

主な記事 ● コンタクトセンターソリューション最前線

コンタクトセンターソリューション最前線



コンタクトセンターにおける “マーケティング・ソリューション”

JTAでは、来る10月21日（水）にアルカディア市ヶ谷（私学会館）で『CRMソリューション大会2009』を開催いたします。そこで、『CRMソリューション大会』との連動企画である『コンタクトセンターソリューション最前線』では、同大会の統一テーマである「コンタクトセンターにおける“マーケティング・ソリューション”」に関する特集記事をお送りします。

昨年同様、CRMソリューション大会に出演する会員企業3社取材することができました。各社とも特徴的かつ見どころのあるプレゼンテーションを予定しています。『CRMソリューション大会2009』参加の際の参考になれば幸いです。

〈CRMソリューション大会とは〉

JTA主催の『CRMソリューション大会』は、急進するコンタクトセンター技術に関する統一テーマを定め、最新動向、導入事例・状況等を紹介することで、センターの高度化、高品質化に資することを目的にスタート。今年で5回目を迎えます。

初回の2006年から昨年まで4回開催し、コンタクトセンターにおいて関心の高いテーマを設定してきました。いずれの回も好評で、延べ300社以上、500名以上の方にご来場いただいています。

本大会の特徴である“統一したテーマによるプレゼンテーション”は、聴講者にとって、複数のソリューションを容易に比較・検討できることから、自社センターへ導入する上で、最適な判断材料を得ることができます。また、一度に様々なソリューション情報を収集できることから、新たな視点も得られる絶好の機会となり、毎回定員を超えるお申し込みを

いただいています。

第5回にあたる『CRMソリューション大会2009』では、『コンタクトセンターにおける“マーケティング・ソリューション”』を統一テーマに設定。顧客の声（VOC）のマーケティング活用と体制の構築、顧客接点におけるコミュニケーションの最適化による効果的なマーケティング施策の実現、効率的かつ効果的なアウトコールマーケティングなど、コンタクトセンターにおけるマーケティング活動の最適化・改善について、先進のソリューションベンダー3社が最新動向や導入事例等をご紹介します。

企業活動を左右するマーケティング施策において、コンタクトセンターを中核とするテレマーケティングにはどのような役割があり、どのような期待が寄せられているのか。発表企業3社それぞれのスタンスからのプレゼンが行われます。

■CRMソリューション大会 過去の開催概要

	第1回	第2回	第3回	第4回
テーマ	コンタクトセンターのIP化に どのように取り組むか	複数のチャネルを統合し、 顧客対応するマルチコンタクト技術	ナレッジマネジメント	ワークフォース・ マネジメント(WFM)
開催日時	2006年12月5日(火) 12:45 ~ 18:00	2007年7月24日(火) 13:00 ~ 17:00	2007年12月5日(水) 13:00 ~ 16:00	2008年12月9日(火) 13:00 ~ 16:15
会場	品川プリンスホテル新館 (東京都品川区)	ベルサール神田 (東京都千代田区)	全電通会館 (東京都千代田区)	全電通会館 (東京都千代田区)
定員	200名(無料)	180名(無料)	180名(無料)	180名(無料)
出演社 (出演順)	ネクストコム 伊藤忠テクノソリューションズ ジェネシス・ジャパン ジー・エフ 日本コムシス 富士通 (6社)	伊藤忠テクノソリューションズ・ 日本アパリア(共同出演) ホワイトパジャマ・ジャパン ジェネシス・ジャパン 日本ユニシス NTTアドバンステクノロジー (5社)	NTTデータ3C JFEシステムズ 野村総合研究所 (3社)	P&Wソリューションズ NTTソフトウェア JALインフォテック 伊藤忠テクノソリューションズ・ アートソフト(共同出演) (4社)

伊藤忠テクノソリューションズ 「カスタマー・セントリック・ウェアハウス」

同社が提案する『カスタマー・セントリック・ウェアハウス』とは、顧客の真の姿を知り、それをベースに有効なマーケティング施策を実現するための総合基盤です。

製品の多様化やサイクルの短期化、景気減退など企業を取り巻く情勢が厳しくなる中、マーケティング力の強化は非常に重要な施策と言えます。効果的なマーケティング施策のためには、数

