

主な記事 ● JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道 開催報告

2011年「新春賀詞交歓会」を開催

2011年1月11日(火)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催されました。180名を超える皆様に参加されるという盛会となりました。JTA NEWSでは、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

(社)日本テレマーケティング協会

菱沼 千明 会長 挨拶

あけましておめでとうございます。昨年は、自然災害や経済的ダメージにもかかわらず、業界は前年並みの売上維持できたこと、協会会員数も200社以上に回復したことなど、皆さまのご努力に感謝と敬意を表します。

お陰様で、好評のSV意見交換会やJTAスクールの拡大、JTAコンタクトセンターセミナーの地方開催を沖縄で実施するな



ど、各種取り組みを成功裏に進めることができました。

今年は、交益法人改革の山場を迎えます。一昨年に打ち立てたJTA会員行動理念に魂をいれて新法人化プランの策定・実施を進めてゆく所存でございます。本年も事務局一同、一層精進するつもりでございますので、ご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

経済産業省 商務情報政策局
消費経済政策課 課長

高橋 淳 氏 祝辞

あけましておめでとうございます。

消費者庁ができたこともあり、経済産業省の消費者行政への取り組みが見えにくくなっているようですが、例えば、去年の使い捨てライター規制といった製品安全の分野などに関しては引き続き検討を行っています。そういった生産者・供給者側だけでなく、消費者起点で政策を組み立てようということで、去年の夏、経済産業省が担うべき消費者行政に関するレポートをまとめました。

その中で、消費者ニーズを正確につかむことは、簡単に見えて非常に難しいと指摘されています。ごく一例ですが、消費者がコンビニエンスストアに何を求めているかを調査したところ、多くの方が24時間営業や好立地を挙げました。ではそういう方が実際にお金を落としている、つまり消費につながっているかという必ずしもそうではなく、“居心地が良いから”と答えた方が最もお金を落としていたという結果が出ました。“居心地”を主眼にコンビニを考えるというのはこれまでにな



い視点ですが、そこに一つのカギがあることが示されたわけです。

このように消費者の心の内はなかなか分かりづらいものですが、皆様方は、そういうお客様の声に一番最初に直に触れる機会をお持ちです。それは、宝の山を目の前にしていることと同じです。消費者ニーズを的確に把握して経済成長につなげていくためにも、皆様ならではの強みを生かして、日々のビジネスに邁進していただければと思います。



まもなく開催! JTAコンタクトセンター・セミナー2011

2011年2月
16日～17日
開催

『JTA コンタクトセンター・セミナー』を2011年2月16日(水)～17日(木)の日程で開催します。

昨年度の『JTA コンタクトセンター・セミナー 2010』は、「企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化する」をテーマに実施。「基調講演」では将来センターに求められる姿を示し、「特別講演」では経営的な観点からセンターの位置づけや重要性が語られました。「JTA セッション」は、業務改善のヒントが満載と好評を博し、多くの方が受講されました。

今年度は、株式会社ウェルネス代表取締役の長澤真也氏をお招きし、「バラの花 50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える」と題した特別講演を予定しています。多く皆様のご参加をお待ちしております。

なお詳細と参加申し込みに関しては、協会のウェブサイト (<http://www.jtasite.or.jp/>) でもご確認いただけます。

◆開催概要

日程:2011年2月16日(水)～17日(木)
会場:中央大学駿河台記念館280号室(東京都千代田区)
構成:特別講演90分 JTAセッション 90分×5コマ
定員:各コマ100名



◆特別講演

「バラの花50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える」

株式会社 ウェルネス 代表取締役 長澤 真也 氏

男性をターゲットに、50本のバラの花を産地直送でお届けする。(株)ウェルネスは、そんなユニークな発想から誕生したフラワー&グルメギフトの通信販売会社。本講演では、同社の創業者でもある長澤社長に、同社の立ち上げから今日に至るまでの歩みと、“おもてなしの心”を重視したギフト通販ならではのコールセンター運営について、実体験に基づく苦労話を交えて語っていただきます。

