

## 第13回 通常総会開催

2009年6月2日(火)、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13回通常総会」を開催し、2008年度事業報告及び収支決算報告、2009年度事業計画及び予算案、任期満了に伴う役員の選任が承認されました。

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、大盛況となりました。

### (社)日本テレマーケティング協会 菱沼 千明会長 挨拶

引き続き3期目の会長を仰せつかりました菱沼でございます。所信に変えまして今後の協会運営の方向性を述べさせていただきます。これまでガイドブックやパンフレット、ホームページなどで協会の目的や事業内容を紹介してきましたが、必ずしも協会の会員が共通に推進すべき理念を示したものではありませんでした。新年度を迎えるにあたり、皆さま方と歩む協会の行動理念を定めてゆきたいと思っております。

まだまだ私案の段階ですが、5項目を想定しています。

1つ目は、「顧客志向経営」でございます。消費者・顧客のニーズを正しく認識し、問題の本質を捉え、サービスを受ける生活者の視点に立った顧客志向経営の実践を求めます。

2つ目は「倫理的行動規範」です。既にJTAでは関連各法規に基づき、「テレマーケティング倫理綱領」「テレマーケティング倫理ガイドライン」などを策定しております。これらに従い、情報管理の徹底、知的財産権の保護に努め、消費者権利を尊重した企業活動を行うよう求めます。

3つ目は、「企業横断的協調」です。個々の企業が互いに競い合っただけでなく、利害得失を超えて新たな協力関係を作り出し、新しい事業手法や人材確保・育成方法の開発に努め、テレマーケティング業界の地位向上、雇用機会の増大に貢献することを求めます。

4つ目は「人材育成」です。顧客志向経営を支えるのは「人」であり、会員企業は、高いモラルを持ち、専門知識の研鑽を積んだプロフェッショナルの集団であること、充実した教育研修や情報提供を行い、従業員一人ひとりが誇りと生きがいを感じて業務を遂行できることを求めます。

最後が「人と技術の融合」です。常に世の中の技術動向を把握し、最高水準の技術を融合することによって新規顧客の創造から、顧客満足の向上、顧客の維持といったマーケティング・プロセスを画期的に向上させ、より高い品質の顧客サービスを継続的に提供し、付加価値を創造することを求めます。

今後、皆さまのご意見をお聞きした上で、協会の理念として策定し、これを柱にこれからの活動を進めて行く所存でございます。



### 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 丸山 進 様

なかなか明るい話が見つからない難しい状況の中で皆様もご苦労があると思いますが、市場がマイナス2割・3割という数字を平気で聞く他の業界と比べると、テレマーケティング業界は健闘されているというのが客観情勢だと思います。不良債権問題で大変だった90年代でも伸びる分野は伸びていました。一種の構造転換の中でも、この分野というのは伸びていくのだと思います。

一方で、法規制もだんだん厳しくなり、改正特定商取引法も12月までの施行に向けて準備作業に入りました。皆様方にも、今後の発展のための礎としてご理解をいただき、ご協力をお願いいたします。また、消費者庁法案も国会を通過して新しい組織を中心になんとか法律が施行されていくこととなりますが、規制や行政的な対応が出てこないことが効率的でありコストも安くなります。そういう意味でも、今後とも前向きな取り組みやご努力をお願いいたします。



### 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 大内 康次 様

総務省では、電話やインターネットなどの情報通信行政を担当していますが、経済、社会、文化などのさまざまな活動の基盤として不可欠になっていく一方で、さまざまなトラブルも生じています。国としても、利用者が安心してさまざまなサービスを利用できる環境づくりを行っており、苦情相談受付の体制整備や電話勧誘時の適合性の原則をはじめとするさまざまなガイドライン等を整備していこうという方向性を今年の2月に出したところです。テレマーケティング業界の皆様方にも、消費者の信頼性の確保という観点からますますのご助力をお願いいたします。

また、消費者庁関連三法案が国会を通過し、まさに消費者が主役となる司令塔的な行政機関が新たにできることになります。そういう節目に、テレマーケティング業界の役割というのは極めて重大なものがあります。皆様方のますますのご努力をお願いいたします。



# 2009年度 事業活動計画

第13回通常総会において承認可決された、2009年度協会の事業活動計画を紹介します。

2009年度は、①「協会活動の地方展開」、②「協会の組織強化」、③「消費者に配慮した活動」を積極的に推進して参ります。

2009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

### ① 協会活動の地方展開

これまでは、東京、大阪を中心として「JTAテレマーケティング・スクール」「JTAコンタクトセンター・セミナー」等の事業を実施し、好評を博しておりましたが、コールセンターが地方に展開されている現状に鑑み、東京・大阪以外でも同種のイベントを実施することが、従業員のモチベーションを高揚させ、本業界の活性化に貢献すると考え、地方展開のための体制作り着手いたします。

