価基準について徹底して話し合い、分析したものを書面で書き残していくことが必要です。論理的な思考で粘り強く続けることが大切です。

OJT指導をするSVとトレーナーが区別されているかどうかにもポイントです。複数の中にSVが含まれる場合、ご質問のような問題がおきるからです。まず対応品質に関してのレベル評価や指導方法の決定はトレーナーにあるということを、センターの上長(センター長あるいはトップ)からセンター全員に対して明確に伝達しておくことが必須条件です。トレーナーという職種の役割は対応品質の向上と維持です。役割を全うするためにセンター内の対応品質に関する指導権限を持つべきです。SVはトレーナーの指示に従い、OJTの中でテレコミュニケーターへの指導をするという流れを確立することが必要です。もちろん権限を持つのであれば、トレーナーには高い対応能力と指導能力が求められることは言うまでもありませんし、そのためにたゆまぬ努力をしなくてはなりません。この厳しさが優秀なトレーナーを育てます。

指導する立場であるならば、必ず解決策を自分たちで見いだせるはずですが、まずは指導グループのリーダーを決め、自分たちの指導ルールを決めていくことから変えてみてください。

「指導すること」を目的とせず、「センターの対応品質を高める」という一つの目的を共有することが一番の解決策ではないでしょうか。

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

スーパーバイザー interview vol.19

(株)ファンケルが、美容相談員をパート社員として初めて募集したのが1997年。その時、第一期生のテレコミュニケーターとして入社したのが今回ご登場いただく田中眞智子さんです。同社コンタクトセンターの拡充とともに、成長を続けてきた方と言えるでしょう。

株式会社ファンケル 化粧品カンパニー
美容相談部 美容相談G
スーパーバイザー
田中 眞智子さん

ピアノが趣味で「大人になってからは、どうやって表現するかという質にこだわって弾いています」。また「季節の移り変わりなども意識できて好き」というウォーキングは、大船から由比ヶ浜まで歩くこともあるとか。「何でもコツコツやるのが好きなんです」



身近なところに大きな 出会いが

大船にあるファンケルのコンタクトセンターから、すぐ近くにお住まいの田中さん。結婚後は十数年、専業主婦として家庭に入っていました。入社の際も、ご近所さんならではの、子育てにある程度納得できたころ、社会との接点として仕事に復帰したいと思っていました。条件としては「子供が小学校から帰るころには母親に戻れること」。職種は選ばないものの、時間や距離的な制約がありました。そんな時に偶然手にしたのがファンケルが出した求人広告のチラシ。阪神淡路大震災に寄付するなど、企業としてしっかりとした活動をしていることを知っていた田中さんは興味を持ちます。また、当時は耳慣れなかった「無添加」という言葉にもひかれて応募。テレコミュニケーター(以下、TC)として再就職することになります。入社後は、それまで社員が担当してきた電話対応業務を引き継いでいくこととなります。ファンケルとしても初めての取り組みでしたが、スムーズに移行できたとのこと。田中さんのご自身の適正はもちろんですが、「お客様が求めるニーズやサービスのレベルもそれほど高くなかったのでは」と当時を振り返ります。

「今のお客様は、美容相談の内容も非常に濃くてより深い知識が求められますし、私たちも満足いただけるようにきめ細かな対応を心がけていますが、当時はそれほどシビアではなかったと思います。お客様のニーズに合わせて、センターも自分も育ってきたような気がしています」

悩みながらも 順調にステップアップ

入社後の約8年間、お客様とともにTCとしてキャリアを磨いていった田中さんですが、悩んだ時期もあったとか。「きちんと仕事はしていましたが、何を指していくのか、どうスキルアップしていけばいいのか考えたこともあり。変化を見いだせなくて、目標が見えていなかった時期ですね」。そんな時に、新たな出会いがあります。インターネットでのメール対応を任されたことです。「文章での対応も嫌いではなかったので前向きに取り組めました。その時、「メールは誰でもできる仕事ではない」という言葉をいただいて、自信とやる気につながりました」

