

2010 年度 協会事業活動 報告

当協会では、2010 年度協会事業活動計画に基づいて、1「協会組織の強化及び財務基盤の確立」、2「地域活性化施策の更なる展開」、3「消費者に配慮した活動」を積極的に推進するとともに、①テレマーケティングに関する倫理の確立と綱領の普及・啓発、②テレマーケティングに関する調査・研究、情報の収集・提供、③テレマーケティングに関する人材の育成、④テレマーケティングに関する苦情の解決についての相談・調査、⑤テレマーケティングに関する関連機関との交流・協力、⑥本会の目的を達成するために必要な活動、等を推進しました。

●第 14 回 通常総会 開催

2010 年 6 月 8 日（火）、東京・九段下のホテル・グランドパレスにおいて「(社)日本テレマーケティング協会 第 14 回通常総会」を開催し、2009 年度事業報告及び収支決算報告、



2010 年度事業計画及び予算案、理事の選任が承認されました。

通常総会終了後には懇親パーティーを開催。180 名を超える多くの来賓や会員が参加しました。

●コンタクトセンター見学会を開催

◎株式会社ノーリツのコンタクトセンターを見学

情報調査委員会では、7 月 28 日（水）に株式会社ノーリツ東日本修理受付センターの見学会を開催しました。19 社 31 名のお申し込みをいただき、8 社 10 名が参加しました。



◎宮崎県のセンター見学会を開催

情報調査委員会では、2 月 3 日（木）～ 4 日（金）に宮崎県のコンタクトセンター見学会を開催しました。9 社 13 名が参加しました。

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。

●「SV による意見・情報交換会」を開催

人材育成委員会主催の「SV による意見・情報交換会」が、年間 12 回にわたって開催されました。

普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働く「SV」の方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し、意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れること、また、この交流を通じて良い刺激を受け、自身のモチベーションアップにつなげることを目指しています。



なお、各回の開催日時、開催場所、参加者、テーマは以下の通りです。

2010/6/3 第 8 回 SV 意見交換会（大阪）

7 社 7 名 / テーマ：継続のポイント

2010/7/13 第 9 回 SV 意見交換会（大阪）

7 社 7 名 / テーマ：コミュニケーション

2010/7/29 第 10 回 SV 意見交換会（東京）

7 社 7 名 / テーマ：モニタリングの評価方法

2010/8/19 第 11 回 SV 意見交換会（大阪）

7 社 7 名 / テーマ：メール対応品質向上

2010/8/25 第 12 回 SV 意見交換会（東京）

7 社 7 名 / テーマ：TC のパフォーマンス (KPI・目標数値) 管理

2010/9/16 第 13 回 SV 意見交換会（東京）

6 社 6 名 / テーマ：SV のストレス対処

2010/10/13 第14回SV意見交換会(東京)

7社7名/テーマ:新人の教育

2010/11/17 第15回SV意見交換会(東京)

7社7名/テーマ:新人の教育

2010/12/15 第16回SV意見交換会(大阪)

6社6名/テーマ:ベテランの課題・悩み

2010/12/21 第17回SV意見交換会(東京)

5社5名/テーマ:モチベーション管理

2011/1/25 第18回SV意見交換会(東京)

4社4名/テーマ:SVの役割・心構え

2010/12/15 第19回SV意見交換会(大阪)

8社8名/テーマ:ベテランSVと新人SVの意見交換

●春秋の2回、コールセンター基礎講座を開催

6月15日(火)、日本マンパワーで「コールセンター基礎講座」を開催しました。

本講座では、「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」について解説。新入社員のみならず、基礎知識を再確認したい方や研修担当者などさまざまな立場の方が数多く受講されました。

さらに、12月1日(水)にも「コールセンター基礎講座」を開催しました。内容としては、6月開催と同じカリキュラムでしたが、春には受けられなかった皆様などに多くご参加いただきました。

いずれの回のアンケートでも受講者の皆様の満足度は高く、他の社員の方にも受講させたいなどの声が寄せられました。



●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

情報調査委員会では、今年度もテレマーケティング・エージェンシー会員を対象に「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。対象企業85社のうち、55社(64.7%)から回答をいただきました。なお、調査結果については11月中旬に発行した「テレマーケティング・ガイドブックVOL.20」に掲載するとともに協会ホームページでも公開しました。