◆プログラム

時間	講演概要
1日目 : 2011年2月16日(水)	
10:30 ~ 11:50	特別講演『バラの花50本の産直ギフトで起業“おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える』 講演者 (株)ウェルネス 代表取締役 長澤 真也 氏
13:00 ~ 14:30	JTAセッション①『コールセンターにおけるモチベーション/ストレス管理 ～コールセンター “こころの健康診断と処方箋”～』 モデレーター (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 川守 秀輔 氏 スピーカー (株)オークローンマーケティング 川島 寛 氏 (株)プロエントコミュニケーションズ 柴山 順子 氏 コールセンター従業員を対象としたストレスに関する調査から判明した内容を報告するとともに、モチベーションアップやストレス原因低減について、すぐ取り組むことのできる現実的・実践的なセッションを進めます。
14:45 ~ 16:15	JTAセッション②『スーパーバイザーの登用・育成～自立したリーダーに育てるには～』 モデレーター (株)NTTソルコ 三橋 朋江 氏 スピーカー (株)損保ジャパン・ハートフルライン 安東 徹治 氏 (株)DIOジャパン 小島のり子 氏 スーパーバイザーに共通していることは“自発・能動型の人材”です。当セッションでは、自立したリーダー育成について環境整備の観点も踏まえ、具体的な事例を交えながらディスカッションを行います。
16:30 ~ 18:00	交流会 今回初めて、セミナー出演者と受講者との発表内容に関する意見交換や交流、また、同じ業界に携わる方々のネットワークづくりを目的とする“交流会”を開催します。
2日目 : 2011年2月17日(木)	
10:30 ~ 12:00	JTAセッション③『品質の向上・維持 ～オペレーション現場視点での電話応対品質向上の取り組み～』 モデレーター (有)クウォーターワン 窪田 尚子 氏 スピーカー (株)NTT-ME 梅津 隆雄 氏 (株)KDDIエボルバ 中村 直子 氏 テーマを「電話応対品質の向上」に絞り込み、実際のオペレーション現場での取り組みについて、具体的な事例を交えてディスカッションします。『電話応対品質』とその課題についてもディスカッションを展開します。
13:00 ~ 14:30	JTAセッション④『CS (顧客満足) 向上 ～顧客満足度向上の因子分析と改善・向上への取り組み～』 モデレーター (株)プロシード 数矢 英子 氏 スピーカー (株)ファンケル 春田 康児 氏 日興コーディアル証券(株) 名倉 真弓 氏 顧客満足度向上の成功事例をもとに「顧客満足度の因子分析や、具体的に改善・向上するための取り組みはどうあるべきか」「注力しなければならないポイントは」など、具体的なケースを交えながらディスカッションします。
14:45 ~ 16:15	JTAセッション⑤『テレコミュニケーターの採用・育成 ～自主性を育みさらなる成長を促す～』 モデレーター (株)応対品質研究所 竹内 幸子 氏 スピーカー 第一アドシステム(株) 高橋 ひとみ 氏 (株)ジャックス 前田 政子 氏 当セッションでは、テレコミュニケーターの採用と育成に関して、教育プログラムの特徴、日々のOJT指導、必然的に組み入れる試練(チャレンジ)など、具体的な事例を交えながらディスカッションを進めます。

◎セミナーの詳細と参加申込に関しては以下ウェブサイトをご覧ください。
<http://www.jtasite.or.jp/event/contact.html>

JTAコンタクトセンター・ セミナー2011 in 北海道を開催しました



1月19日(木)、北海道札幌市の「かでの2・7」で『JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道』を開催しました。

JTAコンタクトセンター・セミナーとしては、昨年の沖縄に引き続き2回目の地方開催。

北海道をはじめ、地元の会員企業を中心とする全面的なバックアップにより実現することができました。

当日は、定員の80名を超える多くの皆さんが参加され、協会及びご協力いただいた会員企業の取り組みを広く知らしめる場ともなりました。

菱沼会長のご挨拶をスタートに、基調講演、JTAセッションと続きましたが、いずれも大盛況で、寒さ厳しい札幌ながら熱い一日となりました。



◎基調講演

『道内のコールセンターの状況と北海道のこれまでの取組について』

●講演者 北海道経済産業部産業立地・エネルギー局 産業立地課立地推進グループ 主幹(立地助成) 岡村 明彦 氏



基調講演では、北海道のコールセンターを対象とした雇用状況調査に加え、コールセンター事業者に対する助成制度について解説が行われました。

道内に拠点がある63社の内、56社の回答によると、平成22年度

4月時点で約2万3,000人がコールセンターに従事。前年と比較すると約1,800人の雇用が生まれたことから、北海道では引き続き、コールセンターを地域経済における重要産業として位置づけているとのこと。