### ② 協会の組織強化

協会では、テレマーケティングの健全な発展を目的に、倫理の確立と綱領の普及・啓発、調査・情報収集・提供あるいは人材の育成等に取り組んでおり、取り組みにあたっては事業目的に則し、実施計画等を策定する委員会の提言に基づき具体的な協会活動を展開しております。今年度については、役員体制の強化、ならびに委員会については理事会を中心として委員の増強等により委員会の充実を図るとともに理事会との関係をより緊密なものとしてまいります。

### ③ 消費者に配慮した活動

任意団体であった1995年7月に「テレマーケティング電話相談室」を開設し、現在に至っておりますが、昨今の問い合わせ状況を見ても「個人情報保護法」の施行以降、相談件数は大幅に減少してきておりますが、相談内容を見ますと執拗な電話あるいは脅迫めいた電話への対応に苦慮している内容の案件が主流となってきている傾向が伺えます。このような状況のなか、従来以上に消費者に配慮したきめ細かな指導等に努力してまいります。また、今年度より創設される消費者庁の今後の動向等を踏まえ、消費者行政に配慮した協会活動に努めてまいります。

## 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.19」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 2010」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. 「地域におけるコンタクトセンターの現状に関するセミナー2009」（仮称）の開催  
地域のコンタクトセンターに従事する方々を対象としたセミナーの企画。
5. 「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。
6. 「JTAエージェンシー大会」の開催  
参加企業の特色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。
7. 「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。
8. 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。
9. 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。
10. 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」の開催  
東京(35回)・大阪(8回)・沖縄(2回)・北海道(1回) 全46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」の開催
3. 「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」の開催  
開催予定地：東京、大阪

### 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

### 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  
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：2009年 6月 シンガポール  
世界大会：開催日時、開催場所等については未定(2009.4末現在)

### 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

**A** アウトバウンド業務でしっかり成果を出すためには、良いスクリプトさえ作れば良いというものはありません。まずは業務プランをしっかり立てることから始まります。成果を出すためのポイントは2つあります。1つは「いかにターゲットとするお客様＝話をしたいお客様に到達するか」、つまりコンタクト率(リーチ率)を上げることです。特にB to Cでは不在完了せざるを得ない率が高ければ高いほど母数が減るわけですから成果以前の問題です。母数を多く残すことに注力しなければなりません。2つ目のポイントは「コンタクトできたお客様＝話のできたお客様からいかに多くのYesを引き出すか」、つまり獲得率(=成約率)をいかに上げるかです。ここで初めて説得力や納得性が必要となるので、スクリプトの構成や文言が大きく影響することになります。

業務プランニングの手順を例に示すと、以下の通りです。

- ①元リスト(顧客データ)のターゲット分析とリストセグメント  
・職業、年齢層、性別、住居エリアなどを分析し、コンタクトしやすいコール時間帯を想定する。  
・リストメンテナンス、更新時期や自社とのコンタクト履歴チェックも重要
- ②実行スケジュールの作成  
・リスト量(業務量)と開始時期・完了予定日、稼働時間・曜日、1コールあたりの会話秒数、不在再コール率等を勘案し、必要テレコミュニケーター数を割り出す。(テレコミュニケーター数が固定であれば逆算で完了予定日を割り出す)
- ③適性テレコミュニケーターの確保と配置  
・セールス系のアウトバウンドに拒否感の強いテレコミュニケーターはチームからはずすことも必要となる。
- ④目標値の設定と進行管理方法の設定  
・無理のない実現可能な目標値を設定し、最終ゴールを明確にする。  
・2時間おきの集計数値管理を行なうことで、目標値とのズ

**Q** アウトバウンドスクリプトを作成していますが、なかなか良い結果に結びつかず悩んでいます。成果の出せるスクリプトを作るにはどうすればいいのでしょうか。

回答者 鈴木 誠氏

(株)フジスタッフ CCM事業部 シニアコンサルタント  
JTAテレマーケティングスクール  
スクリプト作成講座 講師

レを常時管理する。

⑤情報共有とモチベーション低下の防止

- ・進行状況を日々全員が共有し、目標値とのズレが生じた場合は小ミーティングにより修正方法を探る。(スクリプトの手直しも必要)
- ・スクリプト上の工夫(後述)やインセンティブプログラム等でモチベーション維持に努める。
- ・最終結果は必ず全員にフィードバックし、次回に備える。

