

JTA NEWS

主な記事 ● JTAスクール講座概要と受講者の声

この度の地震災害により、亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された皆様に対しまして心よりお見舞い申し上げます。一日も早い復旧と復興をお祈り申し上げます。

社団法人日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

開催迫る！コールセンター基礎講座 ～ 新人のためのテレマーケティング講座 ～



2011年
6月10日
開催

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、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「コールセンター基礎講座」を開催しています。

コールセンタースタッフ、特に新入社員、コールセンターに異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。また、基礎知識の習得・再確認をしたい方、社内研修の参考にしたい方にも好評を博しているセミナーです。多くの皆様の受講をお待ちしております。



【概要】

●会期	2011年6月10日(金)12:40～17:00
●会場	(株)日本マンパワー 302教室／東京都千代田区神田東松下町47-1
●定員／受講料	100名(定員になり次第締め切らせていただきます)／会員:4,200円、一般:7,350円(税込・1名)
●カリキュラム	テーマ/講師/概要
12:40～14:00	<p>『テレマーケティング&コールセンター基礎知識』</p> <p>講師:第一アドシステム(株)顧問アドバイザー 鈴木 誠 氏</p> <p>「コールセンターの定義と活用形態、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礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します」</p> 
14:10～15:30	<p>『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』</p> <p>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</p> <p>「コールセンター業界の現状は? 抱える課題にはどのようなことがあるのか? コールセンターは今後どのような方向に進化していくのか? コールセンターの最新トレンド、そしてそ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」</p> 
15:40～17:00	<p>『知っておきたいテレマーケティング関連ルール』</p> <p>講師:(社)日本テレマーケティング協会 事務局 課長 森田 豊</p> <p>「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解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え 分かりやすく解説します」</p>

※詳細は <http://www.jtasite.or.jp/event/callcenter.html> でご確認ください。

JTAスクール 講座概要と受講者の声

毎回受講者の皆様から高評価をいただいている JTA スクール。2010 年度も 750 名を超える皆様に受講いただきました。2011 年度は、「コールセンターストレスマネジメント講座」と「コンタクトセンター KPI 基礎講座」が新たにレギュラー講座に加われました。皆様の受講を講師一同お待ちしております。

レギュラー講座

●テレコミュニケーター養成講座（講師：角脇さつき氏）

マーケティングのカギを握り、企業イメージを左右するテレコミュニケーターの業務の向上を目指す。お客様に感じよくサービスを提供するための対応方法を、演習やロープレを通じて実践的に習得する。

【受講者の声】

- ・新しい内容の説明の際には、毎回ロープレとシミュレーションがありうまく落とし込めた。
- ・言葉遣いなど、何故使用不可なのか理由を説明していただき納得できました。
- ・今までとは別のアプローチで対応ができることを、グループワーク等から見いだし、良い機会になった。
- ・言葉の使い方のバリエーションを教えていただけたので実際に使ってみようと思った。

●スーパーバイザー養成講座（講師：黒田眞紀子氏）

スーパーバイザーの役割とそれを果たすためのベースである信頼関係の構築の仕方に焦点を絞り、日常的に発生する人間関係の悩みにも応えながら、スーパーバイザーに求められる能力発揮を目指す。

【受講者の声】

- ・テレコミュニケーターの方々は、私達が思っている以上に大きなストレスを抱えているかもしれない、ということに気づかされました。そして、私達の行動を少し変えるだけで、それを軽減できるということも学びました。
- ・年齢経験別のフィードバックの方法が知りたかったので、講義の中で扱っていただき、非常に良かった。
- ・グループワークを適宜、取り入れてくださり、2日間講義に集中できました。先生のお話の仕方もとても丁寧で分かりやすく、細やかな気配りをされる姿勢に感動しました。

●スーパーバイザー養成講座（講師：濱富美子氏）

スーパーバイザーが担う「チームの活性化」に焦点をあて、そのために必要な「テレコミュニケーターの育成」と「チームビルディング」にコーチングを活用する方法を実践的に習得する。

