

主な記事 ● スーパーバイザー意見交換会レポート

## JTAコンタクトセンター・セミナー2011 初めて出演者と受講者の交流会を開催

2月16日(水)、17日(木)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で、『JTAコンタクトセンター・セミナー2011』を開催しました。『事例から学ぶコンタクトセンター運営成功の秘訣』を共通テーマに、株式会社ウェルネス代表取締役の長澤真也氏による「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」と題した特別講演に加えて、5コマのJTAセッションが開催されました。定員を超すセッションがあるなど、いずれも数多くの受講者が参加し、熱気あふれるセミナーとなりました。

また、今回初の試みとして、初日のセミナー終了後に出演者と受講者による交流会を実施。参加者同士の有益な情報交換の場となりました。



【2011年2月16日(水)】

### ●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

1993年創業のウェルネスはお花とグルメの通信販売会社で、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というユニークなビジネスモデルで注目を集めています。同社の代表取締役である長澤真也氏が、“産地直送50本のバラの花束”の開発秘話や、マーケティングの方法論を披露。さらに、“花は気持ちを伝えるメッセージである”というスタンスから、同社の企業文化を“ありがとうおめでとうカンパニー”で

あると説明されました。また、同社の顧客サービス部の運営体制も紹介。お客さまの気持ちを確実に届けるための独自の取り組みや、クレーム対応の基本的な考え方に加えて、“商品は『気持ちの橋渡し』である”というお話がありました。



### ◎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 経営情報部 部長 川守秀輔氏
- スピーカー (株)オークローンマーケティング コールセンター管理Div 札幌センター長 川島覚氏  
(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役 柴山順子氏

コールセンターのストレスの実態に関するセッションとして、まず“コールセンターの謎”として“研修すると離職率が低減するのはなぜか”といったいくつかの疑問を提示。それらを解明するためには、ストレスに関する測定や診断が必要とのスタン

スで、コールセンターのスタッフを対象としたストレス調査を行い、そこから判明した内容が報告されました。





ストレス尺度やストレス採点表といった調査項目の説明とストレスに関する解説、いくつかの調査結果例の紹介に加えて、ストレス要因解決のためのフローをはじめ、実際の取り組みを具体的な数字を交えながら示されました。さらに「処方箋」としてレイアウト変更やインセンティブ、自主参加アクションなどス

トレスに対する対処事例が示されるとともに、具体的な効果などに関する説明がなされました。



◎JTAセッション2

『スーパーバイザーの登用と育成 ～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 ヒューマンキャピタル部 人事・人材開発部門 研修担当課長 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 SC事業部東京事故サポート室 東京第二センター長 安東 徹治 氏  
(株)DIOジャパン 代表取締役 小島 のり子 氏



「コンタクトセンターの運営状況と自立したSVの育成との関係」  
「自立したSVを育成するために必要な環境整備と成功事例」  
「SV育成に向けたディスカッション」という3つのテーマに沿ってディスカッションが行われました。

コンタクトセンターの運営状況とSV育成の関係性が具体的

な数字とともに示されるとともに、自立したリーダーを育成するための環境整備の重要性が指摘されました。それを受けて、キャリアパスや育成環境の整備をはじめとした具体的な取り組みを含めて、育成のヒントとなる事例が紹介されました。

さらに、SVの育成プログラムに関して、モチベーションアップや目標の立て方、実践実行といった具体的な項目に沿って、事例の紹介がありました。



【2011年2月17日(木)】

◎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対応品質向上の取り組み～』

- モデレーター (有)クウォーターワン 代表取締役 窪田 尚子 氏
- スピーカー (株)NTT-ME OCNサポートセンタ 梅津 隆雄 氏  
(株)KDDIエボルバ CRM統括本部 事業統括部 営業推進グループ 中村 直子 氏



本セッションでは、品質の中でも特に電話対応品質をテーマに、コールセンターにおける電話対応品質に関する考察から入り、品質向上のための具体的な取り組みと成果、さらに今後求められる品質と課題について議論が進められました。

電話対応品質の細かな分析に次いで、各センターにおける対応品質に関する現状が紹介され、各社のオペレーション現場視点での品質向上の具体的な取り組み事例が紹介されました。さらに取り組みの結果、どのように品質が向上したのか、具体的な数字を交えながら解説されました。