また、DMフォローコールなどでDMがからむ場合は、1週間のコールキャパシティに見合うだけのDMを前週に発送する、といった工夫も必要です。バルク割引や発送の手間は同じという理由に惹かれて大量のDMを発送してしまうことは避けるべきです。1万人目のお客様にいつコールできるかを考えてください。

次に、スクリプト作成上のポイントも2つ挙げておきます。一つは「コール目的の伝達(初めの15秒)を的確かつ手短に行うこと」、つまり興味を惹くキャッチコピーを徹底的に吟味することです。2つ目は「NOの流れをおろそかにしないこと」です。アウトバウンドは大半がNOの流れになることを考えれば、拒否が続くとテレコミュニケーターのモチベーション低下は避けられません。従って、たとえNOであっても、「次の取引に繋がる気の利いた言葉」「いつでもお客様をお待ちしている」という感謝の気持ちをスクリプト上で表現することで、気持ちをリセットさせる効果があるのです。

『スクリプト作成講座』のスケジュール

| 日 程               | 場 所           |
|-------------------|---------------|
| <b>2009年</b>      |               |
| 7/16 (木)～7/17 (金) | 日本マンパワー (東京都) |
| <b>2010年</b>      |               |
| 1/19 (火)～1/20 (水) | 日本マンパワー (東京都) |



# 各自治体のコールセンター支援制度一覧-②

各自治体のコールセンター支援制度ですが、6月号でご紹介した「道県・政令指定都市編」に続いて7月号～8月号では、市区町村編をお届けします。原則として北から順番に掲載していますが、締切等の関係で前後しているケースもあります。

※情報は2009年5月末現在のものです。詳細等につきましては各自治体連絡先までお問い合わせ下さい。

## 【政令指定都市】

| 自治体 | ●事業名(期間)                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | 対象要件                                                                                                                                                                                             | 助成内容／限度額                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 仙台市 | ■ 宮城県                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|     | ●特定コールセンター・バックオフィス等立地促進助成金                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|     | <p>〈交付対象事業所〉<br/>特定コールセンター(インバウンド)、バックオフィス等の新設。<br/>◆あすと長町地域に限り、増設、市内移転も補助対象とします。<br/>〈交付要件〉<br/>投下固定資産相当額 3千万円以上(市内中小企業者の場合は1千万円以上)</p>                                                         | <p>〈助成内容〉<br/>基本助成と雇用加算の和。<br/>1.基本助成<br/>基本額 新規投資に係る固定資産税等相当額の100%<br/>期間 3年間(重点加算地域に設置する場合、2年追加され、5年間)<br/>限度額 なし<br/>◆あすと長町地域に、増設、市内移転する場合は、新規投資に係る固定資産税等相当額の90%、3年間、限度額なし。<br/>2.雇用加算<br/>加算額:新規雇用者が50人以上の場合、正社員30万円/人、その他の雇用者10万円/人を加算(限度額 5,000万円(あすと長町地域に設置する場合、5,000万円追加され、1億円)<br/>なお、雇用加算の対象となるのは次の者です。<br/>(1) 本市内に住所を有している者<br/>(2) 年間の給与収入が130万円以上の者<br/>(3) 1年以上継続して雇用される予定の者</p> |
|     | 連絡先 仙台市経済局産業振興課 TEL 022-214-8276 <a href="http://www.city.sendai.jp/keizai/sangyou/yuchi-miryoku/support/call.html">http://www.city.sendai.jp/keizai/sangyou/yuchi-miryoku/support/call.html</a> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 【市町村】