コールセンター事業に対する助成制度については、平成11年度から現在に至るまでの経緯や助成要件に関して具体的な数値を交えて説明が行われました。

◎JTAセッション①

『テレコミュニケーターの採用～採用の実態と採用後の定着率向上施策～』

- モデレーター (株)もしもしホットライン 高橋 武 氏
- スピーカー (株)オークローンマーケティング 大矢 正彦 氏
NTT北海道テレマート(株) 島貫 美和子 氏



札幌市を中心とする地域の労働者人口や求人状況といった現状に関する解説に続いて、人材募集のための媒体別の推移の説明が行われました。新聞、雑誌、Webといった募集媒体ごとの特性や費用対効果、採用人員数など、具体的な数字を上げた比較が行われました。

次に、定着率向上施策に主題が移り、オークローンマー

ケティングの実例として、会社のVision・Credoの浸透・センタースローガン設定などによる『意識改革』、コミュニケーター代表者会議・メンタルヘルスケア対応などの『ES向上』、休憩室・研修室増床などの『ファシリティ』の3つの視点からの施策が説明されました。

NTT北海道テレマートの実例では、看護師確保を目的とした新人育成手法『プリセプタ方



式』をアレンジし、実地研修時から新人1名に先輩1名を配し、ケア・サポートをする新人テレコミュニケーター育成

手法が紹介されました。両社ともに、この取り組みにより定着率が格段にアップしたとの説明がありました。

◎JTAセッション2

『コールセンターにおけるモチベーション／ストレス管理～職場における環境づくりと心の健康づくり～』

- モデレーター (株)ベルシステム24 高橋 亮 氏
- スピーカー ビーウィズ(株) 田村 太輔 氏
(株)NTT-ME 茄子川 賢 氏



厚生労働省の調査に基づき、職場におけるストレスの種類と割合の解説がなされ、ストレスは誰にでもあるものであり、職場

では心地よいストレスが重要という認識のもとで議論が進められました。

NTT-MEでは、CS向上にはES向上・モチベーションアップが必要不可欠との観点から、徹底したES調査の事例を紹介。課題解決だけでなく、調査結果・対策・改善結果の全てを“見える化”する重要性を説かれました。さらに表彰・報奨制度やキャリ

アパスなども取り入れることで、CSが向上されたとの説明がありました。

続いて、ビーウィズでは、職場環境と人間関係がモチベーション・ストレスを左右させるとの考えから、良好なコミュニケーションを図るための様々な取り組みの説明がありました。さらに、現場のマネージャーやSVとは異なる立場である業務支援担当によるサポートなどが紹介され、人材＝人財というスタンスが重要だとの説明が行われました。



◎JTAセッション3

『テレコミュニケーターの評価～成果に繋げるための評価方法のあり方について～』

- モデレーター トランスコスモス(株) 岡村 健 氏
- スピーカー (株)セシールコミュニケーションズ 神子沢 陽子 氏
(株)KDDIエボルバ 高橋 義保 氏



評価制度を構築した背景・目的に加え、評価のサイクル、指標、方法など具体的な取り組みまで、各社の事例を紹介しながら議論が進められました。

セシールコミュニケーションズは、応対品質・応答効率のバランスを見る『基本評価』とハイパフォーマーのための『インセンティブ評価』の併用事例を紹介。これにより出勤率、定着率、モチベーションが向上しました。KDDIエボルバでは、ES向上によりCS向上へつなげることを目的とした『基本評価』の具体

的な指標や方法に加え、フィードバック方法なども紹介。さらに、パフォーマンス低下時、繁忙期など基本評価で対応できない際、キャンペーン・加点評価の活用なども説明されました。

まとめとして、テレコミュニケーターの評価に必要な項目として「評価方法・方向性・レベルの明示」「モチベーションの維持・担保」「評価制度のメンテナンス」「評価制度はコールセンターマネジメントの一要素」が示されました。



日程：2011年1月19日(水) 13:00～17:30

会場：かでの2・7 820研修室(札幌市中央区北2条西7丁目 道民活動センタービル)

後援：北海道

協力：JTA会員北海道協議会(社名50音順)