●CRMソリューション大会2010を開催

10月15日(金)、東京・千代田区の全電通ホールで『CRMソリューション大会2010』を開催しました。

今回のテーマは『コンタクトセンターの音声活用/音声応用ソリューション』。アドバンス・コンサルティング株式会社代表取締役社長の有山裕孝氏による講演に続いて、株式会社野村総

合研究所、NTTアイティ株式会社、株式会社長塚電話工業所および株式会社ボイスサイバーテクノロジー・ジャパンのソリューション・ベンダー3社から最新動向の紹介および導入事例・状況等に関する発表がありました。



●2010年度「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、170名を超える皆様に参加されました。



●東京と北海道でJTAコンタクトセンター・セミナーを開催

◎JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道

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。

昨年の沖縄に引き続き2回目の地方開催で、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しました。当日は、定員の80名を超える多くの皆様に参加されました。

◎JTAコンタクトセンター・セミナー2011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眞也氏による「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。

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しました。

●JTAスクールを開催

2010年度には41回のJTAテレマーケティング・スクールを

開催し、750名を超える方が参加されました。

■ 2010年度 受講状況

受講者数 764名 / 参加企業数 156社 / 講座数 41回

■ 開催地別受講者数 (開催回数 / 人数)

東京 : 32回 621名 / 大阪 : 7回 113名 / 札幌 : 1回 14名

/ 沖縄 : 1回 16名

■ 講座別受講者数

テレコミュニケーター養成講座	68	スーパーバイザー養成講座	260
トレーナー養成講座	131	スクリプト作成講座	37
クレーム対応講座	80	センターマネージャー講座	38
コーチング講座	34	フィードバック講座	28
モニタリング講座	46	ストレスマネジメント講座	12
KPI基礎講座	30	受講者合計	764

● 情報の収集・提供

会報「JTA NEWS」の発行

協会報としてJTA NEWSを毎月発行。協会活動のPR・報告をはじめ、「SVインタビュー」「コンタクトセンターQ&A」「コンプライアンス・エトセトラ」などの連載、「各自治体のコールセンター支援制度一覧」やCRMソリューション大会と連動した特集記事などを掲載しました。

JTA メールニュースを配信

JTA メールニュースでは、「協会からのご案内」「業界動向・情報」「セミナー・イベント情報」「監督官庁等からのお知らせ」など、関係法規や業界情報を含めた参考情報を全18回にわたり配信しました。なお配信数は、2011年3月時点で4,406名になります。

『テレマーケティング・ガイドブック Vol.20』を発行

11月にテレマーケティング・ガイドブックVOL.20を20周年記念特集号として発行しました。主な内容としては、(1) 記念特集 / テレマーケティングの20年を振り返る、(2) ケーススタディ / クロスメディア時代におけるコールセンターのポジショニングを探る、(3) 2010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、(4) 座談会 / テレマーケティングの未来を探る、(5) How to 記事 / コールセンターにおけるVOC活用ノウハウ、(6) JTAの活動状況(2009年10月～2010年9月)・2010年度事業活動計画、(7) JTA会員企業一覧などを掲載しました。11,000部を発行し、会員各社、官庁・地方自治体、関係団体、関連イベント等での配付を行いました。

JTAのPR広告を掲載

2010年10月28日付の日本流通産業新聞「テレマーケティング特集号」に、協会のPR広告を出稿しました。JTA会員が信頼されるテレマーケティング活動を行っていることをPRしました。

テレマーケティング電話相談室

事務局では「テレマーケティング電話相談室」(03-5289-0404)を開設し、消費者から寄せられる相談に対応しています。

● 消費者団体等との情報交換

愛知県消費者トラブル防止懇談会(2010年5月)に参加し情報交換を行いました。

日本司法支援センター東京地方協議会(2011年2月)に参加し情報交換を行いました。

● 各種イベントへの後援・協賛(抜粋)