【受講者の声】

- ・丁寧な言葉で伝えてくださったこと、何が大事なのかを要点良く教えてくださったので、分かりやすかったです。
- ・今まで自分が行ってきたのは「ティーチング」であり、「コーチング」ではなかったと痛感。明日からでもすぐに実践できるような分かりやすい講座でした。
- ・現場で活用できそうなことや他の SV 層に伝えられそうなお話が多かったので、大変満足しています。
- ・多くのコールセンター SV が抱えている悩みや不安を解消できる内容だと感じました。

●スーパーバイザー養成講座（講師：角脇さつき氏）

スーパーバイザーがセンターの状況を把握し、成果をあげるためにどのような方策をとるか、「現場のマネジメント」の基本を整理するとともに、「人材マネジメント」について、討議や演習を取り入れながら実践的に学ぶ。

【受講者の声】

- ・あらゆる状況設定をロープレで体験でき、TV モニターで自分の姿（口癖・姿勢）を見ることで、改善点も見つける事ができたのは、今後の対策に取り入れられそうです。
- ・全員に同じことをする必要があったと思っていたが、課題ごとに使い分けられたら良いという事が、「4つの指導スタイル」から分かった。
- ・VTRで撮影されることで、話し方のクセを確認できた他、実践に近いシミュレーションが行えて、自信になりました。

●トレーナー養成講座（講師：後藤啓子氏）

テレコミュニケーターのレベル向上に必要なトレーニングノウハウに関する情報を提供。「人材の育成」「人材の評価」「研修手法」「OJT手法（モニタリングフィードバック）」「電話対応品質の向上」を中心に学ぶ。

【受講者の声】

- ・具体例も多く分かりやすかった。コールマネジメントでは、思わず「なるほど」と思いながらメモを取らせていただきました。
- ・言い換えの動詞を増やす練習、No という否定語を肯定表現に変える練習、モニタリングフィードバックと判定の評価項目・基準の洗い出しなど、多くが実務に活用できる内容でした。
- ・グループディスカッションが多く、各手法を実践しながら身につけられる講義だったので、大変満足です。

●スクリプト作成講座（講師：鈴木誠氏）

スクリプト作成に関するノウハウやテクニックを、最新事例を基に解説。作成実習を通じて身体で覚える実践的講座。「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットの作成・修正・検証・活用方法について徹底指導する。

【受講者の声】

- ・スクリプト作成の目的や注意点が明示されたテキストでまた実際に使用されているスクリプトの例などもあり、理解しやすかった。
- ・スクリプトには台本としての役割だけでなく、企業戦略もあるんですね。奥が深いのに驚きました。
- ・スクリプトだけでなく HR のことや C C 事例など幅広く教えていただきありがたかった。特に FAQ については素晴らしかった。

●クレーム対応講座（講師：玉本美砂子氏）

処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導する。

【受講者の声】

- ・ロールプレイングの際に、テープを止めてその場で改善点を指摘いただきよかった。

- ・こちらの聴き方によってクレームでなくなる、また最小限に抑えることができる。あらためて聴くことが大切だと思いました。
- ・講師がCCの実情を良く把握されていて、悩みを共感下さっているように感じられ嬉しかった。

●センターマネージャー講座～コンタクトセンターの健全かつ効果的な運営手法～（講師：鈴木誠氏）

センターマネジメント全般について、人の管理、時間の管理、数値的管理、コスト管理、環境の管理という5つの局面に整理し、健全かつ効果的なセンター運営のあり方や課題解決のためのヒントについて他社事例などを通して学ぶ。

【受講者の声】

- ・様々なCCの実例を紹介いただき、容易に想像でき、理解するのに助かった。
- ・今まで運用面で疑問に思っていたことが理論的に理解できた。
- ・どの部分も自分のスキルにつながり、センターの品質アップのためにもすぐにでも実務に活かせると思いました。
- ・具体例、数値の裏付けを入れて説明いただき、納得しやすかった。

