

主な記事 ● 開催迫る! コールセンター入門講座

## 開催迫る! コールセンター入門講座 ～新人のためのテレマーケティング講座～

11月17日  
開催

お客様のさまざまな情報が集積する“コールセンター”は、情報分析技術の進歩・高度化により、その重要性がますます高まっています。企業ブランドの構築・向上に向けた顧客の声(VOC)を的確に社内還元することは、コールセンターの最も重要な役割の一つとも言えます。一方、個人情報を取り扱うコールセンターでは、コンプライアンスの徹底などの業界の基礎知識に加えて、関連法規など幅広い知識が要求されています。

当協会では、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て、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”、特定商取引法や個人情報保護法など“コールセンターに関わるルール”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」を開催しています。コールセンタースタッフにとって必須の基礎知識。より多くの皆様の受講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
- 住所: 東京都千代田区神田東松下町47-1
- 電話: 03-5294-5070
- 定員: 70名

(定員になり次第締め切らせていただきます)  
※申込みが40名に満たない場合は、中止とすることがありますので予めご了承下さい。中止の場合は開催日の10日前までにご連絡いたします。

- 受講料: JTA会員 1名 4,200円(税込)  
一般 1名 7,350円(税込)

### ●受講対象者:

1. 新入社員
2. コールセンターに異動・配属された方
3. 基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方
4. 社内研修の参考にしたい方
5. 業界の現状を学びたい方 など

※コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方(今後携わっていく方)にとって必須の内容です。

### 〈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」

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

『コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標(KPI)、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基本知識を解説します』



#### 「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

『“収益への貢献”、“顧客の生の声の収集・活用”など、戦略的コールセンターの最新トレンドと、これを象徴する各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介します』



#### 「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

『商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは? お客様の情報(個人情報)を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを、事例を交え分かりやすく解説します』



〈詳細はこちら〉 [http://www.jtasite.or.jp/event/callcenter\\_20091117.html](http://www.jtasite.or.jp/event/callcenter_20091117.html)

# 改正特定商取引法 12月1日より全面施行

JTA NEWS 9月号でもお知らせしたとおり、2008年6月に成立した改正「特定商取引に関する法律」が12月1日より全面施行されます。

今回の改正は、「規制の抜け穴の解消（商品・役務の指定制の廃止等）」「訪問販売の規制強化（再勧誘禁止、過量販売規制）」「通信販売の規制強化（返品特約の表示、電子メール広告規制）」などを内容としています。法施行までとわずか。今一度改正法をご確認下さい。

## 法規制の抜け穴の解消

特定商取引法では、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売などに対し、トラブル防止のためのルールを定めています。例えば電話勧誘販売においては、次のような規制が定められています。

- ・氏名等の明示の義務づけ：勧誘開始前に事業者名や商品の種類、この電話が勧誘を行うものであることなどを告げることの義務づけ
- ・不当な勧誘行為の禁止：不実告知（虚偽の説明）、威迫困惑を伴う勧誘行為の禁止、再勧誘の禁止
- ・書面の交付義務
- ・クーリング・オフ：契約後一定の期間であれば、無条件で解

約ができる機会を消費者に与える制度

今までは、経済産業省令で定める指定商品や指定役務（以下、指定商品等）だけを規制の対象とし、指定商品等でないものに関しては、消費者トラブルが顕在化した際に新たに指定商品等に追加してきました。しかし、この方法では、商品等が多様化し、提供方法が複雑化するにつれ、適切に規制することが難しくなってきます。

そこで、今回の改正では消費者被害を未然に防ぐ目的で指定商品・指定役務制を廃止し、原則全ての商品等が規制の対象となります。

しかし、下表に挙げるように、他の法律で既に規制されているものは全面的に改正法の適用除外となります。

## 他の法令との関係で全面的に適用除外されるもの

I	金融取引に関するもの	金融差悪品取引業、銀行業、保険業など、金融機関が行う取引	具体例：有価証券の売買、預貯金業務、保険の引き受けなど
II	通信・放送に関するもの	電気通信業、放送事業など、通信・放送に関する役務	具体例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送など
III	運輸に関するもの	航空運送、陸運、海運など輸送機関によって乗客や貨物を輸送する役務	具体例：航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー等の運送、フェリーの運送など
IV	法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの		具体例：公認会計士、土地家屋調査士、行政書士、税理士、社会保険労務士など
V	その他の類型		具体例：商品取引、自動車整備業、倉庫業、国民年金、信用購入斡旋、積立式宅地建物販売、海外商品取引、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続のようなⅠ～Ⅳ以外の類型