【後援】

◎第3回 コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2010 in 大阪

主催 : リックテレコム、CMP ビジネスメディア

開催日 : 5月26日～27日

会場 : マイドームおおさか

◎第13回 コンタクトセンター総合大会

主催 : (社) 企業情報化協会

開催日 : 9月15日～16日

会場 : 東京プリンスホテル

◎ The 5th Annual Top Performers in the Contact Center Industry Awards

主催 : Contact Center World .com

開催日 : 11月2日～5日

会場 : アメリカ・ラスベガス

◎第49回電話応対コンクール全国大会・第14回企業電話応対コンテスト

主催 : (財) 日本電信電話ユーザ協会

開催日 : 11月12日

会場 : 愛媛県県民文化会館

◎第11回 コールセンター / CRM デモ & コンファレンス 2010

主催 : リックテレコム、UBM ジャパン

開催日 : 11月18日～19日

会場 : 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

◎第6回 みやぎコールセンターオペレータコンテスト

主催 : みやぎコールセンター協議会

開催日 : 12月2日

会場 : エルパーク仙台

◎ネット & モバイル 通販ソリューションフェア 2011

主催 : リックテレコム、UBM ジャパン

開催日 : 2月24日～25日

会場 : 池袋サンシャインシティ

【協賛】

◎リテールテック JAPAN2011

主催 : 日本経済新聞社

開催日 : 3月8日～11日 会場 : 東京国際展示場

「コールセンター / テレマーケティング用語集」 JTA

コールセンター / テレマーケティング用語集完成のお知らせ

人材育成委員会では、1年間にわたる討議や会員への意見照会などを経て、『コールセンター / テレマーケティング用語集』を完成させました。

コールセンターに勤務するにあたっての最初の障壁は、“コールセンターで使用される言葉”にあるとも言われていますが、本用語集では専門用語に加え、センターで日常的に使用されている用語も掲載しています。皆様の職場で、ご活用下さい。

JTA NEWS では、連載企画として“あ行”から順次掲載していきます。コピーするか切り取ってパンチ穴で綴じれば、A5サイズの用語集になります。ご利用ください。

なお、すべての用語は当協会サイトで閲覧できるようになっています。
<http://www.jtastite.or.jp/glossary.html>

上記 URL にアクセスしていただくか、協会ホームページのトップページの上部メニューの「テレマーケティング情報」からご覧になれます。

本用語集は、2011年3月29日現在で用語数が237語になりますが、今後、新たな用語の追加など更新も行っていく予定です。お気づきの点やご提案、ご感想などがございましたら、JTA事務局までぜひお寄せください。



「コールセンター / テレマーケティング用語集」 JTA (社) 日本テレマーケティング協会

あ行

アーラン

通信回線におけるトラフィック量の国際単位。1回線を1時間占有した場合の通信量が1アーラン。「アーランB式」は、「呼量・呼損率の関係から、必要回線数を求め、「アーランC式」は待ち合わせする確率から、必要なテレコミュニケーター数を求める。

アウトコールマーケティング

顧客または見込み顧客に電話で発信するテレマーケティングのこと。顧客の獲得や既存顧客のリピート率を高めることなどが期待できる。

アウトソーサー

電話受付業務、受注業務、電話セールス、フィールドセールス支援、ダイレクトマーケティングなどのコールセンター・テレマーケティング業務を企画から運営・管理までを請け負うサービス会社。

アウトソーシング

企業が自社の業務や機能の一部または全部を、専門業者あるいは子会社などの外部に委託すること。特定の部門を人員を含めて子会社化したり、事業売却（業務委託は継続）することを指す場合もある。コールセンターの運営自体を専門の業者（テレマーケティングエージェンシー）に任せること。

アウトバウンド

テレコミュニケーターが販売やアフターフォロー等を目的に顧客に電話をかけること。

アシスタントスーパーバイザー / ASV (Assistant Supervisor)

スーパーバイザーを補佐する役割。サブスーパーバイザー (SSV) と呼ぶこともある。

アップセル

商品やサービスを販売する際に、顧客が希望する商品よりもワンランク上の商品・サービスを案内し、販売することで、顧客単価の向上を目指す販売方法。

後処理時間

対応履歴の投入や帳票起票など、対応したコールを完結させる為に必要となるコール終了直後に実施する作業に要する時間のこと。「ACW (After Call Work)」