フォローアップ・実践編

●スーパーバイザー養成講座実践編『コールセンターのコーチになる（コーチング講座）』（講師：濱富美子氏）

テレコミュニケーターが達成感を味わえること、そして、その達成感がモチベーションの向上となり、次へのステップにつなげるための『コーチングスキル』をグループワークやエクササイズを通して実践的に習得する。

【受講者の声】

- ・演講師のS V養成講座に参加していたため、その経験や講義内容を理解した上で、話を聞くことができたため、より分かりやすかったです。
- ・とても活発な講座で楽しかったですし、とても勉強になりました。反省点・弱みを振り返り活用していきたいです。
- ・コミュニケーションスキルを有効に使い、コミュニケーションの取り方、しっかり聴く姿勢を持ち、信頼されるS Vになりたい。

●スーパーバイザー養成講座実践編

『テレコミュニケーターを変えるEQ 発揮のフィードバック（フィードバック講座）』（講師：黒田真紀子氏）

テレコミュニケーターが目に見えて変わるためのフィードバック手法を、EQ (Emotional Intelligence Quotient) の発揮を盛り込みながら、ロールプレイングやグループワークを通じて実践的に学ぶ。

【受講者の声】

- ・具体的なフィードバックの方法を考えることができ、非常に勉強になった。
- ・グループワークで他社の方から第三者の視点でいただけたご意見が、自身の中、また自社の中で当たり前になっていたことの恐ろしさに気づくことができました。
- ・グループワークで行った内容を即時にフィードバックしていただいたため、すぐに実践できる技術として習得することができました。

●トレーナー養成講座実践編

『モニタリング実施手法セミナー（モニタリング講座）』（講師：後藤啓子氏）

モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的とする。

【受講者の声】

- ・質問に対して、はっきりとした回答があり、事例も豊富でよかったです。グループワークも多く、実践も多く、分かりやすかったです。
- ・他社の皆様の悩みやアドバイスも参考になり、モチベーションが上がりました。参加して良かったです。
- ・先生の話にはとても有効な情報が沢山あり、役立ちました。会社に持ち帰って、改めてチーム全体で意識を共有したいです。

2011 年度新講座

2011 年度からレギュラー講座となった2つの講座は、2010 年度にそれぞれ一度ずつ開催いたしました。

●コールセンター ストレスマネジメント基礎講座

コールセンター特有のストレスを考える～組織の健康測定とストレス低減策～（講師：柴山順子氏）

ストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げ、すぐできるトレーニングの実践やグループワークを通じて、自社に合ったワークケアを考えるための基本知識を学ぶ。

【受講者の声】

- ・知らない話を沢山伺えたので、大変勉強になりました。特にストレスプロフィールとコーピングに興味を持ちました。
- ・コールセンターにおけるストレス、低減策について、とても勉強になりました。（先生のお話&グループ発表ともに）
- ・知っていることも知らないことも、分かりやすく表現いただいた。素晴らしいです！勉強になりました。ありがとうございました。

●コンタクトセンター KPI 基礎講座

～報告・管理だけに留まらず、判断・改善アクションのためのKPI活用へ～（講師：有山裕孝氏）

KPIの基本、関連用語の理解に加え、企業視点だけでなくお客様視点から、KPIを活用していく方法を、講義やグループディスカッションを通じて、身に付けることを目標とする。

【受講者の声】

- ・体系だった学習ができ、実務に取り入れる際のキーポイントが明確になった。
- ・テキストが非常に見やすく、ポイントも明確だった。講師のご説明も大切なポイントの繰り返しがあり、納得のいくものだった。
- ・様々な指標の定義・概念やグループディスカッションで話し合われた事例は、実務に活用できる。