また、部分的に適用除外となるものとして、次のものが挙げられます。

- 書面の交付とクーリング・オフに関して適用除外となるもの
- ・役務の履行が、契約の締結後ただちに行われることが通例である役務（キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ、カラオケボックス、海上タクシーの契約（政令））
- クーリング・オフ規定に関して適用除外となるもの
- ・購入者との間で販売条件等の交渉が相当の期間にわたり行われるのが通常取引態様である商品・役務（自動車販売、自動車リース（政令））
- ・契約締結後、速やかに提供しないと消費者の利益を著しく

害する恐れがある役務（電気・ガス・熱の供給、葬儀（政令））

- ・商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少する恐れがある商品（化粧品、健康食品配置薬など）
- ・少額の現金取引（3,000円未満（政令））

このほか、通信販売や訪問販売に関しても改正が行われ、規制が強化されています。特定商取引に関する法律の条文や今回の改正の詳細などは経済産業省のホームページ「消費生活安心ガイド（<http://www.no-trouble.jp/>）でご覧いただけます。改正法の施行までとわずかです。改正のポイントなど、再度のご確認をお願いします。

# CONTACT センター Q&A

**A** 多くのSVが悩んでいる問題だと思います。具体的な指導法についてお答えする前に「なぜ、スキルアップを望まないのか」から説明していきましょう。

## (1) 望まない理由を分析する

スキルアップを望まないテレコミュニケーターには、大きく3つの心理があるように思います。

### ① 楽をしたい心理

- ・面倒くさい。
- ・自分でわからなくても代わってもらえばいい。
- ・スキルアップしなくても問題なく対応できる。

### ② 損をしたくない心理

- ・スキルアップしてもしなくても同じ給料。
- ・スキルが上がれば、責任を押し付けられるのではないかと思う。
- ・範囲が広がるので、注意を受ける回数が増えそう。
- ・難しいことをやって失敗するのは嫌(怖い)。

### ③ 認められたい心理

- ・適正に評価されない(してもしなくても同じ扱い)。
- ・お給料や報酬に反映されない。
- ・スキルを身につけても使える場面がない。

いかがでしょうか。分析の結果、本人の意識の問題と思われるものもありますが、センターの環境(体制)の問題も多く含まれていることに気づいていただけたでしょうか。

## (2) センターの環境を確認する

テレコミュニケーターにスキルアップを求めても、なかなか上手くいかない理由の一つがセンターの環境です。分析の中にもあるように「してもしなくても同じ」という言葉がキーワードです。そのような環境になっていませんか。

スキルマップなどで、入社3ヶ月、6ヶ月、1年、3年ではどれくらいのスキルを身につけたら良いのか、見えるようになっていることが重要なのですが、1年以降見えなくなっているセンターが多いように思います。ゴールが見えないレースでは、頑張っただけという気持ちにはなれません。また、せっかくスキルを身につけても、発揮する場面がないのでは意味がありません。直接給料やインセンティブに反映させるのは難しくても、適正に評価されないのでは「楽をしたい心理」

**Q** ある程度までスキルを身につけたテレコミュニケーターが、それ以上のスキルアップを望まないのですが、どうすればいいですか

回答者 黒田 真紀子氏

(株)コミュニケーション・アカデミー 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・フィードバック講座 講師

が大きくなって当然ではないでしょうか。センター内でスキルアップしたテレコミュニケーターをどのように活用し、評価しているかを確認することが早急に求められるところです。

## (3) センターの環境を整える

確認した後は、環境を整えていきます。

- ① センターが目指す方向や、あるべき姿を明確にします。方向が決まらなければスキルマップの作成や修正は難しいからです。
  - ② いつまでにどんなスキルが必要かを洗い出します。そして、スキルマップを作成(修正)します。
  - ③ 評価システムを精査します。頑張っている人を認める評価システムでないと意味がありませんので、評価基準などを精査します。
  - ④ 一定以上のスキルを身につけ、さらに上を目指していただく場合には、スキルアップ後の役割や仕事を用意されていなければなりません。最近では「コンシェルジュ」のような名称にして、テレコミュニケーターでありながらエスカレーション対応や後方支援の役割を持たせているところがあります。
  - ⑤ 特別なスキル(資格等)を身につけてもらった場合は、給与やインセンティブの検討も視野に入れる必要があります。
- このように環境を整えた上で指導にあたることをお勧めします。