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 青森市   | ■ 青森県                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | ●青森市情報通信関連産業立地促進費補助金、雇用促進助成金(青森市商工業振興条例)及び青森市情報通信関連産業雇用促進補助金                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | <p>1) 青森市情報通信関連産業立地促進費補助金 ①市の誘致企業であること ②操業開始後1年以内の企業であること ③申請時の雇用者が20名以上であること<br/>2) 雇用促進助成金 ①特定事業所(情報提供サービス業等)の新設・移設に伴い、新たに地元被雇用者を11名以上(高度技術者は1名以上)、3ヶ月以上継続して雇用していること<br/>3) 青森市情報通信関連産業雇用促進補助金 ①市の誘致企業であること ②平成19年4月1日以降に操業を開始する情報通信関連産業であること ③事業所の新設に伴い、新たに地元被雇用者を11名以上(高度技術者は1名以上)、3ヶ月以上継続して雇用していること</p> | <p>1) 青森市情報通信関連産業立地促進費補助金:賃料の1/4 限度額:年間700万円(3年間)<br/>2) 雇用促進助成金:10人を超える1人につき、市内居住者20万円(移設・増設は10万円)、市外居住者5万円、高度技術者は1人につき20万円。限度額:1億円(操業開始後5年以内に1回限り)<br/>3) 情報通信関連雇用促進補助金:10人を超える1人につき、市内居住者10万円、市外居住者2.5万円、高度技術者は1人につき10万円。限度額:5,000万円(操業開始後5年以内に1回限り)</p> |
|       | 連絡先 青森市経済部産業政策課企業立地推進室 TEL 017-761-4456 <a href="http://www.city.aomori.aomori.jp/">http://www.city.aomori.aomori.jp/</a>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 弘前市   | ●弘前市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | <p>①市の誘致企業であること<br/>②テレマーケティング関連企業であること<br/>③市内における操業開始後1年以内に従業員等が20人に達していること等</p>                                                                                                                                                                                                                           | <p>助成内容:オフィス賃料及び共益費に交付対象期間に該当する月数を乗じた額の1/4以内の額限度額:年間700万円(3年間)</p>                                                                                                                                                                                          |
|       | 連絡先 弘前市商工観光部商工労政課工業振興係 TEL 0172-32-8106 <a href="http://www.city.hirosaki.aomori.jp/">http://www.city.hirosaki.aomori.jp/</a>                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 八戸市   | ●八戸市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金及び雇用奨励金                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | <p>八戸市内において、テレマーケティング業務を営む誘致企業のうち、業務開始から6ヶ月を経過し、下記要件を満たすもの<br/>(1) 補助金 ①市内に住所を有する従業員20名以上の雇用、②市内賃貸オフィスへの入居<br/>(2) 奨励金 50人以上の新規雇用者があること(新設企業:業務開始に伴う雇用増、既存企業:19年4月1日以降の雇用増)</p>                                                                                                                              | <p>(1) 補助金 助成内容:オフィス賃料の1/4、限度額:年間700万円(3年間)<br/>(2) 奨励金 助成内容:新規雇用者のうち、市内に住所を有するもの1人につき30万円(新設企業)、または15万円(既存企業)<br/>限度額:1億円(新設企業:操業開始から3年以内、既存企業:19年4月1日～22年3月31日)<br/>※補助金・奨励金とも青森県テレマーケティング関連産業立地促進費補助金との重複可</p>                                           |
|       | 連絡先 八戸市産業振興部産業政策課 TEL 0178-43-9048 <a href="http://www.city.hachinohe.aomori.jp/index.cfm/14,244,16,33,html">http://www.city.hachinohe.aomori.jp/index.cfm/14,244,16,33,html</a>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 五所川原市 | ●五所川原市雇用奨励対策事業費補助金                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|       | <p>①市の誘致企業であること<br/>②テレマーケティング関連企業であること<br/>③市内から雇用する地元従業員が10名以上の企業であること</p>                                                                                                                                                                                                                                 | <p>助成内容:3ヶ月以上の継続した雇用が確認された者が10名を超える1人につき、市内居住者15万円、市外居住者5万円。限度額:3,000万円</p>                                                                                                                                                                                 |
|       | 連絡先 五所川原市経済部商工観光課商工労政係 TEL 0173-35-2111 <a href="http://www.goshogawara.net.pref.aomori.jp/">http://www.goshogawara.net.pref.aomori.jp/</a>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自治体                                            | ●事業名(期間)                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 対象要件                                                                                                                                                                                                                              | 助成内容／限度額                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ■山形県                                           |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 山形市                                            | ●山形市コールセンター立地促進事業助成金(平成23年3月31日まで)                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 助成要件:市の誘致により、市内へのコールセンターの新設を行う企業で、次の要件のいずれにも該当するもの。<br>1) 市外に主たる事務所又は事業所を有する企業<br>2) 事業開始時において、地元常用雇用者を新たに10名以上雇用                                                                                                                 | ①通信回線使用料:1年分の通信回線使用料の1/3の額<br>②事業所賃借料:1年分の事業所賃借料の1/3の額<br>③新規雇用創出費:地元常用雇用者等1人当たり20万円(3年以内に新たに地元常用雇用者等を10名以上増加させる場合も該当)<br>限度額:総額1億円(3年間通算)                                                                                                                                                                                          |