※ 詳細はJ T Aスクール専用サイト (http://jtasite.or.jp/jta_school/) をご覧ください。

宮崎県のセンター見学会 開催報告

去る2月3日(木)～4日(金)、情報調査委員会では、宮崎県コンタクトセンター見学会を開催しました。今回の見学会は、宮崎県のご協力の下、宮崎県のコールセンター誘致施策の説明、宮崎市の株式会社ハウコム、都城市のヤマトコンタクトサービス株式会社を見学しました。

1月26日に宮崎県と鹿児島県にまたがる新燃岳噴火がはじまり、開催の直前になっても噴火を繰り返し、一時は開催を延期することも討議しました。しかし、宮崎県庁のご担当者と綿密な連絡を取り合い、予定通り見学会を実施することができました。

○宮崎県のコールセンター誘致施策

2月3日(木)に、宮崎県庁内の会議室において宮崎県 商工観光労働部 企業立地推進局 企業立地課 主任主事 藤田佳子様より宮崎県のすがた、コールセンター誘致施策についてご説明いただきました。

宮崎県は消費者物価地域差指数が低いこと(2008年全国1位)、運転免許所有者数のうち女性の占める割合の高さ(2007年全国1位)、土地平均価格の安さ(商業地、2009年全国6位)など環境面での特性のお話や、コールセンターの人材育成事業にも力を入れている(2010年度は4日間のコースを7回開催)ことなど、宮崎県の優位性についてご説明いただきました。

また、県だけでなく市町村単位でもコールセンター誘致の優遇制度が充実しているとのことでした。

※参加者の感想

- ・県を挙げて誘致しようとする熱意と住環境の良さ等、大変良い印象を受けました。
- ・県が主体となってオペレータの研修会をなさっており、企業のサポート体制も積極的に取り組まれている事がよくわかりました。



○株式会社ハウコム

宮崎県のコールセンター誘致施策を伺ったあと、県庁より徒歩5分ほどのところにある株式会社ハウコムを訪問しました。見学に当たっては、代表取締役社長の平林由義様、宮崎事業所長の満留晃久様より同社の取り組み等についてご説明いただきました。

同社は、神奈川県川崎市に本社を置くアウトソーシング企業で、ITILやHDIの国際スタンダードに準拠したサービス体制を築き、サポートビジネスに特化した事業を展開しています。ヘルプデスク運用サービス、ヘルプデスクコンサルティングサービス、ヘルプデスクスタッフ教育サービスなどで定評があり、数多くのヘルプデスク導入実績があります。

宮崎サポートセンターでは、お客様から電話で寄せられるITに関する問い合わせ、各企業にて開発した特殊なアプリケーションなどに関する疑問、トラブルの解決などを行っています。

同社では、スタッフが各種資格を取得することを奨励しており、センター内の壁面に資格を取得した方を顔写真入りで紹介するコーナーがあり、スタッフのモチベーションアップにつながっているとのことでした。

現在入居している建物が手狭となり、2011年10月頃には宮崎駅近くの新築ビルに移転することが決まっております。センター内の設備やファシリティ等にもスタッフが働きやすい環境となるよう気を配っているとのことでした。

※参加者の感想

- ・技術力を持った方よりも、ヒューマンスキル(サービスマインド)を持っている方、聞く力を持った方を採用しているといった部分が参考になりました。
- ・受付回線が断となった場合、速やかにバックアップ回線に切り替えることができるよう定期的に訓練されていることが印象的でした。



○ヤマトコンタクトサービス株式会社

翌2月4日(金)は、ヤマトコンタクトサービス株式会社 都城インテリジェントコンタクトセンターを訪問し、センターマネージャーの青木正敬様よりご説明をいただきました。

同社は、ヤマトグループのテレマーケティング・コールセンター業務を手がける企業で、本社は東京都豊島区にあります。今回見学させていただいたセンターは、2008年9月に開設された300席規模のコンタクトセンターです。

都城インテリジェントコンタクトセンターでは、東海4県からの宅急便の間合せ対応を大きな比重で運営しています。またその他、回収、フルフィルメント、バックオフィス、通販支援などの幅広い業務を行っています。