05年になって、「スーパーバイザー(以下、SV)になりませんか」とグループリーダーから声がかかります。SVは9時から5時までの1日勤務が基本。さらに立場上、忙しさや責任も違ってくるため、しばらく悩んだとのこと。それでも強く推されたことと「子供にハツラツとしたお母さんを見せたかった」こともあり、「覚悟を決めて」SVに就任します。

自分らしく あることが本当の目標

SVになったころ、理想とする先輩SVと同じようになりたいとがんばったそうです。「でも理想通りにはなれなくて、悩みました」。それを社員に相談したところ「いろいろなSVがいて良い。例えばお母さん役としてTCを見守るような存在も

必要で、その中でSV同士ブレなく目標を同じにしてTCを育てることが大切」という言葉をもらいます。他の人ではなく、田中さんらしいSVを目指そうというアドバイスです。「気持ちがとても楽になったし、自分らしさという目標にもなりました」

現在、SVとして心がけているポイントとしては「いろいろな方向から見られるという思考の多様化」を挙げます。「お客様が本当に必要なものをどうご提供していくかを判断すること。また、職場環境はTCの対応に出ますし、それがお客様にも伝わりますから、働きやすい環境づくりを心がけています。SVが一番TCに近い立場だからこそ、相手を思いやって認めて、情報だけでなく想いも共有していくことが大切な役割だと思います」

同社のコンタクトセンターがお客様のニーズに合わせて機能アップしてきたように、一人のTCがSVとなりどんどんスキルアップ、キャリアアップしく姿。人こそが財産というコンタクトセンターにとって、素晴らしい成功事例を見るようなインタビューでした。

企業情報

株式会社ファンケル

代表取締役社長執行役員:成松 義文

本社:神奈川県横浜市中区山下町89-1

ホームページ: <http://www.fancl.co.jp/>

設立:1981年8月

従業員数:693名(パート・委託は除く)

プロフィール:企業理念は「もっと何かできるはず」

「人間大好き企業」のファンケルグループは、世の中の「不」の解消を目指し、安心・安全・やさしさを追求します。常にお客様の視点に立ち、「お客様に喜んでいただくこと」をすべての基準とします。

ディー・エイチ・エル・ジャパン(株)の コンタクトセンター見学会を開催

情報調査委員会では、2月3日(火)にディー・エイチ・エル・ジャパン(株)の
コンタクトセンター見学会を開催しました。

今回の見学会には、会員企業25社から47名の申込があり、11社15名の方が見学会に参加しました。

同社は、国際エクスプレスとロジスティクス業界のグローバルリーダーであり、国際エクスプレス、国際航空・海上貨物輸送、コントラクトロジスティクスにおいても業界ナンバー1を誇ります。また、書類のエクスプレス輸送からサプライチェーンマネジメントまで、あらゆる輸送ニーズに合わせたソリューションを提供しています。

同社のカスタマーコンタクトセンターは、月刊コンピューターテレフォニーが主催するコンタクトセンターアワードにおいて、過去3回入賞されています(2005年:「生産性向上のメカニズム」でプロダクティビティ賞、2006年:「カスタマーサービス系のエージェントにもセリングはできる!」でプロフィット賞、2007年:「『一本も落とさないセンター』実現までの軌跡」で、プロダクティビティ賞をそれぞれ受賞)。

同センターでは2004年以降、生産性の向上や社員間の協調、プロ意識、自立型の組織などの改革に取り組んだ結果、現在ではアジアパシフィック地域においてトップクラスの成績を上げているとのこと。

採用している主なKPIは、サービスレベル・オキュパンシー(出席率のようなもの)・顧客応対率・モニタリング・付帯保険の売上などで、エージェント(テレコミュニケーター)個別のKPIとしては収益性・モニタリングスコア・生産性などを採用し、インセンティブにつなげているそうです。

見学会当日は、取締役およびセンター長による詳細な説明、スーパーバイザーからの現場に直結した説明がされたほか、実際のセンターを見学しながらのご説明を受けました。また、参加者から寄せられた事前質問にお応えいただくなど質疑も活発になされ、予定の2時間を超える見学会となりました。