|                                                | 連絡先 山形市商工観光部商工課企業立地係 TEL 023-641-1212 (内線417・418) http://www.city.yamagata.yamagata.jp/                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 酒田市                                            | ●酒田市情報通信関連企業立地促進助成                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 対象要件:市内でコールセンター事業を行う企業<br>新規地元雇用者数30人以上かつ新設オペレータ席30席以上                                                                                                                                                                            | 雇用:新設したオペレータ席1席あたり45万円(開設時以降は純増分、3年間)<br>通信回線使用料:開設後3年間の通信回線使用料の1/2<br>事業所賃借料:開設後3年間の事業所賃借料の1/2<br>限度額:1億円(3年間通算)                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                | 連絡先 酒田市商工観光部商工港湾課企業誘致対策室 TEL 0234-26-5361 http://www.city.sakata.lg.jp/                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ■新潟県                                           |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 新潟市                                            | ●情報通信関連産業立地促進事業補助金                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 対象要件:新規常用雇用者数等の要件:市民10人(中小企業者以外の場合30人)以上雇用<br>新潟市中心市街地区域内に立地(新設・増設・移設)<br>建設条件:賃貸借契約締結後1年以内に操業開始                                                                                                                                  | ○事業所賃借料×1/3(3年間)<br>限度額:年間600万円                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 連絡先 新潟市経済・国際部企業立地・ポートセールス課 TEL 025-226-1693 http://www.city.niigata.jp/info/port/kigyouricchi/support/ic.html                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 佐渡市                                            | ●1.情報通信関連企業補助金 2.新規雇用促進補助金 3.工場等施設整備補助金 4.企業誘致視察補助金                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 1. 情報通信関連企業補助金<br>対象要件:新規常用雇用者数等の要件:市民5人以上雇用<br>2. 新規雇用促進補助金<br>対象要件:新規常用雇用者数等の要件:市民5人以上雇用(1年以上継続雇用)<br>3. 工場等施設整備補助金<br>対象要件:新規常用雇用者数等の要件:市民5人以上雇用<br>4. 企業誘致視察補助金                                                               | 1. ①事業所賃借料(3年間)×1/3 ②設備リース料(3年間)×1/3 限度額:それぞれ年間300万円<br>2. 継続常用雇用者数×10万円(1年間) 限度額:500万円<br>3. 施設の整備費用×1/2 限度額:500万円<br>4. 往復旅費×1/2(1人につき限度額5万円、1事業所2人まで) 限度額:10万円                                                                                                                                                                   |
|                                                | 連絡先 佐渡市産業観光部商工課 TEL 0259-63-3791 http://www.city.sado.niigata.jp/l_guide/c_system/finance/index.shtml                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ■山梨県                                           |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 甲府市                                            | ●甲府市情報通信関連産業立地促進事業補助金交付要綱                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 事業所賃借料に対する限度額100万円の補助金交付(適用期限:平成26年3月31日)                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 対象業種:情報通信業(情報サービス業・インターネット付随サービス業)、コールセンター事業<br>対象地域:市内全域<br>交付要件:次のいずれにも該当する場合<br>(1) 事業所を新設、増設又は移設すること<br>(2) 賃貸借契約を締結後、1年以内に事業を開始していること<br>(3) 新規常用雇用者を中小企業者にあつては5人以上、中小企業者以外の者にあつては20人以上雇用していること<br>(4) 過去に補助金の交付を受けていないこと    | 支援額等:事業所賃借料(事業開始日から起算して1年間に要した経費)<br>補助率1/3 補助限度額100万円                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 連絡先 甲府市 産業部 産業振興室 企業誘致担当 TEL 055-237-5109 (直通) |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 富士河口湖町                                         | ●富士河口湖町企業立地促進条例                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                | 製造業:投下固定資産額1億円以上、常時雇用者数50名以上<br>製造業以外:投下固定資産額5,000万円以上、常時雇用者数30名以上<br>※対象業種:○建設業、ただし事務所を有するもの ○情報通信業 ○運輸業のうち道路貨物運送業・倉庫業 ○卸売・小売業のうち繊維・衣類等卸売業・食料・食料卸売業・建築材料・銅物・金属材料等卸売業・機械器具卸売業 ○金融・保険業 ○不動産業 ○サービス業のうち専門サービス業・学術・開発研究期間、機械等修理業・広告業 | ○事業所の立地基礎調査<br>○事業所・敷地のあつせん<br>○事業所周辺の公共施設の整備<br>○事業奨励金:固定資産税100分の100を乗じた額を3年間<br>○雇用奨励金:指定企業の従業員数に占める割合が1割以上で町内居住者を新規に常時雇用するとき一人あたり年額10万円2ヵ年度の合計が1,000万円限度<br>○住宅手当奨励金:常時雇用されている町外者が町内に移転居住し、住宅手当を支給したとき<br>○社宅奨励金:1年以内に社宅を建設したとき固定資産税100分の100を乗じた額<br>○緑化奨励金:1年以内に緑化推進事業をしたとき敷地面積の100分の20以上に對し緑化事業をした場合、緑化事業費の100分の30の額。年額500万円限度 |
|                                                | 連絡先 富士河口湖町観光課商工担当 TEL 0555-72-3168 富士河口湖町企画課まちづくり推進担当 TEL0555-72-6023                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# マネージャーの「義務」と「責任」 “セクハラ対策”