まとめとして、今後、センターに求められる電話対応品質とその課題について分かりやすく説明が行われるとともに、電話対応品質向上の各社の取り組みを中心に、具体的なアドバイスも含めた解説が行われました。



◎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)プロシードコンサルティング事業本部 シニア・コンサルタント 数矢 英子 氏
- スピーカー (株)ファンケル カスタマーリレーション本部 カスタマーサービス部 バックオフィスグループフロアリーダー 春田 康児 氏  
日興コーディアル証券(株) お客様サービスセンター 部長 名倉 真弓 氏



本セッションでは、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がどのようにあるべきか」「注力しなければならないポイントはどのようなことか」といったCS向上のための取り組みについて、具体的なケースを紹介しながらディスカッションが進められました。

各社のセンターにおける現状と活動状況が紹介されるとともに、それぞれのCSに関する考え方や改善・向上について、品質管理体制やCSの可視化、品質の数値化といった具体的な取り組みとその成果を交えながら解説されました。具体的な事例として、コールだけでなくメールも含めた幅広い対応が紹介されました。さらに、CS向上ポイントとしてES向上との関連づけや、コミュニケーション機会の創出の視点から、コールだけでなくメールやWeb、SNSなど複数のチャネルへの対応について解説されました。



◎JTAセッション⑤

『テレコミュニケーターの採用と育成～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 代表取締役 竹内 幸子 氏
- スピーカー 第一アドシステム(株) 東京コールセンタースーパーバイザー 高橋 ひとみ 氏  
(株)ジャックス 東京事務センター カスタマーサービス チーフマスター 前田 政子 氏



「テレコミュニケーターの採用」「トータルな育成プログラム」「さらなる成長のために」「温かい人間付き合い」という4つのポイントを踏まえながらセッションが進められました。

3年前の状況とその時点での問題点が明示された後、その改善のために採用と育成に関する紹介が行われました。まず、採用に関しては、人材の定義と採用方法、定着につながる見極めなどを具体的な取り組みや数字などを交えて紹介。育成プログラムでは、理念・ミッションの浸透と実践、トータルな教育プログラム、品質向上施策、ミッションに基づくOJT指導などに関して、踏み込んだ解説と議論が行われました。さらなる成長を

実現するための重要なポイントとして、ベテランテレコミュニケーターの指導にフォーカスするとともに、コンクール参加など社外に目を向けさせる施策などを紹介。最後に、感謝とやりがい、率先垂範志向という視点から、温かい人間付き合いの大切さが指摘されました。



2011年2月16日(水)に開催された交流会の様様

今回初めて、会場内のレストランで、セミナー出演者と受講者による“交流会”が開催されました。定員を超える方々が参加し、本セミナーの発表内容に関する意見交換や交流などが行われました。

参加された方からは、「出演者に直接質問できて良かった」「センター運営に携わる同じ立場の方々と交流ができた」とのご意見をいただきました。



# スーパーバイザー意見交換会レポート

## ～ベテランスーパーバイザーの役割と悩み～

人材育成委員会では、継続的に東京・大阪で「スーパーバイザー（以下、SV）による意見・情報交換会（SV意見交換会）を開催しています。今回は、2010年12月15日に開催した大阪の様態を報告いたします。

今年度4回目になる大阪でのSV意見交換会は、「ベテランSVの役割と悩み」をテーマに、十数名からなるチームを受け持ち、オペレーションの最前線で管理・監督者として活躍するSVを対象に、2010年12月15日に新大阪丸ビル新館で行われました。

ベテランのSVとなると、「新人SVの育成」、「上司・クライアントとの調整役」など、さらなる“役割”が求められるとともに、“期待”も高まります。本レポートでは参加者の皆さんから出された意見を中心にをご紹介します。

### ベテランSVの悩み

開催に当たって事前に行ったアンケートおよび意見交換会の中では、さまざまな声を聞くことができましたが、特に教育体制やテレコミュニケーター（以下、TSR）との関係における悩みが多く出されました。

- ・育成がルーティンワークのように思えてしまう。
- ・自分たちが学んできた方法が通用しないケースの新人の指導方法。
- ・自分がきちんと教わっていないことをどう教えたらよいのか。
- ・スタッフの研修をするのはSVだが、SVのスキルアップの研修は誰がいつするのか。
- ・TSRに上手にアドバイスができない。自分が全部やってしまうとあとが育たない。
- ・SVはもっとTSRと接する時間が多いと思っていた。