今回は、土台となる部分について解説いたしました。今回はコーチングの視点も含めながら指導法について具体的にしていきたいと思います。

### 『スーパーバイザー養成講座(黒田講師)』のスケジュール

日程	場所
<b>2009年</b>	
11/19(木)~11/20(金)	日本マンパワー (東京都)
<b>2010年</b>	
1/26(火)~1/27(水)	日本マンパワー (東京都)
2/25(木)~2/26(金)	新大阪丸ビル新館

### 『EQ発揮のフィードバック』のスケジュール

日程	場所
<b>2010年</b>	
3/10(水)	日本マンパワー (東京都)

# 『テレマーケティング・ガイドブックVol.19』を発行

JTAでは毎年、JTA Annual Report『テレマーケティング・ガイドブック』を発行しています。本誌は、テレマーケティング／コールセンターに関連するトレンドや課題、調査統計情報に加え、JTAの活動などを紹介しています。この度、最新号『テレマーケティング・ガイドブック Vol.19』を2009年11月中旬に発行します。ご希望の方には本誌を無料でお送りいたしますので、下記の必要事項を記入の上、メールでご請求下さい。



## 【本誌ご希望の方】

本誌(無料)をご希望の方は、件名または本文に「テレマーケティング・ガイドブックVol.19送付希望」と記載し、下記の必要事項を明記の上、JTA事務局までE-mailにてご連絡ください。

宛先はE-mail: office@jtasite.or.jp までお願いします。在庫がなくなり次第、締め切らせていただきます。

## 〈必要事項〉

①貴社名、②部署・役職、③お名前、④本誌必要部数、⑤送付先郵便番号および住所、⑥E-mailアドレス

■本誌2部までは送料無料ですが、3部以上の場合は送料を負担いただけます。

■必要事項の記載漏れ・不明・誤りなどがある場合は、送付いたしかねますので必ずお間違いのないようご注意ください。

## テレマーケティング・ガイドブック Vol.19 CONTENTS

JTAインタビュー	コールセンターは企業の総合力を向上させる必要不可欠な戦力 (社)日本マーケティング協会会長 後藤 卓也 氏
ケーススタディ	コールセンターによる“売れる仕組み”を探る(仮題) 弥生(株)、シティカードジャパン(株)、(株)東京海上日動コミュニケーションズ
JTA調査	2009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
JTA座談会	人間力の醸成がESを高め定着率の向上につながる(仮題) (株)NTTソルコ 後藤 敦子 氏 (株)KDDIエボルバ 三浦 義晴 氏 ジュピターショップチャンネル(株) 荒井 貴弘 氏 (株)イースマイル 齊藤 勝 氏
寄稿	センター運営5つの局面における課題解決10のヒント (株)フジスタッフ 鈴木 誠 氏(JTAスクール スクリプト作成講座講師)
JTAのご案内	・JTAの活動状況(2008年10月～2009年9月) ・2009年度事業活動計画 ・JTA会員企業一覧 など

## 第10回コールセンター／CRMデモ&コンファレンスでも配布します

当協会が後援する“コールセンター／CRMデモ&コンファレンス”でも、【テレマーケティング・ガイドブック Vol.19】を配布します。このイベントは、今回で10回目を迎える国内最大のコールセンターCRM分野のイベントで、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。当協会も出展し協会活動や業界のPR活動を行う予定です。多くの方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



# 「2009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 実施

～詳細はテレマーケティングガイドブックvol.19に掲載～

今回発行の【テレマーケティング・ガイドブック Vol.19】に掲載予定のコンテンツの中から、『2009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』の一部をご紹介します。より詳しい情報は、【テレマーケティング・ガイドブック Vol.19】をご覧ください。

## 【本調査について】

(社)日本テレマーケティング協会では、会員企業のうちテレマーケティング・エージェンシーとして登録されている会員を対象に「テレマーケティング・アウトソーシング企業 実態調査」を実施しています。今年度は対象企業78社のうち、49社から回答をいただきました。

## 【調査の概要】

- 実施期間：2009年6月9日～25日(17日間)
- 実施方法：調査票をメールにて配信。メールまたはFAXで回収
- 対象：78社/JTAエージェンシー会員
- 回収：49社(回収率/63%)