今回参加された方からは次のような感想をいただいております。

- ・アップセルに取り組む考え方が聞け、実績が上がっている点が参考になった
- ・センター管理についての方針を説明いただいた後、実際にブースを見学させていただき、管理面・設備面等で参考になる点が多々あった。
- ・指標が非常に参考になった。また、目標設定のラインが分かり参考になった。
- ・クオリティを高めるためのセンター体制や予測によるサポート体制等、参考になった。
- ・広くゆったりした環境で、オペレーションルームや休憩室、会議室、研修室等インテリアも綺麗で洗練された印象で羨しかった。
- ・非常に立派なセンターであり、賞を受賞する理由も分かります。運営の仕組み等、非常に参考になったので、自社の業務に活かしていきたい。

情報調査委員会では2005年度以降、毎年コンタクトセンター見学会を開催して参りましたが、参加者にとって有益であるばかりでなく、受け入れ先企業からも「自社センターの運営の整理に結びついた」「(お客様がセンターに来るといことで)スタッフのモチベーションアップにつながった」などの感想をいただいております。

今後もセンター見学会の開催を企画して参りますので、ぜひ、皆様のご協力をお願いいたします。

「コールセンター入門講座」を開催します

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、是非ご参加ください。

●開催概要

日 時：2009年6月16日（火）13:00～17:20

会 場：（株）日本マンパワー 302号室（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）

http://jtasite.or.jp/event/callcenter_20090616.html

●カリキュラム

【テーマ】テレマーケティング&コールセンター基礎知識

【講師】（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

【テーマ】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

【講師】（株）アイ・エム・プレス 月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村 道子氏

【テーマ】知っておきたいテレマーケティング関連ルール

【講師】（社）日本テレマーケティング協会 事務局 課長 森田 豊



4～7月の「JTAスクール」ご紹介

新年度のJTAスクールがスタートします。センターの年間人材育成計画として、ぜひご活用ください。

開催日	講座名	講師	会場	定員
4/23（木）～4/24（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）	25名
5/14（木）～5/15（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）	25名
5/21（木）～5/22（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）	20名
5/28（木）～5/29（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）	20名
6/4（木）～6/5（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	25名
6/11（木）～6/12（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）	25名
6/18（木）～6/19（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）	25名
6/25（木）～6/26（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）	25名
7/9（木）～7/10（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）	20名
7/16（木）～7/17（金）	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー（東京都）	25名
7/30（木）～7/31（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）	25名

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、[JTAスクールホームページ](#)

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html



2008年上半期 情報漏えいインシデント報告書改訂版

2月20日、「2008年上半期 情報漏えいインシデント報告書 速報版（NPO日本ネットワークセキュリティ協会）」が、一部改定のうえver.1.1として公開されました。

本報告書は、JNSAセキュリティ被害調査ワーキンググループによって、新聞やインターネットニュースなどで報道された個人情報漏えいインシデントの情報を集計して分析したもの。調査データに基づき漏えいした組織の業種、漏えい人数、漏えい原因、漏えい経路などの情報の分類などの分析が一部終了し、公表されました。

【詳細】

<http://www.jnsa.org/result/2008/pol/incident/>（概要）

http://www.jnsa.org/result/2008/pol/incident/2008incidentsurvey_sokuhou_1.1.pdf（報告書）

大学生によるインターネット広告表示調査

2月17日、東京都 生活文化スポーツ局より「大学生によるインターネット広告表示調査」の結果が公表されました。

東京都では、インターネット上の広告表示が消費者に誤認を与える不当表示等が行われていないかどうか都内の6大学の学生の協力を得て調査を実施。「大学等との連携による不当表示・広告の収集調査」結果をまとめました。

東京都では、本調査結果に基づき、景品表示法に違反するおそれのある表示を行っていた39の事業者に対して改善指導を行いました。

【詳細】

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/CHOUSA/2009/02/60j2h100.htm>
（報道発表）

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/hyoji/info/090217houkoku.html>
（結果報告書）