### SVの育成・登用

次にSVの育成・登用について伺ったところ、登用が上手にしているセンター、またそのための工夫などさまざまな意見がありました。

- ・10人にSVへの登用を勧めて、実際にSVになる人は1人いるかないか。ミニマムスキルにあがってこられる人がなかなかいない。
- ・正社員になった方に声をかける。そうすると辞令として出されるので断る人はいない。
- ・声をかけると「やります」という人が多い。
- ・ずっと8時間座っているより、いろいろなことができるから時間が経つのが早いよ、という誘い文句（を言う）。
- ・私をもう1人作るのではなく（業務を）細分化して



SSVのもう少し下くらいの役割を作る。そうすることによって「これだけやって」と声もかけやすい。

- ・その人がどこを目指したいのかの確認をして、登用希望者は登用する。本人が希望しないのにSVに登用するのは違うと思う。

### 自身のキャリアアップ

ご自身のキャリアアップについては、「さまざまな業務で経験を積んで、いろいろなJobができるマネージャーになりたい」「現場でセンター長をしたい」「この仕事が好きなので、マネージャーというよりはもっと現場寄りの立場でずっと続けていきたい」「業務だけでなく、メンタル面でのフォローができるようになりたい」などさまざまな前向きな意見を聞くことができました。

参加者からは「どこのセンターでも同じ悩みをお持ちだなということが実感できた。センターに戻って他のSVと共有したい」「参加できてよかった。皆さんのお話を聞いていて、部下も報告できない雰囲気があるかもしれないので、雑談もやってみようかな、と思った」などの感想をいただきました。

ファシリテーターやアシスタントを務めた人材育成委員からは、次のような所感をいただきました。

「ベテランSVの方らしく、テーマに沿って良くまとまった内容の濃い主張をされていた感がありました。企業、業務が異なるので悩みも違っていました、上司、後輩の間での動き方や、センター規模が大きくなった際のひずみなどは共通する部分もあったように思いました」

SV意見交換会は2011年度も随時開催していく予定です。普段あまり話をする事のない他社のコールセンターのSVと意見交換をしてみませんか。何らかのヒントがきっと見つかると思います。

# スーパーバイザー interview vol.36

株式会社トップライン  
ソリューション事業部  
サブマネージャー  
小野目 恵子さん



KDDI株式会社の代理店として、2000年にスタートした株式会社トップライン。

“日本中で一番クレームが少なく獲得が多い代理店”という評判を得たほどの活躍で、事業を拡大してきました。

DVDを観るのが好きという小野目さん。「Happyさんから勧められた韓流ドラマにハマっています」睡眠時間を削ってまでついつい観てしまうとのこと、1週間で平均30~40本もレンタルするそうです。「DVD+お菓子が一番の楽しみです」

今回お邪魔したトップラインは2000年に有限会社でスタート。2004年に現在の株式会社トップラインに改組。その後、2005年から次々と自社のコールセンターを開設していきます。その間、KDDIだけでなく、ケーブル会社を中心に新規プロジェクトを多数受託。アウトバウンドを中心に業務を行ってきました。

今回ご登場いただいた小野目恵子さんは、ケーブル会社関連のプロジェクトを担当しているコールセンターの、センターマネージャー的な存在です。業務内容を伺うと、スーパーバイザー(以下、SV)として50人近く在籍しているテレコミュニケーター(以下、同社の呼称のHappyさん)や、他のSVへの教育・指導に加えて、クライアント対応や事務作業も担当しています。毎日が超多忙で「睡眠時間は平均で4時間くらいかな」とのこと。それでも元気いっぱいの女性です。

## 顧客ニーズに応える独自シフト

同社のシフトは独特です。

現在、受注しているケーブル会社は10社以上ですが、そのすべてにHappyさん全員で対応しています。

業務内容としては、顧客獲得やキャンペーン、フォローコールなど幅広くインバウンドが含まれることもあります。

もちろん、クライアントによって発注されている内容は違います。さらに、社内のコールセンターですべて作業を行うのではなく、いくつかのクライアントの場合、先方のコールセンターに派遣という形でHappyさんを出向させているとのこと。