アフターコール

DM (ダイレクトメール) の送付や訪問、商品使用などの後に、顧客に電話をかけ、DMの到着、商品・サービスの反応等の状況を確認すること。

アベイラブル

回線が稼働状態にある時間のこと。「受け可」とも言う。

インソーシング

委託する企業がコールセンターの場所や設備を用意し、テレコミュニケーターの派遣やセンター運営・業務設計などをテレマーケティング・エージェンシーに委託する形態。和製英語。

インハウス

自社内に設置したコールセンターのこと。社内でもスタッフの採用・教育からセンター運営・業務設計などを行う形態。インハウスであっても、外部委託の併用やインソーシング形態で運用しているケースもある。

インハウスセンター

「インハウス」と同義・参照。

インバウンド

問い合わせや商品購入等を目的に顧客からコールセンターに電話がかかってくること。

ウィスパリング

テレコミュニケーターにコールを転送する前に、顧客が既に IVR に入力済みの口座番号、あるいは発信地域、着信電話番号等の情報を、テレコミュニケーターの耳元で IVR が「ささやく」IVR 統合技術。

エージェンシー

電話受付業務、受注業務、電話セールス、フィールドセールス支援、ダイレクトマーケティングな

どのコールセンター・テレマーケティング業務を企画から運営・管理までを請け負うサービス会社。

エージェント

コールセンターにおいて、「企業の代表」として、お問い合わせや相談、受注、クレーム、案内などを、電話や E メールなどの通信メディアを通じて、顧客と対応する者。

エスカレーション

一次対応のテレコミュニケーターの処理能力を超え、顧客の問題・要望等の解決が困難なコールを、テレコミュニケーターが SV や上長などに転送し、引き継ぐこと。また、顧客から対応者を変えることを要望(要求)された場合も含む。

エスカレーション率

応答数に対して、エスカレーションを行った割合のこと。

対応チャネル

電話、E メール、Web、FAX、ハガキなど、顧客がコールセンターに問い合わせるための手段。

対応品質

対応に必要な要素である業務知識と能力(傾聴力・理解力・質問力・推察力・要約力・共感力・伝達力・判断力・提案力・言葉遣い・正確性・迅速性等)の質のこと。

応答数

着信呼数に対し、テレコミュニケーターが対応した数のこと。

応答率

着信呼数に対し、テレコミュニケーターが対応した数(一部、IVR での対応も含む)の割合のこと。

オーダーエントリー

受注センターなどで注文を受け付けること。

オーバーフロー

電話回線にコールが集中して、コールが溢れること。あふれ呼ともいう。または、溢れた呼を他の電話回線に逃がして着信させること。

オープニング

インバウンド、アウトバウンドにおける会話の導入のこと。企業名やテレコミュニケーターの名乗りや用件の聞き出し等を行う。

オフショア

日本向けコールセンターを海外に設置すること。

オプトアウト

ユーザーの許諾なく、広告メールやダイレクトメールを送ること。または、それを拒否して広告を送付しないよう企業に依頼すること。

オプトイン

ユーザーが明示的に広告メールやダイレクトメールの受け取りを許諾すること。

オペレーション

コールセンターにおいて、電話や E メールなどを使って顧客と対応をし、その内容の記録や処理をすること。

オペレーター

コールセンターにおいて、「企業の代表」として、お問い合わせや相談、受注、クレーム、案内などを、電話や E メールなどの通信メディアを通じて、顧客と対応する者。

オンサイト

テレマーケティング・エージェンシーがクライアント先のコールセンターで業務を行なう形態。

音声データ

コールセンターで取得した問い合わせ、要望、クレームなどの会話を録音し蓄積したもの。テレコミュニケーターの対応品質を把握し、クオリティー向上のための研修や顧客ニーズ分析などに活用する。