3種類のカードが各ブースにあり、スタッフがお客さまとの対応に苦慮した際に、その内容に応じてカードを掲げ、バックヤードスタッフにヘルプを頼むなど、いろいろな工夫がなされているセンターでした。

近々、入居している建物に託児施設ができるそうで、小さいお子さんを抱えている方にも働きやすい環境が整うとのことでした。

※参加者の感想

- ・東京の会社が地方に進出した際によくあると思われる、地域文化との融合のような話は参考になりました。
- ・一方的な説明だけでなく参加した方々との意見交換も、お互いに参考となり良かったと思います。

今回の見学では、新燃岳噴火という大変な時にも関わらず見学を受け入れてくれた株式会社ハウコム様、ヤマトコンタクトサービス株式会社様、また見学会全体を通してご尽力いただいた宮崎県庁の藤田様はじめ企業立地課の皆様にお礼申し上げます。



第8回

コンプライアンス・エトセトラ



特定商取引に関する法律～クーリング・オフ

特定商取引に関する法律では、「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」の6つの取引類型を規制の対象としています。

そのうち、通信販売を除く5つの取引類型においてクーリング・オフを定めています。クーリング・オフとは、申し込みまたは契約後に法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間（「訪問販売」「電話勧誘販売」「特定継続的役務提供」は8日間、「連鎖販売取引」「業務提供誘引販売取引（いわゆる内職・モニター商法）」は20日間）、消費者が冷静に再考して、無条件で解約することができるというものです。通信販売を除く5つの取引は、突然家に尋ねてきて商品などを勧められたり、不意打ち的に電話で商品などを勧誘されたりと、購入するか否かを判断する時間もなく契約させられるなど、消費者が不利な立場にあるためクーリング・オフが認められています。一方で、通信販売は消費者が自分の意思でカタログや広告を見て購入を決めるため、不意打ち性はないのでクーリング・オフはできません。

クーリング・オフを行うには、販売業者などに対し「申込の撤回または契約の解除の意思表示」を書面によって行います。クーリング・オフを行うことにより

- ・既に支払っていたお金があるときは変換してもらえます。
- ・商品を既に受け取っている場合には、返送料などは業者負担で返品ができる。

などの効果があります。

※クーリング・オフ書面の記載例

契約解除（申込撤回）通知

〇〇〇株式会社
代表取締役 〇〇殿

平成〇〇年〇月〇日に貴社と締結した（貴社に申し込んだ）〇〇〇（商品名）の購入契約（購入申込）を解除（撤回）します。つきましては、支払い済みの〇〇, 〇〇〇円は〇〇銀行〇〇支店普通口座××××へ至急振り込んでください。なお、商品については早めにお引き取り下さい。

平成〇〇年〇月〇日
〒〇〇〇-〇〇〇〇
住所：〇〇県〇〇市〇〇町〇-〇-〇
名前：〇〇 〇〇

書き方のポイント

- ・契約書を受け取った日を含めて8日間（または20日間）以内にハガキなどで通知する。
- ・契約書にある販売会社宛に通知する。
- ・ハガキを書いて、証拠を残すために両面をコピーし保管する。
- ・郵便局で「特定記録郵便」か「簡易書留」にして送付する。控えを証拠として保管する。
- ・クレジット契約の場合は、クレジット会社宛にも通知する。

クーリング・オフについてのより詳しい情報は、消費者庁の「消費生活安心ガイド」<http://www.no-trouble.jp/> をご覧下さい。

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

CONTACT センター Q&A

A 自分の話し方＝「現状」が適切な話し方＝「望ましい状態」ではないことに気づくことができない原因は、適切な話し方を知らないからだと考えられます。どのような話し方が適切であるのか（望ましい話し方）を身につけるためのトレーニングを始める必要があります。