その場合の派遣人数や時間もクライアントによってまちまち。Happyさんたちは、シフトに合わせて移動して業務を行うこととなります。

そのため、日によって自社センターの場合もあれば、複数のクライアントのセンターを移動することもあるとのこと。「一人のHappyさんが憶えることも多いし、案内ミスなどの可能性もあります。でも、職場や業務内容が変わることでリフレッシュできるし、何よりも一人ひとりの成長が早くて、やる気があればすぐにスキルアップします。それが大きなメリットですね」とのこと。

## 微妙な距離感を大切に

Happyさんの大変さがかかるだけに、フォローにも余念がありません。「すべての人とできるだけコミュニケーションを取るようになっています。仕事はもちろん、プライベートでも相談に乗るようにしていますし、私自身のこともできるだけ話しています。嫌なことや悩みは吐き出さないとたまらばかりだし、職場の環境やイメージも悪くなります。そのためのはげぐちとして自分がいると思っています」

その一方で、あまり仲良くなりすぎて社員としての重みがなくならないように気を遣っているとのこと。「たとえば、お昼ご飯などはHappyさんとは別に取るようにするなど、一線を引くようにもしています」

## 出会いで見つけたSVとしての適正

小野目さんの経歴を伺うと、いくつかの

アルバイトを経験していたところ、知人から“人を見たり、指導する仕事に向いているのではないか”と言われて、保険会社のカスタマーセンターのSV職を紹介されたとのこと。「最初はあまり乗り気ではなかったんですけど、入社してみると確かに自分に合っていたようです」

ところが残念なことに、体調を壊していったん退職。次に電話会社にSVとして入社しますが、やはり持病のヘルニアが悪化して退職。体調が戻ってからアパレルメーカーに入社し、ラウンダーという、店舗を回ってスタッフの方のフォローをする仕事に就きます。

「それぞれの問題点を聞いたり相談に乗ったりする、コールセンターでのSV的な役割でした」とのこと、いわばSV職をずっと続けていたようなもの。そして2006年に同社に入社。半年ほどHappyさんとして働いた後、正社員のSVに登用されます。「SVというのは人を教える仕事ですが、自分も同時に教えてもらっていると思います。常に自分が成長できるところが魅力ですね」とのこと。

小野目さんの明るさが、センターそのものを明るくしていることがよく分かるインタビューでした。

## 企業情報

### 株式会社トップライン

代表取締役:伊藤 壮

本社:埼玉県さいたま市大宮区桜木町4丁目333-13

OLビル11階

ホームページ:<http://www.topline-jp.com/>

設立:2000年

従業員数:511名(アルバイト・パート含む)

プロフィール:御社の事業を守る、加速する。私たちはオペレーターの「人間力」を武器に、これらも成長し続けます。

## 新入会員のご紹介

### 株式会社セイシン・コンピタンス・サポート

代表者：代表取締役 保田 大助

事業本部：福岡県飯塚市新飯塚4-23-2F

ホームページ：http://www.seisin-cs.com

Support



#### プロフィール 提供している商品・サービス紹介

「SEISIN」は、コールセンターを中心にインソーシング、人材派遣、人材紹介のサービスを行っている福岡の会社です。

当社が目指すテレマーケティング業務とは、1.一語一笑、顔の見えないお客様に感動を与える電話応対を目指す、2.個人情報保護法・機密保持契約に基づき、配属社員の指導・管理の徹底でセキュリティ対策万全企業を目指す、3.テレマーケティング業務（インバウンド・アウトバウンド）は最強の営業職であるという意識付けで配属社員の指導・教育を目指す、今後、数々のお取引で培った「経験と動員力」を、福岡県内はもとより他県への展開も考えております。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。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。

コミュニケーション・ヒューマンリソース  
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

あなたの疑問・質問に **お答えします!**



**A** セールスが得意なテレコミュニケーターは、成約に結び付けることを優先するあまり、トークが一方向的になり、お客様の十分な理解や同意を得ないまま強引に話を進めてしまう(リードをしすぎる)傾向があります。丁寧な応対をするテレコミュニケーターには、お客様の気持ちに配慮するあまり、遠慮がちなトークになり、断り文句(反論)にあうとすぐにトークを切り上げようとする(ペーシングをし過ぎる)傾向が見られます。成果を出すことと、コール品質を保つことを両立させるためには、会話を主導するリーディングのスキルと、お客様に合わせた会話をするペーシングスキルのバランスを取ることが大切です。