- ・(株)アイティ・コミュニケーションズ
- ・(株)NTT-ME
- ・NTT北海道テレマート(株)
- ・(株)オークローンマーケティング
- ・(株)KDDIエボルバ
- ・(株)セシールコミュニケーションズ
- ・(株)テレマーケティングジャパン
- ・トランスコスモス(株)
- ・日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)
- ・VALWAY121ネット(株)
- ・ビーウィズ(株)
- ・(株)ベルシステム24
- ・(株)もしもしホットライン
- ・(株)WOWOWコミュニケーションズ

スーパーバイザー interview vol.35

フロストインターナショナル
コーポレーション株式会社
ビジネスソリューション部
BSセンター
スーパーバイザー
吉田康彦さん



海外製品の輸入・通信販売からスタートしたフロストインターナショナルコーポレーション株式会社。これまで培ってきたノウハウをベースに、自社のコンタクトセンターを核としたダイレクトマーケティング専門会社として幅広いサービスを提供しています。

気分転換の方法を伺うと「お気に入りのカフェでのひとり会議」という答えが。シティホテルのラウンジなどで、ゆったりとした時間を過ごすだそうです。「目標や人生設計など、自分自身を見つめ直す時間として大切にしています」

現在フロストインターナショナルコーポレーションにお勤めの吉田康彦さんは「2008年6月に入社するまで、大手外食チェーンのマネジメントや通信販売関係のカスタマーセンターの事務作業など、別の業界で働いていました」とのことで、テレマーケティングに関する知識は少なかったようです。

そのため、入社を決意するまで未知の世界に対する不安もありましたが、面接での出会いで一変します。

現在の上司でもある部長の藤本寧氏が面接官として対応。その時にテレマーケティング業界に関して深く知ることとなり、強く興味を持ちます。

「単なる電話でのやりとりではなくて、コンタクトセンターをコアとする業務全般が含まれており、いわばテレマーケティングを中心とした新しいビジネスのフレームワーク作りが仕事だと思いました」

そこに大なる魅力を感じて入社。「声だけの応対というのは究極の接客業ではないか」と思い、そこも引きつけられたポイントでした」

人材こそコンタクトセンターの宝とよく聞きますが、魅力ある人物がいるからこそ優秀な人材が集まってくるという真理を垣間見ることができたエピソードなのではないでしょうか。

入社後は、まず健康食品の通信販売のテレコミュニケーター(以下、同社の呼称のオペレーター)としてスタート。バックオフィスとしての業務も担当しながら、コンタクトセンターのマネジメントを学んでいったとのこと。

ブレイングマネージャーとして活躍中

4ヵ月後、新規健康食品のコールセンターの立ち上げにスーパーバイザー(以下、SV)として参加。数席のミニマムスタートから順調に育て上げ、約9ヵ月後には安定稼働へと導きます。

その時のことを伺うと「オペレーターはベテランの方ばかりだったのでスキル的には不安はありませんでした。一番必要と考えたのはこのプロジェクトの“理念”をしっかりと伝えること。クライアントのニーズを踏まえながら、オペレーターのやる気につながるように誘導していくことが大切だと考えていました」

クライアント、コンタクトセンター、エンドユーザーという流れの中で、ビジネスのスタンスをはっきりとさせていくこと。入社当初に求められていたグローバルな視野をきちんと理解して対応していったということではないでしょうか。

その後、現職のビジネスソリューション部に異動。新規事業の獲得やコンタクトセンターの構築などを中心に業務を行っています。約1年半の間に民間企業や官公庁など幅広いクライアントから、問い合わせ窓口やヘルプデスクなどのプロジェクトなどを受注し、中心的な役割を果たしてきました。

時には顧客獲得のためのスタッフとして、あるいは現場のSVとして、多忙などときには臨時的オペレーター業務まで幅広くこなすブレイングマネージャー的なスタンスで活動を続けています。

メンタルとセキュリティのプロとして

吉田さんの名刺を見ると“メンタルヘルスマネジメントⅡ種”“個人情報保護士”“認定CPP(Corporate Privacy Professional)”という資格が並んでいます。つまり、メンタルヘルスや情報セキュリティの専門家でもあるのです。「これらの資格は入社してから取りました。会社も全面的にバックアップしてくれて感謝しています」

同社のセンターは約160席。インバウンドを中心とする電話対応はもちろんですが、関連する事務作業など幅広い業務をこなしています。そのため、スタッフのメンタル面でのケアや、情報管理は重要な課題。吉田さんはその一翼も担っていると言えるでしょう。