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.145 Contents

「第2回SVによる意見・情報交換会」を開催—1
『JTAスクール』フォローアップ・実践編—2
コンタクトセンターQ&A—4
SVインタビュー VOL.19—5
新コンタクトセンター見学会を開催—6
JTAスクールのご案内—7
協会日誌—8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.146では、「2008年度 協会事業活動 報告」「2008年度 JTAテレマーケティング・スクール実施報告」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.102(2009年3月9日配信)

配信数:3,530名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS VOL.145(2009年3月号)の公開
2. 「コールセンター入門講座」開催のご案内

【業界動向・情報】

3. 電気通信サービス利用者懇談会 報告書(総務省)
 4. 勤労者心の電話相談(労働者健康福祉機構)
 5. 「テレビショッピングに関するトラブルの増加(国民生活センター発表)」に対する意見書(日本通信販売協会)
 6. 統計でみる都道府県のすがた 2009(統計局)
 7. トラヒックからみた我が国の通信利用状況(総務省)
 8. 2008年上半年 情報漏えいインシデント報告書改訂版(日本ネットワークセキュリティ協会)
 9. セクシャルハラスメント対策に取り組む事業主の方へ(厚生労働省)
 10. 大学生によるインターネット広告表示調査(東京都 生活文化スポーツ局)
- 【セミナー・イベント情報】
11. 「コンタクトセンター・アワード2009」の参加申し込み受付中!



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

3/4広報委員会

① JTAニュースの発行について

・4月号:2月3日に開催した「コンタクトセンター見学会(情報調査委員会管轄)」および、2月10日に開催した「スーパーバイザー意見交換会(人材育成委員会管轄)」の概要報告記事、JTAスクールのフォローアップ講座に関する記事の掲載概要について報告した。

・5月号:2008年度の協会事業活動報告、JTAスクールの開催報告等を掲載することを承認した。

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

・コールセンター支援制度に関し、自治体へのヒアリング結果を報告した。市町村単位で支援制度を設けている自治体が増えていることから、1回で掲載し

きれない場合には連載とすることとなった。

3/16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

・2月17日~18日に開催した本セミナーの開催報告をした。

② 海外視察ツアーについて

・会員に対するアンケート結果に基づき、10月にアジア地域の視察をすることを決定した。

③ JTAスクールについて

・2009年度の開催に向けて、更なる内容の充実、体制の強化等について討議した。

④ コールセンター入門講座について

・パンフレットの内容を確定し、ホームページにアップしたことを報告した。

セミナー・イベント情報 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2009 in 大阪

来る2009年5月27日(水)・28日(木)、コールセンターの専門展「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2008 in 大阪」が開催されます。2008年11月に東京で開催されたコールセンター/CRM デモ&コンファレンス2009に引き続き、当協会も後援しております。

- 日 程:2009年5月27日(水)・28日(木)
- 会 場:マイドームおおさか(大阪市)
- 主 催:リックテレコム「月刊コンピューターテレフォニー」、CMPビジネスメディア
- 後 援:(社)日本テレマーケティング協会、(社)日本通信販売協会、(社)企業情報化協会
- 開催プログラム:展示会、特別コンファレンス、出展セミナー、実践研修講座
- 来場方法:オンライン事前登録 <http://www.callcenter-japan.com/osaka/>

セミナー・イベント情報 「コンタクトセンター・アワード2009」の参加申し込みを受付中

コンタクトセンター・アワードはコンタクトセンター/コールセンター運営ノウハウを相互に学び/競い/磨くためのイベントです。参加しなければ得られない「相互研鑽」の場。「ピープル」「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」4部門に加えて、2009年度は「アウトソース/ヘルプデスク」部門が新設されました。当協会も後援しておりますので、会員企業のみなさんもふるってご参加下さい。

- スケジュール:4月--申請書類受付開始/6月--申込締め切り
7月15日(水)・16日(木)--全申請発表会(渋谷 東京中小企業投資育成ビル 8F大会議室)
8月26日(水)--最終審査発表会
- 申請内容:レポートやスクリプトセンターの経営改善サークルなど現場個別の身近な取り組みから組織横断的な取り組みなど、コンタクトセンターの運営全般にわたる個々の取り組みが申請の対象です。
- 参加登録お申し込み:<http://www.cc-award.com/>