話し方の印象（品質）を決める要素には、「声」、「言葉」、「話し方」と、「応答（受け答え）」の4つの要素があります。これらの要素をひとつずつ変えることで、印象にどのように影響を与えるかを理解させながら、適切な話し方を指導してください。

最も影響が大きいと思われる「話し方」を変えることから始めます。「話し方」には、速度、抑揚、間の取り方と語尾の4つの要素がありますので、これらをひとつずつ改善します。まず、速度からです。あらかじめ100字程度の原稿を用意して、話す速さを変えながら録音し、本人に聞かせます。適切な速さが確認できたら、その速さが安定す

Q テレコミュニケーターの話し方が、「効率的で無駄な言葉もなく、あいづちも適切だが、機械的で冷たい」とお客さまに指摘されたことがあります。お客さまに何か依頼するときは、「恐れ入りますが」などのクッション言葉を使っています。本人にテープを聴かせても、「自分が悪いとは思っていません」と言います。しかし、第三者が聴くと冷たい印象です。本人が自覚できない「冷たい」「機械的」は、どうすれば自覚してもらえるでしょうか。

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
スーパーバイザー養成講座 講師
角脇 さつき 氏

るまで繰り返し練習します。次に、その速さを保ったままで、抑揚をつけて話させ、印象がどのように変わるかを確認し、抑揚のつけ方を身につけます。抑揚は速度ほど簡単ではないかもしれません。抑揚がうまくつけられない場合は、朗読の練習が効果的でしょう。速度と抑揚が落ち着いたら、間の取り方、語尾と順番にひとつずつ変えていきましょう。映画監督が役者にダメ出しをしながら、自分がイメージする演技ができるまで何度でも繰り返し演技をさせるイメージです。

ひとつずつ要素をクリアするごとに、以前の話し方と改善後の話し方を比較し、どこがどのように違うかを自覚してもらうことで、自分で自分の話し方を診断し、コントロールできるようになるでしょう。

また、教えた後の確認も大切です。しばらくの間は、練習で身につけた適切な話し方を安定して使っているかをモニタリングし、よくなった点をほめ、改善すべき点があれば指摘しましょう。

2011年度 JTA テレマーケティング・スクールスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
2011年			
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

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) まで。

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

スーパーバイザー interview Vol.37

リコーリース株式会社

ラショナルセンター 東京ラショナルG
スーパーバイザー
長谷川 倫美さん



リコー商品を中心に、医療機器や産業工作機械などにリース取扱分野を拡大。40万社に及ぶ中小企業中心の顧客基盤を有するリコーリース株式会社。その窓口であるラショナルセンターを訪問しました。

マラソンが趣味で、日曜日には皇居を走っているという長谷川さん。去年は東京マラソンの10キロコースに参加したとのこと。「友だちやセンター長の影響もあって始めたんですが、楽しいですよ。秋に第一回が開催される大阪マラソンに参加したいなと思っています」

今回、お話を伺った長谷川倫美さんは、リコーリース株式会社のラショナルセンターに所属するスーパーバイザー（以下、SV）です。“合理的な”を意味する“ラショナル”を冠したインバウンド中心のコールセンターで、リース契約者のお客さまやベンダーからの問い合わせに対応しています。ラショナルセンターは東京と関西の2カ所。東京のセンターは、SV5名、社員2名、契約社員1名、派遣社員10名という人員構成で、関東地域を中心に関西の一部がエリアになります。

お客さまやベンダーの担当者から各支社に寄せられたコールは、自動的にラショナルセンターに転送されます。それらのコールはセンターで用件を伺い、営業担当者ごとに仕分けられます。つまり、支社やグループ単位ではなく、あくまで各営業マン個人に対して情報を伝えるのが業務の中心になります。お客さまの要望を担当者に代わってワンストップ対応し、お互いの業務効率化の中心的役割を担っていると言えるでしょう。