## 【調査項目と解答結果の一部】

### ① コールセンター／コンタクトセンター(以下:CC) 関連の

#### 年間売上高について

##### ■売上高合計

2009年:554,445百万円(35社)

2008年:533,548百万円(32社)

2007年:449,518百万円(37社)

### ② オペレーションブース数について

### ③ 拠点数について

### ④ CCに常時従事している従業員数について

### ⑤ 在宅テレコミュニケーターについて

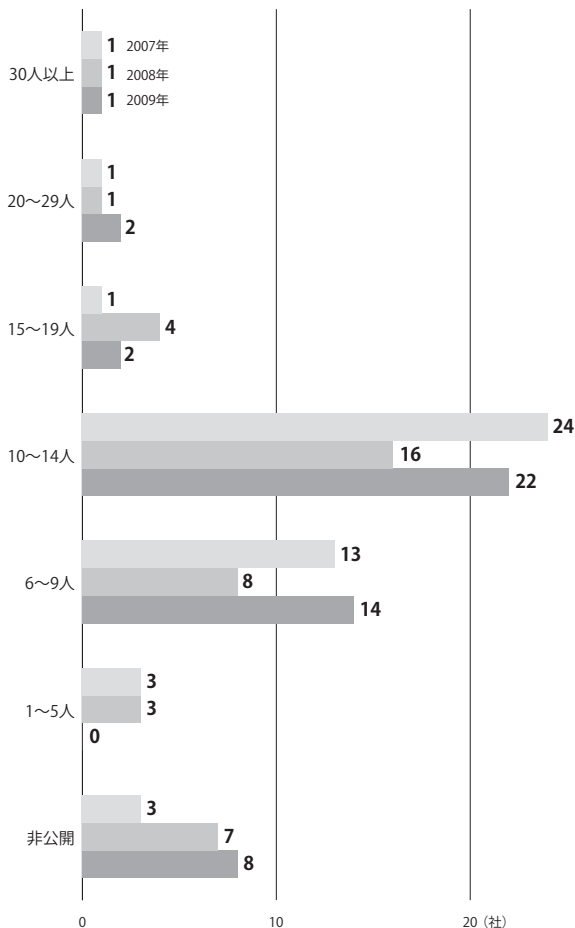
### ⑥ スーパーバイザーの平均的な配置について

#### ■一人のスーパーバイザーに対するテレコミュニケーター数平均

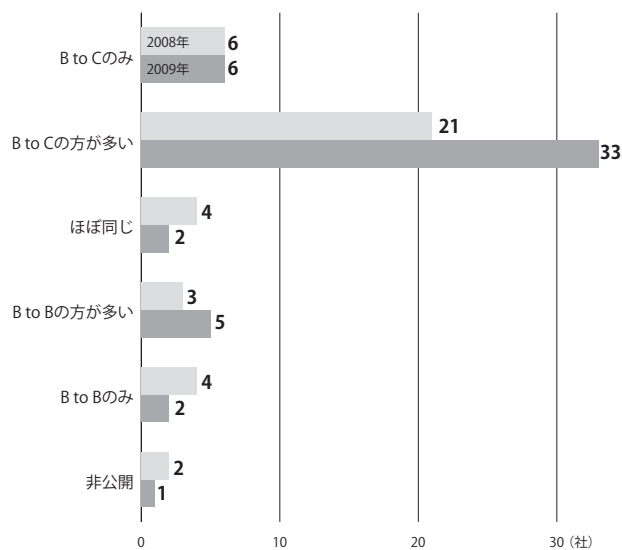
2009年:10.46人

2008年:10.68人

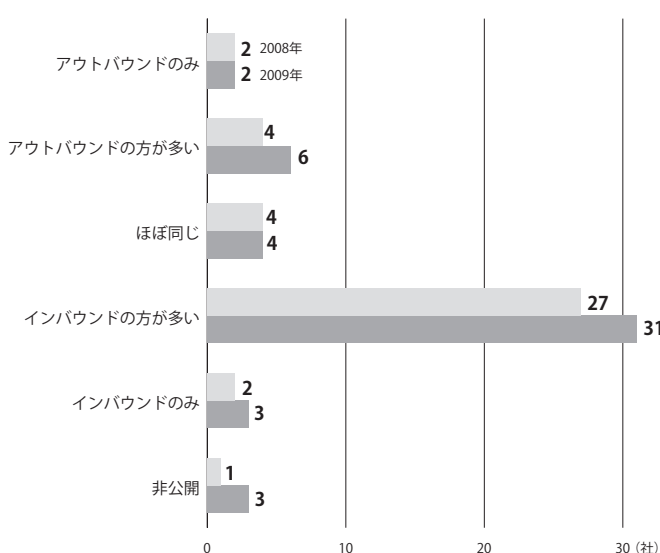
2007年:9.93人



### ⑦ 電話業務におけるコールの対象



### ⑧ 電話業務におけるイン・アウトの比率



### ⑨ クライアントからの受託業務

### ⑩ センター業務の受託内容

### ⑪ 対応チャネル

### ⑫ 一日の平均コール数

### ⑬ 一日の平均メール数

### ⑭ クライアントの業種

# スーパーバイザー interview vol.25

株式会社  
Bizスタッフコミュニケーションズ  
BizStaffチーム 係長  
高橋 和雄さん



株式会社Bizスタッフコミュニケーションズは、自社内でのコールセンター業務に加えて、スタッフの人材派遣も行っています。インタビューにご協力いただいた高橋和雄さんも、派遣スーパーバイザーとして出向先のコンタクトセンターで大活躍中です。

「気分転換は、ビールを飲みながら観るDVD」という高橋さん。また、2週間に1回くらいのペースで派遣先の社員の方たちと一緒にフットサルの試合を行っているとのこと。インドアもアウトドアもどちらも笑顔で楽しんでいます。

高橋さんが担当しているクライアントは、ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションなどを得意とする大手企業。自社で運営しているコンタクトセンターが東京都江戸川区にあり、さまざまな企業から依頼された、幅広い分野のテレマーケティング関連業務を行っています。