JTA (日本テレマーケティング協会)

会員限定

**10%OFF**

2009年9月30日まで



“的確に対処” できますか?

“必要な対策” をしていますか?

セクハラが社会問題化して訴訟沙汰になるケースも少なくない現状では、周りの様子に気を配っているだけでは不十分です。何かとグレーゾーンが多いセクハラ問題ですが、基本はセクハラに対する共通認識です。

日経ビデオ&DVDは、セクハラに関する基礎知識から、事例研究、法律の理解、ディスカッション教材まで、様々な視点でセクハラの対策と対処法をわかりやすく解説しています。

社内研修に大好評

## ハラスメント対策ビデオ / 13タイトル

**JTA会員企業様向 特別割引キャンペーン**

JTA会員のあなたなら **期間限定で、10%OFF!** ぜひ、この機会に日経ビデオ&DVDをお求めください。

### 各種ハラスメント対策

|                                    | 【タイトル】                           | 【定価】    | 【割引価格】    |
|------------------------------------|----------------------------------|---------|-----------|
| ● いろいろあるハラスメントを体系的に知りたいのですが? ..... | 職場で起こるハラスメント対策の基礎知識 <b>【最新刊】</b> | 90,300円 | → 81,270円 |

### セクシュアル・ハラスメント対策

|                                       |                                        |         |           |
|---------------------------------------|----------------------------------------|---------|-----------|
| ● セクハラって何? .....                      | 職場のセクシュアル・ハラスメント                       | 63,000円 | → 56,700円 |
| ● 2007年の均等法改正の変更点は?セクハラは最新情報は? .....  | 改正均等法とセクハラ早わかり                         | 84,000円 | → 75,600円 |
| ● こうした微妙なケースはどこからがセクハラにあたるの? .....    | 判例・事例から学ぶセクハラ・グレーゾーン                   | 84,000円 | → 75,600円 |
| ● 製造や営業などの現場第一線向けのコンパクトな教材はないの? ..... | 忙しい「現場」のためのセクシュアル・ハラスメント対策             | 46,200円 | → 41,580円 |
| ● 研修参加者に考えさせるような討議型研修用の教材はないの? .....  | 【ディスカッション教材】セクシュアル・ハラスメント <b>【最新刊】</b> | 90,300円 | → 81,270円 |
| ● セクハラを生むコミュニケーション・ギャップの解消のために .....  | セクハラがなくなる話し方・接し方                       | 39,900円 | → 35,910円 |
| ● セクハラ被害を相談された。どう対応したらいいの? .....      | セクハラ相談 応対の基本                           | 39,900円 | → 35,910円 |
| ● セクハラに加害者にも事情を聞く必要があるのだが? .....      | セクハラ相談 加害者ヒアリングの進め方                    | 39,900円 | → 35,910円 |

### パワー・ハラスメント対策

|                                          |                                     |         |           |
|------------------------------------------|-------------------------------------|---------|-----------|
| ● パワハラって何? .....                         | パワー・ハラスメント                          | 79,800円 | → 71,820円 |
| ● 「する側」「される側」それぞれの視点からパワハラをケース解説して ..... | ケースで学ぶパワー・ハラスメント対応                  | 84,000円 | → 75,600円 |
| ● 急増する職場いじめについて解説した教材はないの? .....         | 「社内いじめ」とパワー・ハラスメント                  | 94,500円 | → 85,050円 |
| ● 研修参加者に考えさせるような討議型研修用の教材はないの? .....     | 【ディスカッション教材】パワー・ハラスメント <b>【最新刊】</b> | 90,300円 | → 81,270円 |

※上記価格はすべて税込価格です(送料当社負担)。

▶ご注文・詳しい内容は  
 今すぐWebで!