「これまで、自社のセンター向けに指導を行ってきましたが、これからはそのノウハウをビジネスとして社外でも活用できたらと考えています」。個人のスキルをアップすることで企業のノウハウへと昇華していくこと。発展を続ける企業に欠かせないポイントを目の当たりにできた取材でした。

企業情報

フロストインターナショナルコーポレーション株式会社
代表取締役&CEO: 上杉 克
本社: 東京都世田谷区上用賀5-5-10 万葉ビル
ホームページ: <http://www.jfjc.com/>
設立: 1990年9月
従業員数: 130名(アルバイト・パート含む)
プロフィール: フロストインターナショナルは、ダイレクトマーケティング専門会社として1990年より事業を開始いたしました。
【業務内容】コンタクトセンター・トータルサポート、ダイレクトマーケティング・トータルサポート、WEBプロデュース&トータルサポート、ヒューマンリソースサービス(人材紹介)

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

新入会員のご紹介

株式会社 シグナル

Inhouse

代表者：代表取締役 平松 基生

本社所在地：北海道札幌市白石区本通5丁目南4-12 JHTビルII 5階

プロフィール 提供している商品・サービス紹介

当社は、NTTフレッツ光の代理店として平成21年より活動させて頂いております。

NTTフレッツ光の申し込みの取次をメインとして営業しております。

若い会社ではありますが、少しずつ力をつけ、今年12月にはNTT埼玉より感謝状を頂くこともできました。

自社コールセンターの販売品質のさらなる向上、スタッフの能力向上を目指し、この度入会させて頂きました。何卒宜しくお願い致します。

第7回

コンプライアンス・エトセトラ



不当景品類及び不当表示防止法 ～セールストークも「表示」です～

不当景品類及び不当表示防止法（以下、景品表示法）は、商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを厳しく規制するとともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限することにより、消費者がより良い商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守ることを目的に、制定された法律です。

商品・サービスの品質や価格についての情報は、消費者がサービス・商品を選択する際の重要な判断材料であり、消費者に正しく伝わる必要があります。ところが実際よりも著しく優良であったり有利であると見せかける表示が行われると、消費者の適正な商品選択が妨げられることとなります。このため景品表示法では、消費者に誤認される不当な表示を禁止しています。

コンタクトセンターにおいては、特に不当表示に注意することが必要になります。景品表示法では、「顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品・サービスの内容や取引条件について行う広告など」を表示と定義しており、具体的にはチラシ、パンフレットやカタログ、新聞・雑誌などの広告、テレビコマーシャルなどのほかに、口頭による広告その他の表示（電話によるものを含む）も表示と指定されており、セールストークも表示と位置づけられるからです。

具体的には次のようなものが不当な表示として挙げられています。

- (1) 優良誤認表示：商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示
 - ①内容について、実際のもよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示
例) カシミア混用率が80%程度のセーターに「カシミア100%」と表示していた
 - ②内容について、事実と相違して競争業者よりも著しく優良であると一般消費者に示す表示
例) 「この技術を用いた商品は、日本では当社のもだけ」と表示していたが、実際は競争業者も同じ技術を用いた商品を販売していた
※なお、表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求められた場合に、事業者が合理的な根拠を示す資料を提出できない場合には、不当表示とみなされることとなります。
- (2) 有利誤認表示：商品・サービスの価格その他取引条件についての不当表示
 - ①取引条件について、実際にものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示
例) 当選者の100人だけが割安料金で契約できる旨表示していたが、実際には応募者全員を当選とし、全員に同じ料金で契約させていた
 - ②取引条件について、競争業者よりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示
例) 「他社商品の2倍の容量です」と表示していたが、実際には他社と同程度の容量に過ぎなかった
- (3) (1)、(2)の他、商品やサービスの取引に関する事項について、一般消費者に誤認される恐れがあると認められ、内閣総理大臣が指定する表示
現在、次の6つが指定されています。
 - ①無果汁の清涼飲料水等についての表示
 - ②商品の原産国に関する不当な表示
 - ③消費者信用の融資費用に関する不当な表示
 - ④不動産のおとり広告に関する表示
 - ⑤おとり広告に関する表示
 - ⑥有料老人ホームに関する不当な表示