字的根拠に基づいた戦略をベースに、「計画立案」、「施策実行」、「効果測定」、「施策の見直し」というマーケティングのPDCAサイクルを確立し最適化することが求められます。

現在注目されている顧客との双方向コミュニケーションを実現するクロスメディア・マーケティングでも、さらなる費用対効果が期待されています。

さまざまな情報があふれる中で、顧客とより効率的に接しながら、より深い関係性へと高めていくこと。さらに、顧客とのタッチポイント(接点)を効率的・効果的に活用することで、顧客の満足度向上につなげること。それがマーケティング施策の費用対効果を最大化するポイントです。その中で、CONTACTセンターが果たす役割も非常に大きなものがあります。

今回のプレゼンでは、同社オリジナル・ソリューションの『カスタマー・セントリック・ウェアハウス』を中心に、コンセプトの解説からコンサルティング、各種サービスやツールの紹介、活用事例など、同社の総合力をベースとする広範な提案が行われる予定です。

CUSTOMER CENTRIC WAREHOUSE
カスタマー・セントリック・ウェアハウス

その施策、本当に顧客を理解していますか?
Customer Relationshipの基盤である
カスタマー・セントリック・ウェアハウス

Customer ← クロスメディア・マーケティング → Company

予算削減の今こそ、顧客のニーズを正確に把握し
利益の最大化を可能にする
カスタマー・セントリック・ウェアハウスが必要です

CUSTOMER CENTRIC WAREHOUSE
カスタマー・セントリック・ウェアハウス

各顧客接点の部分最適はすでに限界を迎え、更なる有効な施策が打てなくなっています。なぜなら、顧客像がぼやけているため、企業から顧客への有効な施策が打ち出せなくなっているからです。

CTCが提唱する**カスタマー・セントリック・ウェアハウス**は、顧客の真の姿を映す鏡となり、有効な施策を展開するための**総合基盤**を提供します。

さらに、真の顧客像を得たウェアハウスと顧客接点となるシステムを連携することで、顧客の真のニーズに応える施策を展開し、**顧客接点を最適化**することが可能になります。

新しい挑戦を始めます。

CTC
#Challenging Tomorrow's Challenge
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
www.ctc-g.co.jp

【発表の概要(プログラムから抜粋)】

マーケティング施策の「費用対効果を最大化する」ためにCTCが提供する顧客中心のマーケティング基盤は、あらゆるタッチポイントで発生する顧客とのコミュニケーション情報を集約し、顧客との最適なコミュニケーションを促進することで、最も効果の高いマーケティング施策を実現します。

《企業情報》

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
代表者：代表取締役社長 奥田 陽一
本社：東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル
ホームページ：<http://www.ctc-g.co.jp/>
創立：1972年
社員数：7,095名 (CTCグループ、2009年4月1日現在)

昨年のCRMソリューション大会の様様



トランスコスモス

「マーケティング活動へのVOC活用事例紹介」

CONTACT CENTERに数多く寄せられる顧客の声(VOC)を活用することは、企業のCS向上やマーケティング活動に不可欠な活動と言えます。ただし、マーケティングで実際に活用していくためには、きちんと顧客の声を収集・蓄積し、分析・解釈した上で、全社的に共有・活用していくことが必要です。オペレーターから対応履歴などとしてあげられてくる情報はどのような形であるべきか。顧客の声の適切な分析方法や活用方法、さらに、そのために求められる社内の情報共有や活用推進の体制作りとは。同社がこれまで培ってきたノウハウや実績を、サービス、ツール、メソッドなどさまざまな方向から分かりやすく解説。さらに多くの事例を交えながら、VOC活用のあるべき姿を提案します。

各種事例では、CONTACT CENTERの効率化や品質向上といった、CONTACT CENTERが抱える現状への解決策だけでなく、新商品の企画・開発へのVOC活用など、これから期待されている分野も含めた幅広い取り組みが紹介されます。まだ顕在化していない顧客の潜在意識をVOCから抽出し、それをマーケティング戦略の立案に活用している事例では、そこでの成果や課題、さらには苦労話など、最先端の取り組みが紹介される予定です。