そのセンター運営の一翼を担っているのが、Bizスタッフコミュニケーションズのスタッフの皆さん。50名以上のテレコミュニケーターに加えて、5名のSVが常駐しています。その中心的役割を担っているのが高橋さんであり、2001年10月からすでに8年以上もスーパーバイザー（以下、SV）として業務にあたってきました。

現在、高橋さんは3つのプロジェクトを担当しています。

まず一つは、キャンペーン系の問い合わせ窓口。キャンペーンの応募方法やプレゼント内容、締め切りといったユーザーからの問い合わせに対するインバウンド業務です。

もう一つが通信販売の受付窓口。企業のオリジナルグッズをカタログ販売するためのインバウンドで、電話だけでなくファクスなどでの注文を一手に引き受けている部署です。

もう一つもやはり通信販売関連で、申し込み時の書類の不備などに対してこちらから連絡を取り、エラーの修正を行うというアウトバンド業務を担当しています。

「それぞれ別の対応が求められるので大変ではありますが、クライアントからすべて

お任せいただいているので、責任を持って対応しています。それぞれの業務の質をもっと高めていきたいというのがこれからの目標の一つです」と高橋さん。

複数の業務をこなしているのはSVである高橋さんだけではありません。Bizスタッフコミュニケーションズのテレコミュニケーターの皆さんもマルチ対応とのこと。クライアントのニーズに合わせるべく、柔軟な態勢で対応しています。

## 成長は信頼の中から

高橋さんの入社は2000年の3月。それまでは、自動車メーカー勤務、営業マン、物流関連といった、まったくテレマーケティングとはかけ離れた世界で活躍してきました。「テレコミュニケーター経験もない、まったくの未経験者が正社員として入社して、いきなりSVになりました。最初は大変でしたが、上司をはじめ周りのみんなから助けてもらいながら、いろいろと勉強することができました」。OJTを中心に業務を学びながら、SVとして成長を続けた高橋さん。先輩方への感謝は続きます。「最初は未熟なだけに常に怒られるばかりだったのですが、成長するにつれて厳しさだけでなく笑顔で接してもらえるようになりました。それがすごく大切なことだと、体験の中から知ることができました」

同社の行動指針の中にも「笑顔」という項目があります。それを実体験の中で自分のものにしていった高橋さん。充実したビジ

ネス経験の一端を知ることができました。

## さらにもう一つ上のステージへ

これまでの原動力について何うと「前職の頃は、企業の歯車の一つのような気がしていました。でも、この仕事は常に違った対応を求められていて、毎日が新鮮です。それだけ苦労はありますが、やりがいにもつながっています。今は、最初から責任を持たせて任せてくれた社長に感謝しています」