詳しくは消費者庁のホームページの景品表示法の部分をご覧ください。

<http://www.caa.go.jp/representation/index.html#m01>

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.166

Contents

2011年「新春賀詞交歓会」を開催	1
まもなく開催! JTAコンタクトセンター・セミナー2011	2
コンタクトセンターQ&A	3
JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道開催報告	4
SVインタビュー VOL.35	6
新入会員・第7回 コンプライアンスエトセラ	7
協会日誌 他	8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.168では、「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 開催報告」「SV意見交換会開催報告」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

※本号は、「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道」の開催日程の関係で発行が遅れました。ご了承ください。

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.133 (2011年1月7日配信)

配信数: 4,282名

【協会からのご案内】

1. JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道 開催迫る!
2. JTAコンタクトセンター・セミナー2011 (東京開催)のご案内
3. JTANews Vol.166 (2011年1月号)を協会ホームページにアップ

【業界動向・情報】

4. 子ども・若者白書 (内閣府)
5. 消費者トラブルメール箱 2010年度 上半期のまとめ (国民生活センター)
6. 日本経済2010-2011 (内閣府)
7. 求人広告掲載件数等集計結果 (全国求人情報協会) 一般事業主行動計画の策定・届出、公表・周知が義務となります!! (厚生労働省)
8. 各種相談の件数や傾向 (国民生活センター) 被害対策に関する提言 (内閣府消費者委員会)
9. 2010年度 情報セキュリティの脅威に対する意識調査 (情報処理推進機構)
10. 2011年 春の花粉総飛散量及び飛散開始時期の予測 (第1報) (環境省)
11. パンフレット「事業主の皆さん 職場のセクシャルハラスメント対策はあなたの義務です!!」 (厚生労働省)

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)

協会日誌

1/12広報委員会

- ① JTA NEWSの発行について
 - ・2011年2月号:新春賀詞交歓会の開催報告、JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道の開催報告等を掲載することを承認した。
 - ・2011年3月号:JTAコンタクトセンター・セミナー2011 (東京開催)の開催報告等を掲載することを承認した。
 - ・JTA NEWSの今後の掲載内容について討議した。
- ② 会員ニュースのホームページへの掲載状況について
 - ・12月の会員ニュースの掲載状況について報告した。
- ③ ニュースリリースの配信について
 - ・関連メディア等にJTAコンタクトセンター・セミナー2011のニュースリリースを配信することを承認した。

1/13事業委員会

- ① JTAコンタクトセンター・セミナー2011について
 - ・Web公開、パンフレットの郵送等進捗状況を報告した。
 - ・交流会の実施に当たり委員の役割等を決定した。
- ② 2011年度事業活動計画について
 - ・各活動について委員より意見を提出していただき、2月以降順次、各活動の内容・実施方法・課題等を検討していくこととなった。
- ③ JTAスクールについて
 - ・2011年度の開催スケジュールが決定したことを報告した。
 - ・新講座、新講師について討議し、引き続き検討していくこととなった。

ネット&モバイル通販ソリューションフェア2011

当協会が後援する『ネット&モバイル通販ソリューションフェア2011』が、2月24日・25日の両日、東京・池袋で開催されます。

拡大を続ける通販市場を牽引するネット通販。それだけに競争は激化しており、勝ち残りのためのさまざまなソリューションが求められています。同イベントは、通販業者の声に添えてネット通販とモバイル通販に焦点を当てた国内初の展示会になります。ご興味のある方はぜひご来場下さい。

なお、詳しい情報は、<http://www.tsuhan-fair.com>をご覧ください。

主催: UBMジャパン株式会社

日時: 2011年2月24日(木)~25日(金) 10:00~18:00

場所: 池袋サンシャインシティ 展示ホールD (文化会館2F)

「JTAスクール」スケジュール

2011年2月以降の「JTAスクール」のスケジュールです。ぜひ活用ください。なお、より詳しい情報に関しては、ホームページ (http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html) でご確認下さい。

開催日	講座名	講師	会場
2011年			
2/17(木)~2/18(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)
2/23(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)
2/24(木)~2/25(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
2/24(木)~2/25(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館
3/3(木)~3/4(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)
3/9(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)
3/10(木)~3/11(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)
3/10(木)~3/11(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	沖縄産業支援センター
3/17(木)~3/18(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)

2011年度 JTA スクールのスケジュールが決まりました

2011年度の JTA スクールのスケジュールが決まりました。詳しくは協会ホームページで公開していますので、ご確認ください。なお、次号の JTA ニュース 3月号でもスケジュールを掲載する予定です。

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 [JTAスクール](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html) ▶ [検索](#) まで。

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