CONTACT CENTERが持つ可能性、さらには向かうべき次のフェーズといった、新たなステップを踏み出すための多くのヒントを含んだプレゼンとなるでしょう。

【発表の概要(プログラムから抜粋)】

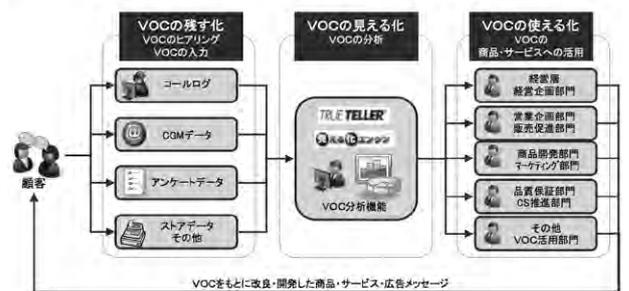
マーケティングに活用できる顧客の声にはどんなものがあるかをご説明したうえで、その然るべきCRM体制をいかにして築けばよいか、また体制を築いていく過程でどんな障害が起こり得るか、弊社事例を交えてご紹介いたします。併せて顧客の声活用をご支援するための弊社新サービスのご紹介もいたします。

CONTACT CENTERの技術的または運用的アプローチ方法を学ぶばかりでなく、企業の一部門としての役割を再認識するなど、新たな視点を取り入れる絶好の機会と言えます。これまで以上に、さまざまなポイントからのプレゼンが行われる予定で、多くの皆様に十分ご納得いただけ、聞き応えのある大会になる模様です。より広範な業種、業務の皆さんのご参加をお待ちしています。

【トランスコスモスのVOC活用支援サービス】

VOC活用プロセス	よくある悩み	弊社ソリューション例
全体マネジメント	活用目的が定まらない。 目的に応じて業務の設計・構築できていない	<ul style="list-style-type: none"> VOC活用コンサルティングサービス VOC活用レベル診断サービス 課題管理・運営体制構築サービス
残す化関連のソリューション	VOCデータを収集・蓄積できていない VOCデータの品質・精度が低い	<ul style="list-style-type: none"> コールログ診断サービス VOC収集・蓄積環境整備サービス VOC品質管理・改善指導サービス
見える化関連のソリューション	データの分析や報告の仕方がわからない 分析を代行してほしい	<ul style="list-style-type: none"> 話題分類体系化代行サービス Text Valuator[®]サービス(分析代行) 『VOC分析デスク[®]』サービス
使える化関連のソリューション	分析結果の情報共有、課題管理、施策立案、効果測定ができない	<ul style="list-style-type: none"> FAQ/EWラーニング教材開発サービス 施策立案支援サービス 効果測定サービス

【トランスコスモスが考えるVOC活用体制のあるべき姿】



《企業情報》

トランスコスモス株式会社

代表者: 代表取締役グループCEO ファウンダー 奥田 耕己

所在地: 東京都渋谷区渋谷3-25-18

ホームページ: <http://www.trans-cosmos.co.jp/>

設立: 1985年

従業員数: 16,996名(グループ/国内: 10,576名、海外: 6,420名)

CRMソリューション大会2009

●テーマ: CONTACT CENTERにおける「マーケティング・ソリューション」

●会 期: 2009年10月21日(水) 13:30~16:10

●会 場: アルカディア市ヶ谷(私学会館) 富士・東(東京都千代田区九段北4-2-25)

●定 員: 180名/参加費無料

●出演企業(出演順): 伊藤忠テクノソリューションズ(株)

(株)JALインフォテック

トランスコスモス(株)

●申 込: 協会ホームページからお申し込み下さい。

<http://www.jtasite.or.jp/event/crm.html>

コンタクト センター Q&A

A 現在コールセンターではKPIが浸透し、ほとんどのコールセンターがなんらかのKPIを導入し、また管理しているのではないのでしょうか。しかしながら、KPIが数十個、もしくは三桁以上となると果たしてそれらを把握、管理しきれているのが疑問となります。また、それほど数のKPIが必要なのでしょうか。KPIとは、字の如く「Key Performance Indicator(主要業績指標)」であり、Keyとなる指標のことを指しますが、昨今KPIが多ければ多いほど良いのでは、という考え方もあるため、管理する側は何をどうしてよいか分からなくなってしまっています。では本来KPIとは、どうあるべきかを考えてみましょう。