バランスのよいコールができるようになるためには、スキルトレーニングが必要です。モニタリングを実施して改善課題を明確にし、課題別のトレーニングを実施します。さらに、トレーニングの成果が日常のトークに反映されているかどうかをモニタリングして、基準を満たすレベルに達するまで指導を継続することが大切です。

習得したスキルを状況に合わせて活用できるようにするために、セールスの基本ステップと顧客心理に関する知識を付与することも不可欠です。AIDMAの法則や効果的にニーズを引出す質問話法などを学ぶことで、こちらから無理に「売り込む」のではなく、お客様から「それが欲しい」という言葉を引出す会話を組み立てることができるようになります。商品やサー

**Q** セールスが得意とするテレコミュニケーターは品質面で難が多く、丁寧なテレコミュニケーターはセールススキルが低いように感じています。トークの品質とセールススキルを両立するにはどのように指導すればよいでしょうか。

回答者

(株)プロフェッショナル・アカデミー 代表取締役  
JTAスクール テレコミュニケーター養成講座  
スーパーパイザー養成講座 講師  
角脇 さつき 氏

ビスの特徴と利点をお客様のメリットに結び付けて案内できる説明のスキルを向上させることが重要です。

基本ができたなら、次は応用です。お客様の理解度と満足度を読み取って、状況に合わせた臨機応変な対応ができるように、お客様の話を注意深く聴く力(ヒアリング力)の向上に取り組みましょう。

成果があがらないテレコミュニケーターには、反論対応力の強化も重要な課題です。想定されるさまざまな反論のパターンに適切な対応ができるように、ロールプレイングなど実践的な訓練を実施する必要があります。

セールスコールに限らず、テレコミュニケーターの能力を向上させるためには、期待するコールができない原因を明確にすることが大切です。わからない、知らないからできないのか(知識不足)、頭ではわかっているがうまくできないのか(技能不足)、わかっているし、練習ではできるが実践に結びつけられないのか(意識面の問題)を特定し、それぞれの課題を克服するための適切な処方と能力開発カルテを、ひとりひとりについて作成することで、計画的かつ継続的な育成が可能となります。

注)AIDMAの法則

消費者の購買心理が高まっていく過程を示したマーケティング用語。注意→興味→欲求→記憶→決定の頭文字。

# 2011年度 JTA テレマーケティング・スクールスケジュール

2011年度のJTAスクールのスケジュールが決まりました。ぜひご活用下さい。

開催日	講座名	講師	会場
<b>2011年</b>			
5/12(木)～5/13(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)
5/19(木)～5/20(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)
5/26(木)～5/27(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)
6/2(木)～6/3(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)
6/15(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
6/16(木)～6/17(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)
6/22(水)～6/23(木)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館
7/7(木)～7/8(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)
7/14(木)～7/15(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー (東京都)
7/26(火)～7/27(水)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	新大阪丸ビル新館
7/28(木)～7/29(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)
8/4(木)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子 氏	日本マンパワー (東京都)
8/9(火)～8/10(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館
8/18(木)～8/19(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)
9/7(水)～9/8(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子 氏	日本マンパワー (東京都)
9/14(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)
9/15(木)～9/16(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)
9/27(火)	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)
10/6(木)～10/7(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)
10/13(木)～10/14(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)
10/20(木)～10/21(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
10/25(火)	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)
11/8(火)	KPI基礎講座	有山 裕孝 氏	日本マンパワー (東京都)
11/17(木)～11/18(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)
11/29(火)～11/30(水)	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)
12/1(木)～12/2(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき 氏	新大阪丸ビル新館
12/1(木)～12/2(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)
12/15(木)～12/16(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)
<b>2012年</b>			
1/19(木)～1/20(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)
1/24(火)～1/25(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠 氏	日本マンパワー (東京都)
1/26(木)～1/27(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)
2/2(木)～2/3(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)
2/7(火)	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)
2/16(木)～2/17(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
2/16(木)～2/17(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	新大阪丸ビル新館
2/22(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)
2/23(木)～2/24(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)
3/2(金)	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)
3/6(火)～3/7(水)	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)
3/8(木)～3/9(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)
3/15(木)～3/16(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)

各口座の概要・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](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

# JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.168

## Contents

JTAコンタクトセンター・セミナー2011 開催報告	1
スーパーバイザー意見交換会レポート	4
SVインタビュー VOL.36	5
新入会員紹介、コンタクトセンターQ&A	6
2011年度JTA テレマーケティング・スクール スケジュール	7
協会誌 他	8

### 次号予告

「JTA NEWS」Vol.169では、「JTA スクール受講者の声」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」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](mailto:office@jtasite.or.jp))までお申込みください。

VOL.134(2011年1月27日配信)

配信数:4,306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(東京開催)開催迫る!
2. JTAスクールの2011年度の開催スケジュールが決まりました。

【業界動向・情報】

3. 米国FTC「ドゥ・ノット・トラック規制(広告によるデータ収集を制限)を検討」(日本広告審査機構)
4. 2010年11月度の通信販売売上高について(日本通信販売協会)
5. 敬語おもしろ相談室(文化庁)
6. 消費者向けパンフレット「よくわかるプライバシーマーク制度」(日本情報処理開発協会)
7. 消費者教育DVD「断るチカラの磨き方」(悪質商法捕物帖)の動画配信(東京都)
8. 特定電子メール法違反に係る措置命令(総務省および消費者庁)

**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)

## 協会誌

### 1/21情報調査委員会

- ①センター見学会について  
・2月3日(木)～4日(金)開催の宮崎県のセンター見学会の申込状況等を報告した。
- ②JTAメールニュースについて  
・VOL.134の情報収集状況を報告した。  
・会員への注意喚起の意味からも、主務官庁等が公表している関連法規の違反事業者情報を掲載していくこととなった。
- ③コールセンター関連調査について  
・都道府県の企業誘致部署に、コールセンター誘致に関する調査を実施することとなった。  
・調査に先立ち、自治体に対し尋ねることを次回の委員会で討議することとなった。

### 2/2広報委員会

- ①JTA NEWSの発行について  
・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。
- ②会員ニュースのホームページへの掲載状

### 況について

- ・1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  
・JTAスクール年間スケジュールが決定したことのニュースリリースを配信することを承認した。

### 2/8事業委員会

- ①JTAコンタクトセンター・セミナー2011について  
・受講申込状況を報告した。  
・交流会の実施の詳細について討議した。
- ②JTAスタディーツアー 海外テレマーケティング事情視察について  
・話題の企業・先進的な企業を視察できるなど訴求ポイントを明確に企画することとなった。  
・JTA NEWS誌上での報告だけでなく、報告・PRについて実施することとなった。
- ③テレマーケティング・ガイドブックについて  
・発行趣旨は変更せず、読者アンケートを参考に構成・記事等を検討することとなった。

JTA メールニュースの中からいくつか記事をピックアップしてご紹介いたします。



### 2010年12月度の通信販売売上高について

社団法人日本通信販売協会から「2010年11月度の通信販売売上高について」が公表されています。同協会の会員企業133社を対象として、2010年12月度の売上高調査を実施。調査概要によると、総売上高は1,363億6,500万円で前年同月比3.1%増とのこと。詳細は、<http://www.jadma.org/data/index.html#01>でご確認ください。

### 文化庁で「敬語おもしろ相談室」を公開

文化庁では、敬語の使い方などを学べる「敬語おもしろ相談室」を、7話のショートムービーで公開しています。敬語の基本的な考え方や、社会生活で誤りやすい敬語の使い方などを、映像で公開。具体的で分かりやすい紹介とともに「理解度チェック」などの機能も盛り込まれています。詳細は、[http://www.bunka.go.jp/oshirase\\_other/2010/keigo\\_omoshiro\\_sodanshitsu.html](http://www.bunka.go.jp/oshirase_other/2010/keigo_omoshiro_sodanshitsu.html)でご確認ください。

### 「よくわかるプライバシーマーク制度」パンフレットのPDF

個人情報に関して適切な保護を行っている事業者を認定するプライバシーマーク。その付与機関である財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)のホームページでは、消費者向けパンフレット「よくわかるプライバシーマーク制度」のPDFが公表されています。詳細は、[http://privacymark.jp/reference/pdf/2010\\_wakaru\\_pmark.pdf](http://privacymark.jp/reference/pdf/2010_wakaru_pmark.pdf)でご確認ください。