**JTAキャンペーン**

**検索**

<http://shop.nikkeibpm.co.jp/member/jta>

日経ビデオは上記のテーマ以外にも、ビジネスマナー、ビジネススキル、人材開発、管理者教育、コンプライアンス、個人情報、顧客満足、品質管理、環境教育など、あらゆるジャンルをカバーしています。

【お問い合わせは】

**日経BPマーケティング マーケティング部 日経ビデオ担当**

電話 03-5210-8087

FAX 03-5210-8959

http://shop.nikkeibpm.co.jp/



# スーパーバイザー interview vol.22

株式会社 アクティブ・ワン

1st Div. Leader

岸本 裕美さん



アルバイトとして入社してから6年ほどで、センター長を補佐する役割であるリーダーまで順調にキャリアアップしてきた女性。それが今回ご登場いただいた、株式会社アクティブ・ワンの岸本裕美さんです。

趣味の一つがパン作り。「粉と水とイーストだけなのに、手の中でドンドン変わっていくのが楽しいですよ。それに、焼いたときの匂いも好き」。ヨガも好きで「無心になれるので心の中の雑念が消えていきます」。ただ、多忙もあってお休み中なのが残念とのことです。

岸本裕美さんは、2003年2月にアルバイトのテレコミュニケーター（以下、同社の呼称、マーケッター）として、アクティブ・ワンに入社しました。2004年6月にスーパーバイザー（以下、SV）となり、エスカレーション対応やマーケッターの管理などを担当。その後、2005年にはアルバイトから契約社員に、2008年には正社員になります。今年1月にはさらにキャリアアップし、センター長に次ぐポジションであるリーダーの一人に就任。受信業務全般の責任者として活躍中の女性です。

岸本さんが入社以来所属しているのは、飲料品を中心とする食品メーカーの通信販売を行っている部署。旬にこだわった季節商品を中心に、通販のみで提供している商品をお問い合わせから配送管理までフルフィルメントで担当しています。

「年配のお客様が多いこともあって、いつもわかりやすさを心がけています。また、食品ということで食の安全などに気を配られている方も多く、できるだけ安心いただけるようなオペレーションができるよう、チーム全体で取り組んでいます」。成分や産地など、商品を取り巻く情報も求められるため、日々の勉強も欠かせません。大変ではないですかという問いに、「扱っている商品がとても良いこともあって、マーケッターをはじめみんな愛情を持って仕事ができます。センター内の雰囲気もとてもよくて、私自身もそうですが、やりがい

見だしやすい職場だと思います」。定着率も高く、チーム内の信頼関係もしっかりと構築されているとのことです。

## 人と人との“和”を大切に

同社では、クライアントが同事業をスタートさせた約10年前から業務を担当しており、事業の拡大に伴ってセンター機能も強化してきました。現在は、約40名のマーケッターと約10名のSVを、岸本を含めた3名のリーダーでとりまとめながら業務を進めています。

同社が大切にしているキーワードの一つが“親切丁寧な対応”。クライアントに対しても顧客に対しても、きめ細かな対応ができるような環境づくりに気を配っています。それによって、クライアントと顧客を密接につなぐ、人と人との“和”を実現。お話を伺っていると、アウトソーシングやBPOというよりも、クライアントと一体化したインハウスのスタンスと取り組みを感じました。

人と人との“和”は、社内でも大切にされていて、従業員同士で飲みに行く機会も多いとか。「会議などの延長で、他のチームの人たちと一緒に飲みに行くこともあります。リラックスして話せるし、いいコミュニケーションになっています」

同社入社以前の岸本さんの経歴を伺ってみました。「服飾関係の専門学校を出て、アパレル会社で販売員をやっていました」。今でもファッションが好き

で、ショッピングも趣味の一つとのこと。約2年半の勤務を経て退社しますが、「接客経験を生かしたデスクワークがしたかった」ため、他社のコールセンターにアルバイトとして入社します。3か月ほどの勤務を経験するものの、ご家族で渡米するなどの事情もあって退社。約3か月後に帰国し、「もう一度コールセンターで働いてみたかったので、アクティブ・ワンに応募しました」とのことです。

リーダーとしての心構えについて伺うと、「マーケッターに任せることも大切なんだなと感じています。信頼関係ができて、一人ひとりが成長していく姿を見ると、とてもうれしいですね」。プロジェクトが大きく発展する中で、センターはもちろんのこと岸本さん自身もステップアップを続け、なくてはならない存在へと大きく羽ばたいていった、その過程が垣間見えるような一言でした。

## 企業情報

### 株式会社アクティブ・ワン

代表取締役：星崎 尚彦

本社：東京都渋谷区笹塚1丁目64番8号

笹塚サウスビル5F

ホームページ：<http://www.active-one.net/>

設立：1970年

従業員数：340名（2009年6月現在）

プロフィール／社是：『強く、楽しく、美しく』

強く…利益を残し会社を存続する。常に向上心を持って挑戦し成長を続けること。楽しく…仲間と仕事ができること、健康であることに感謝して、今日1日を心から楽しむこと。美しく…誠心誠意、美しくあれ。人に、社会に、誇れる仕事をして貢献すること。