まずコールセンター自体の目指す姿、ゴールが明確でなければこの質問に答えることは難しくなります。なぜならば、コールセンターにおける運営を管理するKPIは最終的にコールセンターのゴール、そして企業としてのゴールに辿り着くまでのプロセスでしかないからです。そのKPIを達成することによって、最終的に何に貢献できるのか?が明確でなければ、単に管理するためだけの自己満足のKPIに留まってしまいます。コールセンターのゴールは、売上を向上させることなのか、顧客を維持することなのか、それとも予算内のコストで運営させることなのか、ということを考えることから始めなければなりません。例えば、通販のようなコール一本一本が売上に直結するような場合、入電数に対する応答率そしてサービスレベルの目標を達成することが真っ先に求められるでしょうし、その応答率を達成するためには、正確な予測やスタッフのスケジュールの遵守率という指標が重要となってきます。また、顧客の維持であれば、顧客の満足度に直結する指標を検討し、それらの目標を達成することの優先順位が高くなるのです。

Q コールセンターを管理するKPIが沢山ありますが、全てを把握し管理すべきなのでしょうか。それとも何か優先順位があるのでしょうか。

回答者 三上 綾子氏

(有)プロシジョン 代表取締役社長
JTAテレマーケティング・スクール
センターマネージャー講座 講師

このように、数多くあるKPIを同一レベルで管理するのではなく、最終目標に最も影響の高いものから優先順位を付けて管理しなければなりません。通話時間、保留時間、後処理時間などのKPIはこれらの優先順位の高いKPIの数値に問題があった場合に掘り下げて原因を探る場合に用いるという方法を取る必要があります。よく見受けられるのは、あまり根拠のない管理方法です。通話時間は〇分以内と目標を定めることは時には必要かもしれませんが、それより上位のKPIである顧客満足度はどうなっているかを把握しているのでしょうか。確かに通話時間が長くなるとスタッフィングの数に影響を及ぼしますが、コントロールしようとし過ぎて、大切な情報を伝えもらしたり、お客様の言葉を遮ったりしては本末転倒となってしまいます。

また、KPIはポジションによって見るべきポイントが違います。SVやテレコミュニケーターレベルであれば、通話時間、保留時間、後処理時間を基本的なKPIとして管理、モニターするのは問題ありませんが、やはりマネージャー以上の層は、より上位の顧客満足度、コストパーコール、サービスレベルなどを中心に管理すべきでしょう。KPIは重要性の優先順位、それから各ポジションによっても管理項目が違うということになります。

一番重要なのは、管理しているKPIが何に繋がっているのかを理解して管理しているのかどうかということなのです。

『センターマネージャー講座』のスケジュール

日程	場所
2009年	
11/4 (水)~11/5 (木)	沖縄産業支援センター(那覇市)
2010年	
2/9 (火)~2/10 (水)	日本マンパワー(東京都)

スーパーバイザー interview vol.24

ノーリツ住宅機器と他社の製品（ハーマン製品等）への問合せ、修理受け業務を担当しているのが、今回お邪魔した株式会社エヌティーエスです。同社東日本コールセンターの、姫野久乃さん、斉藤哲也さんにお話を伺います。

株式会社 エヌティーエス

企画部 東日本コールセンター1グループ
スーパーバイザー
姫野 久乃さん

企画部 東日本コールセンター2グループ
スーパーバイザー
斉藤 哲也さん



幼い頃からピアノを弾いていることもあり、音楽や映画など芸術性の高い作品を見聞きするのが好きという斉藤さん（写真左）。一方、バイクが趣味の一つで、いつかハーレーでアメリカ大陸を横断したいという夢を持つ姫野さん（写真右）。お二人とも自分自身に集中している時が、本当に充実しているプライベートタイムのようです。

東日本コールセンターは、修理依頼などの各種受付業務を行うコンタクトセンターです。総勢66名のうち、佐藤センター長以下、4名のリーダー、9名のスーパーバイザー（以下、SV）、40名のテレコミュニケーター（以下、同社の呼称のコミュニケーター）が、神戸の西日本コールセンター、協力会社であるサービスショップなどと連携を図りながら、インバウンド業務を行っています。