「営業担当者が外出の場合などは、携帯のメールを使ったりして、かならず直接連絡が取れるようにしています。東京のセンターでは150近い営業マンを担当していますから、結構大変ですよ」と微笑みを見せる長谷川さん。複雑な業務だけに、テレコミュニケーター（以下、同社の呼称のスタッフ）への教育にもかなりの労力を注いでいます。

定期的な研修などに加えて、月に1回程度のペースで面談を実施。SV1名に対してスタッフ2~3名という体制でグル

ープを組み、1対1での面談を中心に、必要に応じてグループ面談も行っています。「メンタル面でのフォローも含めた面談です。そうやって細かくコミュニケーションを取ることでスキルアップやモチベーションアップを図っています」

長谷川さんの入社は1999年。業務センターで、契約書の受入業務や各種手続きなどの業務に携わります。社内の組織変更で2002年に設立されたラショナルセンター。長谷川さんは、翌2003年にSVとして配属されます。

多忙な部署ということもあり、スタートからかなりの業務を任せられます。

当時は振り返り「派遣社員の入社時研修を任せられたのですが、1回研修に立ち会っただけですぐに実践することになりました。センター長や先輩の協力を得ながら進めてはいたのですが、かなり苦しかったのを憶えています」とのこと。

その後、先輩SVの産休や異動などもあり、業務と責任は増え続けます。「気がついたら一番長いSVになっていました」と笑顔で話す長谷川さんです。

なお同社では、ラショナルセンターの他に、延滞督促を中心にアウトバウンドを行うコンタクトセンター、請求書作成や入金管理を担当するオペレーションセンターがあり、それにリレーションサポート室を加えてカスタマーリレーション本部を構成しています。社内におけるラショナルセンターへの期待は高く、今後とも業務は増え続けていくことはまちがいないとのこと。それだけ、責任も重くなります。

「SV同士のコミュニケーションにも気

をつけています。席がすぐ隣なので、必要ときに打ち合わせもできますし、月1回は全員参加のSV会議も行っていきます。また、関西センターのSVとも定期的にTV会議を開いています」。SV間の打ち合わせは、基本的に他のスタッフがいるところで行うとのこと。センター長の意向もあるようですが、風通しの良い環境作りに配慮されているようです。

センター内の話を伺っていて、おもしろいエピソードを披露していただきました。昨年末、「I LOVE RC」というロゴを入れたオリジナルのボールペンを製作。忘年会の時に参加者全員に配ったとのこと

です。ちなみにRCはラショナルセンターの頭文字をとったもの「2010年はコール数が増えたこともあって、とても多忙な一年でした。もっとセンターの団結力を高めるにはどうすればいいかと思い、みんなの意見を聞きながら試しにやってみたんです」。

インタビューの時もそのボールペンを大切に使っていた長谷川さん。センターとそのスタッフ全員への愛情がこちらにも伝わってくるようでした。



企業情報

リコーリース株式会社

代表取締役 社長執行役員CEO：有川 貞広

本社：東京都江東区東雲1-7-12

ホームページ：http://www.r-lease.co.jp/

設立：1976年

従業員数：880名（連結）、739名（単体）

プロフィール：リースから業務効率化支援まで、お客様の多様なニーズにお応えするフィナンシャルサービスを展開

JTA NEWS TOPICS

JTANEWS Vol.169

Contents

開催迫る! コールセンター基礎講座	1
JTAスクール 講座概要と受講者の声	2
宮崎県のセンター見学会 開催報告	4
第8回 コンプライアンス・エトセトラ	5
コンタクトセンターQ&A	6
SVインタビュー Vol.37	7
協会日誌 他	8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.170 では、「2010年度 協会事業活動 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.136(2011年3月8日配信)

配信数:4,406名

【協会からのご案内】

1.JTA NEWS VOL.168 (2011年3月号)を協会ホームページにアップ

2.会員のニュースリリースをホームページに掲載

【業界動向・情報】

3.携帯電話販売店に対するフィルタリング推奨状況等実態調査(警察庁)