これからは、もう一つ上のステージに上がって有能な人材を育てる立場になりたいという高橋さん。自らの経験を次代に伝える段階に入ろうとしています。「どんなつらいことにも終わりがあとと信じています。周りのみんなにも“今をしのげば未来は明るい”といつも言っているのも、いろいろな経験があったおかげです。これからも、どんなことにもめげず、率先して実行していきたいと思っています」

## 企業情報

### 株式会社Bizスタッフコミュニケーション

代表取締役：添川 嘉一

本社：東京都中央区日本橋富沢町5-4

ゲンベビル3F

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

設立：2006年（別会社より分社化）

従業員数：7名

登録スタッフ：350名（2009年9月1日現在）

プロフィール：経営理念

社員が自己に誇りと責任を持ち、誠意・熱意をもって行動し、常に未来へ向けて創造の精神を忘れず、社会・地域・人から真に信頼される会社となり、夢のある会社であり続けることを目指します。

# 「JTAスクール」スケジュール

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
<b>2009年</b>				
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
11/17 (火)	コールセンター入門講座	詳細は1ページ目をご覧ください		70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
<b>2010年</b>				
1/19 (火)～1/20 (水)	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
1/21 (木)～1/22 (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
1/26 (火)～1/27 (水)	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
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
2/4 (木)～2/5 (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
2/9 (火)～2/10 (水)	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
2/18 (木)～2/19 (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
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
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	日本マンパワー (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	日本マンパワー (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	日本マンパワー (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	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/)   まで。

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

## 平成20年度「国語に関する世論調査」の結果について

文化庁では、国語施策の参考とするために毎年「国語に関する世論調査」を実施しています。平成20年度は、「日本語を大切にしているか」「人とのコミュニケーションについて」「読書について」「情報機器と言葉について」など、国語に関する一般の人々の意識を調査するとともに、カタカナ語の認知度・理解度・使用度や慣用語等の言い方・意味について調査しました。その一部をご紹介します。

### ◎日本語を大切にしているか(【】は平成13年度)

「大切にしていると思う」と「余り意識したことはないが大切にしていると思う」を選んだ人を合わせた「大切にしている」は76.7%。「特に大切にしてはいないと思う」と「大切にしているとは思わない」を合わせた「大切にしていない」は4.6%

大切にしている	76.7%【69.1%】
どちらとも言えない	18.4%【22.1%】
大切にしていない	4.6%【7.6%】
分からない	0.4%【1.2%】

### ◎「美しい日本語」というものがあると思うか

あると思う	87.7%【84.8%】
ないと思う	2.5%【2.4%】
どちらとも言えない	8.6%【10.7%】
分からない	1.2%【2.1%】

「あると思う」と答えた人たちに「美しい日本語」とはどのような言葉かと尋ねたところ、「思いやりのある言葉」「あいさつの言葉」「控え目で謙そんな言葉」が上位3項目に。

### ◎1か月に何冊くらい本を読むか

【全体】	
読まない	46.1%
1,2冊	36.1%
3,4冊	10.7%
5,6冊	3.3%
7冊以上	3.3%
分からない	0.5%

### ◎読書量は減っているか、増えているか

【全体】	
減っている	64.6%
それほど変わっていない	25.3%
増えている	8.6%
分からない	1.4%

より詳しい情報は「[http://www.bunka.go.jp/kokugo\\_nihongo/yoronchousa/h20/kekka.html](http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/yoronchousa/h20/kekka.html)」に掲載されています。

この情報はJTAメールニュースでも配信しました。JTAメールニュースの配信をご希望の方は「JTAメールニュース配信希望」と明記のうえ(office@jtasite.or.jp)までメールをお送りください!



# JTA NEWS TOPICS

## JTA NEWS Vol.152 Contents

開催迫る! コールセンター入門講座	1
改正特定商取引法 12月1日より全面施行	2
コンタクトセンターQ&A	3
テレマーケティングガイドブック Vol.19	4
SVインタビュー VOL.25	6
JTAスクールスケジュール 他	7
協会日誌 他	8

### 次号予告

「JTANEWS」Vol.153では、「CRMソリューション大会報告」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.112(2009年10月7日配信)**