社内外の品質向上を担うSV

「お湯は、現代生活にとって大切なライフラインの一つ。給湯器などが故障した場合、日常生活に支障をきたすことも多々あります。また、地震や台風などの災害時での迅速な対応も不可欠です」と姫野さん。これらのコールは一般ユーザーからだけではありません。斉藤さんによると「約50%が修理依頼ですが、25%くらいは技術的な問い合わせで、その中には実際に修理などの作業を行っている業者の方が現場から問合せコールをしてくることもあります。高度な内容に関しては専任の技術スタッフが対応していますが、コミュニケーターも可能な限り対応するようにしています」。数社の製品への対応をしている為、関連する知識も多く必要とされます。それだけ、コミュニケーターへの負担も大きいと言えます。そのため、コミュニケーターへの指導育成や毎日の業務のフォローアップが欠かせません。その役割を担っているのがSV達です。「定期的なレベルテストなどを通して各コミュニケーターのステップアッ

プ。また、監視モニターでリアルタイムにモニタリングすることで、すぐにバックアップできるようにシステム化されています」とのこと。

さらに、「SUB Channel」と呼ばれている検索ツールを自社内で開発。斉藤さんによると「この数年で大きく革新されました。複数あったツールを統一するなど、劇的に使いやすくなっています」。現在のSV職の前に、検索ツールの開発部署であるナレッジ班に所属していたという姫野さんは「専任者が常に改良していて、どんどん使いやすくなっています。今では、他社の方が見学におみえになることもあります」とのことです。

SVの役割はそれだけではありません。各地域の協力会社とのコミュニケーションも、大切な業務の一つ。「お客様がサービスショップに問合せをした場合でもコールセンターと同じ対応になるよう、定期的に協力会社のスタッフと話し合ったり、専用のマニュアルを作成して対応の統一化を図っています。また、ネット経由で“SUB Channel”が使えるような環境も整っています」と姫野さん。自社のセンターだけでなく、さまざまな顧客との接点に対して責任を果たしているのが同社のSVと言えるのではないのでしょうか。

上司の言葉を胸に さらにステップアップ中

6年ほど前、コミュニケーターとして入社した姫野さん。半年ほどの経験の後、ツール開発のナレッジ班に配属されます。その頃、上司がふと言った言葉に感銘を受けた

とのこと。「それまでは手間のかかる仕事を何も考えず作業をしていました。そうするしかないと思っていたのですが、ある時“エクセルに出来ない事はない”と言いきった一言が私を変えてくれました。それは、常に疑問に思い考えること。そして改善していくこと。一人ひとりの“気付き”がとても重要だという事を悟らせてくれたのです。それは開発だけでなく電話応対でも同じことで、自分で“気付くこと”が重要であり、それをコミュニケーターにも伝えるようにしています」

一方、斉藤さんも全社的なバックアップ体制を高く評価します。その一つが「電話応対コンクール」への参加。これは、(財)日本電信電話ユーザ協会の主催で、当協会も後援を行っています。斉藤さんは、昨年の新宿地区大会で優秀賞、東京大会で優良賞を受賞しました。「会社のバックアップがあり、全社的なつながりを強く感じることができました。そして自分の自信にも繋がりが、ステップアップできた良い機会でした」と笑顔を見せます。別々の入り口から入ってきて別々の道をたどってきたお二人ですが、同じ高みを目指しているのがしっかりと伝わってくるコメントでした。

企業情報

株式会社エヌティーエス

代表取締役社長：常深 忠雄

本社：東京都杉並区高円寺北2-20-8

ホームページ：<http://www.nts-365.co.jp/>

設立：1986年

従業員数：558名（平成20年4月1日現在）

プロフィール：協力会社様と連携し、品質向上に努め、快適な湯生活を提供すると共に、より一層の顧客満足を目指しております。

2009年度後期「JTAスクール」スケジュール

2009年10月以降のJTAスクール開催スケジュールをお知らせします。人材育成の一環として、ぜひご活用ください。

開催日	講座名	講師	会場	定員
2009年				
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
11/12 (木)～11/13 (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
11/19 (木)～11/20 (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
11/26 (木)～11/27 (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
11/26 (木)～11/27 (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
12/10 (木)～12/11 (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
12/17 (木)～12/18 (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
2010年				
1/19 (火)～1/20 (水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京都	25名
1/21 (木)～1/22 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京都	20名
1/26 (火)～1/27 (水)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	東京都	25名
2/3 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	東京都	24名
2/4 (木)～2/5 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京都	25名
2/9 (火)～2/10 (水)	センターマネージャー講座	三上 綾子氏	東京都	20名
2/18 (木)～2/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
2/24 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	東京都	20名
2/25 (木)～2/26 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	新大阪丸ビル新館	25名
2/25 (木)～2/26 (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
3/4 (木)～3/5 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京都	25名
3/10 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	東京都	24名
3/11 (木)～3/12 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京都	20名
3/18 (木)～3/19 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	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 まで。