4.平成23年 我が国の人口動態(平成21年までの動向)(厚生労働省)

5.個人情報保護ワーキンググループ(第1回)の配付資料(内閣官房)

6.各種相談の件数や傾向のページ更新(国民生活センター)

7.2010年 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書(上半期 速報版)(日本ネットワークセキュリティ協会)

8.花粉飛散ピーク時期の予測 最新版(環境省)

9.平成22年度 能力開発基本調査の結果概要(厚生労働省)

10.平成22年国勢調査 人口速報集計結果(統計局)



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

2/15理事会

- ①協会の今後のあり方について
 - ・公益法人改革に当たり、一般社団法人として申請することを承認した。
- ②総務委員会答申(協会名称の変更)について
 - ・総務委員会からの答申を踏まえ、次回の理事会で再度討議することとなった。

2/21人材育成委員会

- ①コールセンター／テレマーケティング用語集について
 - ・会員から寄せられた意見について討議し、その結果を会員に公開することとなった。
 - ・3月8日の理事会で報告後、完成版としてホームページ上で公開することとなった。
- ②2011年度活動計画について
 - ・「SVIによる意見・情報交換会」と「コールセンター／テレマーケティング用語集」を中心に活動することが決定した。

3/2広報委員会

- ①JTA NEWSの発行について
 - ・4月号：JTAスクールの講座概要と受講者の声、宮崎県のコンタクトセンター見学会の報告等を掲載することを承認した。
 - ・5月号：2010年度協会事業活動報告等を掲載することを承認した。
 - ・今後取り上げる記事等について討議した。
- ②会員ニュースのホームページへの掲載状況について
 - ・2月の会員ニュースの掲載状況について

報告した。

3/4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)に開催したセンター見学会の報告をした。
- ②JTAメールニュースについて
 - ・VOL.136の情報収集状況を報告した。
- ③2010年度の活動実績および2011年度活動計画案について
 - ・2010年度の活動実績を報告するとともに、2011年度の活動計画について討議した。新たな活動については次回の委員会以降も討議することとなった。
- ④自治体に対する調査について
 - ・調査項目案を委員会に提示し、再度討議することとなった。
 - ・本調査は、広報委員会が毎年行っている自治体のコールセンター支援制度と併せて行うことを承認した。

3/8理事会

- ①2011年度テレマーケティング業界の地方活性化施策について
 - ・2010年度の北海道に引き続き、2011年度も地方でコンタクトセンター・セミナーを開催することを承認した。
- ②2011年度収支予算書(案)について
 - ・予算書案を承認した。
- ③2011年度理事改選について
 - ・2011年度の理事改選に当たり、選任方法等について検討した。
- ④一般社団法人に向けた新定款案について
 - ・定款の改定について討議した。

国土交通省からのお知らせ

投資用マンションについての悪質な勧誘電話等に関して

投資用マンションの販売などの不動産取引に関して、宅地建物取引業者から電話による執拗な勧誘を受けたなどの苦情・相談が増えています。

宅地建物取引業法では、宅地建物取引業者に対し、契約の締結の勧誘をするに際して、
[1] 電話による長時間の勧誘その他の私生活又は業務の平穩を害するような方法によりその者を困惑させる行為

[2] 威迫する行為

[3] 不確実な将来利益の断定的判断を提供する行為

などを禁止しています。

次のような勧誘を受けた場合は、そのときの具体的な状況や様子を記録するなどして、免許行政庁までお知らせください。

◎断ったにもかかわらずしつこく電話をかけてくる ◎長時間にわたって電話を切らせてくれなかった ◎深夜や早朝に電話をかけられた ◎脅迫めいた発言があった

◎自宅に押しかけられ契約等を迫られた ◎不確実な将来利益を確実に保証されたなど

なお詳細は、http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/const/sosei_const_tk3_000028.html をご覧下さい。また、※1の免許行政庁に関しても同サイトで確認できます。

from
Mail News