ミッション：アクティブ・ワンはお客様へ、オンリーワンのACTをご提供します。

＊親切丁寧できめ細やかなQuick Action ＊体温と情熱を伝えるVoice Communication ＊信頼と効果を生み出す先進のTechnology

# JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.148

## Contents

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 第13回 通常総会開催             | 1 |
| 2009年度 事業活動計画           | 2 |
| コンタクトセンターQ&A            | 3 |
| 各自治体のコールセンター<br>支援制度一覧② | 4 |
| SVインタビュー VOL.22         | 7 |
| 新入会員のご紹介・協会日誌           | 8 |

### 次号予告

「JTANews」Vol.149では、「各自治体のコールセンター支援制度一覧③」「市町村-2」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.105 (2009年6月17日配信)**

**配信数:3,520名**

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS 6月号(VOL.147)の公開
2. JTAスクール 7月～8月開催講座のご案内

【業界動向・情報】

3. 各国の情報セキュリティ政策における情報連携モデルに関する調査研究(内閣官房情報セキュリティセンター)
4. 高度情報化社会における情報システム・ソフトウェアの信頼性及びセキュリティに関する研究会の中間報告書(経済産業省)
5. 平成21年版 高齢社会白書(内閣府)
6. セキュリティ取り組み状況に関するチェックシート(日本ネットワークセキュリティ協会)
7. 改正労働基準法のページの更新(厚生労働省)
8. ICTビジョン懇談会報告書—スマート・ユビキタスネットワーク社会実現戦略—(総務省)
9. 第9回個人情報保護部会 議事録(内閣府)

【監督官庁等からのお知らせ】

10. 製品安全対策優良企業の表彰について(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)

## 新入会員のご紹介(2008年5月入会)

2009年5月31日現在・正会員数 185社

### 株式会社 保険見直し本舗

インハウス 保険見直し本舗

代表者名:代表取締役 大谷 寛

本社所在地:東京都港区六本木3-1-17 第二ABビル2F

ホームページ:https://www.hokepon.com/

### プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は社名の通り、個人・ご家族に見合った保険の見直しをサポートさせて頂いております。お客様の希望・将来ビジョン・予算に見合った“ベストな保険”を51社の保険会社の商品から中立的に提案致します(2009年5月現在)。

電話・店頭・ウェブなど、お客様からのご要望に応じた方法でご相談承っており、契約後にも給付金請求等、各種手続きもサポート。お客様からご好評頂いております。

創業以来10万件以上の相談実績を誇り、今後もお客様にとって“ベストな保険”の提案を心がけ、邁進して参ります。

## 協会日誌

### 5/20事業委員会

- ① 海外視察ツアーについて
  - ・二次選考に残った3社の旅行会社によるプレゼンテーションを行った。
  - ・その後の委員会での検討の結果、近畿日本ツーリストの提案による中国3都市(大連・北京・上海)を10月に訪問する案を採用することとなった。
- ② テレマーケティング・ガイドブック VOL.19の発行について
  - ・記事構成、発行時期、発行部数等について検討した。

### 6/3広報委員会

- ① JTA NEWSの発行について
  - ・7月号:2009年度事業活動計画、自治体によるコールセンター支援制度(市区町村編の1)掲載することとなった。
  - ・8月号:自治体によるコールセンター支援制度(市区町村編の2)を掲載することとなった。
- ② JTAメールニュースについて
  - ・VOL.107の掲載予定の情報を報告した。

## 2009年度「JTAスクール」スケジュール

7月以降のJTAスクールのスケジュールをお知らせいたします。ぜひご活用ください。

2009年

| 開催日               | 講座名            | 講師      | 会場           | 定員  |
|-------------------|----------------|---------|--------------|-----|
| 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 |
| 8/6(木)～8/7(金)     | トレーナー養成講座      | 後藤 啓子氏  | 新大阪丸ビル新館     | 20名 |
| 8/27(木)～8/28(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 |
| 9/3(木)～9/4(金)     | クレーム対応講座       | 玉本 美砂子氏 | 新大阪丸ビル新館     | 25名 |
| 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 |
| 9/10(木)～9/11(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 |
| 9/17(木)～9/18(金)   | センターマネージャー講座   | 三上 綾子氏  | 新大阪丸ビル新館     | 20名 |
| 10/1(木)～10/2(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 |
| 10/8(木)～10/9(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     | 20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 |
| 10/15(木)～10/16(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) | 25名 |
| 10/22(木)～10/23(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 |
| 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 |

詳細やお申込はJTAスクールのホームページ

JTAスクール

検索

まで。

[http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)