**配信数:3,693名**

【協会からのご案内】

1. CRMソリューション大会 2009 開催迫る!
2. コールセンター入門講座 11月17日(火)開催!
3. センターマネージャー講座 沖縄で開催!
4. JTA NEWS VOL.151(2009年10月号)のアップ  
【業界動向・情報】
5. 「メンタルヘルス指針のあらましrelax」心の健康気づきのヒント集(安全衛生情報センター)
6. CSR(企業の社会的責任)に関する調査の結果(日本経済団体連合会)
7. 技術革新と労働に関する実態調査(厚生労働省)
8. 情報セキュリティ技術動向調査(2009年上期)(情報処理推進機構)
9. テレワーク導入診断プログラムの開発(総務省)  
【監督官庁等からのお知らせ】
10. 下請取引適正化推進月間の実施について(公正取引委員会、中小企業庁)  
【セミナー・イベント情報】
11. コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2009 開催迫る!

**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

### 9/16 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
  - ・トレンド取材、座談会等、掲載記事の進捗状況について報告した。
  - ・台割(ページ立て)および表紙のデザインを決定した。
- ② JTAコンタクトセンターセミナー 2010について
  - ・基調講演および特別講演のテーマおよび講師について討議した。
  - ・JTAセッションのテーマを決定し、出演者の募集を行うこととなった。

### 10/7 広報委員会

- ① JTA NEWSの発行について
  - ・11月号:テレマーケティング・ガイドブック VOL.19の告知、「コールセンター入門講座」の開催案内等を掲載することとなった。
  - ・12月号:CRMソリューション大会の開催報告等を掲載することとなった。
- ② 広告の出稿内容について
  - ・日本流通産業新聞へ出稿する広告のデザイン等を確定した。
- ③ JTAメールニュースの配信について
  - ・VOL.112を10月7日に配信したことを報告した。

## 【監督官庁等からのお知らせ】

### 下請取引適正化推進月間の実施について (公正取引委員会、中小企業庁)

中小企業庁と公正取引委員会では、従来から下請代金支払遅延等防止法の厳正な運用と違反行為の未然防止、下請中小企業振興法に基づく振興基準の遵守等の推進を図ってきましたが、11月を「下請取引適正化推進月間」とし、各地において講習会等を開催します。

◎平成21年度「下請取引適正化推進月間」キャンペーン標語

『法令遵守は企業の常識 一守っていますか下請法ー』

◎主な事業

- ・下請取引の適正化に関する普及・啓発
- ・下請取引適正化推進講習会の開催

◎その他事業

- ・下請代金法の厳格な運用
- ・下請事業者のための移動相談会の開催
- ・下請代金法等の普及・啓発

※講習会の開催スケジュール、お申し込みフォーム等は、<http://www.chusho.meti.go.jp/keiei/torihiki/2009/091001ShitaukeGekkan.htm>(報道資料)に掲載されています。

### 新型インフルエンザ対策等について

10月1日、政府の新型インフルエンザ対策本部会合(本部長:内閣総理大臣)が開催され、「基本的対処方針」の改定及び「新型インフルエンザ(A/H1N1)ワクチン接種の基本方針」の策定が行われました。

◎基本的対処方針

「政府においては、新型インフルエンザの発生は、国家の危機管理上重大な課題であるとの認識の下、その対策に総力を挙げて取り組んでいるところである。今回の新型インフルエンザ(A/H1N1)については、既に本格的な流行期に入っており、引き続き感染が拡大している。8月15日には、国内初の新型インフルエンザ確定患者が亡くなられた。今後、国内で感染者数が大幅に増大するにつれて、さらに重症例、死亡例が発生する事態に備え、必要な対策を実施していく」

より詳しい情報は、首相官邸ホームページ「新型インフルエンザへの対応」<http://www.kantei.go.jp/jp/kikanri/flu/swineflu/index.html>に掲載されています。

### 「テレワーク導入診断プログラム」の開発に関して(総務省)

総務省では、テレワーク導入を検討している多くの企業、地方公共団体等の経営者、人事担当者等の方に、テレワーク導入について自社等の適性の診断及びテレワーク導入検討についての参考情報を提供するため「テレワーク導入診断プログラム」を開発しました。

今般、同プログラムを公開し、テレワーク導入を検討している企業、地方公共団体等の方に広くご利用いただくとともに、プログラムの有効性等を検討するための実証実験を実施します。

より詳しい情報は、[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/02ryutsu02\\_000017.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02ryutsu02_000017.html)(報道資料)をご覧ください。

from  
Mail News