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

第10回コールセンター／CRMデモ&コンファレンス

当協会も後援している、コールセンター／CRMデモ&コンファレンスが、今年も東京池袋のサンシャインシティ・コンベンションセンターで開催されます。国内最大のコールセンターCRM分野のイベントで、今回で10回目。当協会でも出展し、協会活動や業界のPR活動を行う予定ですので、多くのお客さまのご来場をお待ちしています。

【開催概要】

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス2009 (第10回)

- 会期: 2009年11月12日(木)・13日(金)
- 会場: 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター
- プログラム: 展示会、ワークショップ、基調講演、実践研修講座、コンファレンス、ソリューションセミナー、プライベートセミナー



JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.151 Contents

コンタクトセンターソリューション最前線
『コンタクトセンターにおける
“マーケティング・ソリューション”』……………1
コンタクトセンターQ&A……………5
SVインタビュー VOL.24……………6
新JTAスクール後期スケジュール・
コールセンター/
CRMデモ & コンファレンス開催告知……………7
協会日誌・
コールセンター入門講座告知……………8

次号予告

「JTANews」Vol.152では、「改正特定商取引法 施行1か月前の再確認」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.111 (2009年9月9日配信)

配信数:3,602名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS VOL.150 (2009年9月号)のアップ
2. CRMソリューション大会 2009 10月21日(水)開催!
3. コールセンター入門講座 11月17日(火)開催!
4. JTAスクール 9月、10月開催スケジュール

【業界動向・情報】

5. 国語に関する世論調査(文化庁)
6. 電気通信サービスに係る内外価格差調査(総務省)
7. 住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数(総務省)
8. 在宅ワークの実態について(厚生労働省)
9. 日本のICTインフラに関する国際比較評価レポート(総務省)
10. 平成20年度 雇用均等基本調査(厚生労働省)
11. インターネット検索エンジンの現状と市場規模等に関する調査結果(総務省)
12. 利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会の第一次提言(総務省)
13. 平成20年度 消費者相談受付対応概要(日本情報処理開発協会)

【セミナー・イベント情報】

14. 第12回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会開催!(IT協会)



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

8/26 事業委員会

① テレマーケティング・ガイドブック VOL.19の発行について

- ・企画内容(有識者インタビュー、トレンド取材の取材先、寄稿の概要、座談会のテーマ等)について討議した。
- ・表紙のデザインについて討議した。

② JTAコンタクトセンターセミナー 2010について

- ・セミナーの目的・プログラム構成・開催概要等について討議し、2010年2月中旬に開催することが決定した。

8/27 人材育成委員会

① SV意見・情報交換会の開催について

- ・参加募集の際に、SVが参加することがイメージしやすい表現や具体例を記載することになった。

9/8 広報委員会

① JTA NEWSの発行について

- ・10月号:10月21日(水)に開催するCRM

ソリューション大会の出演企業を取材した「コンタクトセンター・ソリューション最前線」を掲載することとなった。

- ・11月号:11月17日(火)開催の「コールセンター入門講座」の告知等を掲載することとなった。

② 広告の出稿について

- ・日本流通産業新聞へ出稿する広告の内容について討議した。

③ コンタクトセンターQ&Aの

ホームページでの公開について

- ・ホームページに掲載するイメージ案を委員に提示し、意見を求めることとなった。

9/9 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

- ・調査項目に対するコメント案等について討議した。

② JTAメールニュースの配信について

- ・JTAメールニュース VOL.111を9月9日(水)に配信したことを報告した。

【コールセンター入門講座】

6月に開催し好評を博した「コールセンター入門講座」を、11月にも開催することになりました。皆様のご参加をお待ちしています。

【概要】

- 会期:2009年11月17日(火) 13:00~17:20
- 会場:(株)日本マンパワー 301教室/
東京都千代田区神田東松下町47-1
- 定員:70名(定員になり次第締め切らせていただきます)
- カリキュラム
「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」
「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」
「知っておきたいテレマーケティング関連ルール」

※概要やお申込はこちらから。 http://jtasite.or.jp/event/callcenter_20091117.html