音声認識

人間の声などを、コンピューターに認識させること。

か行**カスタマーサービス**

顧客に対するサービスまたはサービスの受付窓口のこと。

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

CONTACT センター Q&A

A 「自分にはできない」とはじめてからあきらめてしまうテレコミュニケーターは、本当にあきらめているのでしょうか。テレコミュニケーターの思いを分析すると、①自信がない、②自分の能力を過小評価している、③やり方がわからない、④自分にできるのか不安、⑤今のままで良い、⑥できれば楽に仕事がしたい、⑦不満がある、などが挙げられます。ご質問のテレコミュニケーターはどれに該当しますか。

①は、自信を持たせるように日常の業務を観察し、日ごろ努力している点や応対上の良い点を明確に伝えます。

②は、自分の中での目標が高い人にこの傾向が見受けられます。まず、できていることとできていないことを客観的に分析してもらいます。目標が高いことは良いことですが、できていることは認めて先に進むように指導します。

③、④はスーパーバイザーがフォローしながら、一緒に考えることが必要です。アドバイスするだけでは、できないときに元に戻る可能性があります。

⑤、⑥は、テレコミュニケーターにとって現状のままで良くても、会社にとってはマイナスです。お客様にとってはどうでしょうか。テレコミュニケーターの仕事は、お客様に良い応対を提供していくことである旨理解してもらう必要があります。また、フィードバックの際は、お客様の視点で改善点を伝えることが重要です。そして、この部分は導入研修やフォロー研修の際に「仕事をする姿勢」として伝えていく必要があります。

Q モニタリング実施後にフィードバックを行っていますが、「自分にはできない」とはじめてからあきらめてしまうテレコミュニケーターがいます。決してそんなことはないと思うのですが、どのような伝え方をすればポジティブになってもらえるでしょうか。

回答者 黒田 眞紀子 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
EQ 発揮のフィードバック(フィードバック講座) 講師

⑦は原因となるものがスーパーバイザーや会社(センター)側にあるものです。日ごろからスーパーバイザーと合わない、スーパーバイザーから見放されていると感じている、自分のことをわかってもらえていないと思っている(自分が考える改善点と提示されたものが違う等)場合に「できない」という言葉が出ます。自分をきちんと見て欲しいというサインですから、テレコミュニケーターの思いを十分に聞く(聞き出す)ことが重要です。

仕事・給与・待遇・評価に納得がいかない場合に「できない」と言います。こちらは、日常的な告知方法や周知方法、給与・待遇の公平性、評価の正確性などに係ってきますので、ここに原因があるようでしたら、改善に向けて行動を起こす必要があります。

テレコミュニケーターの分析の次は、あなたが「決してそんなことはないと思う」理由を具体的にしてみてください。「そんなことはないと思うからには、テレコミュニケーターに対して、褒める点や認める点があるということです。⑦の場合には特に、具体的に伝えます。「〇〇さんだったらできますよ」といった漠然とした表現ではなく、より具体的に伝えるように工夫してください。フィードバックする際には、伝え方も重要ですが、質問力(聞き出す)、分析力、一緒に考えることも重要であることを忘れないでください。

スーパーバイザー養成講座 EQ 発揮のフィードバック(フィードバック講座) 2011年開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
6/16(木)～6/17(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	日本マンパワー(東京都)
8月25日(木)～26日(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	沖縄産業支援センター
9/15(木)～9/16(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 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 眞紀子 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 眞紀子 氏	新大阪丸ビル新館
12/15(木)～12/16(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子 氏	日本マンパワー(東京都)

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](#) [▶ 検索](#) まで。

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

アクサ生命保険株式会社

Inhouse



代表者名：代表執行役社長兼 CEO ジャン＝レイ・ローラン・ジョシ

本社所在地：東京都港区白金1-17-3 NBF プラチナタワー

ホームページ：<http://www.axa.co.jp/life>

プロフィール 提供している商品・サービス

当社は、世界的な保険グループ AXA の日本拠点として 1994 年に設立、翌年から営業を開始しました。2000 年の旧日本団体生命との資本提携を経て、日本の保険市場で強固な顧客基盤を持つ保険会社として成長してきました。

AXA グループが世界で培ってきた知識と経験を活かし、生命保険、年金、資産形成などに対するお客様のニーズにお応えしています。

現在、新商品の資料請求受付、資料請求いただいたお客様に対する営業取次をメインとする、コンタクトセンター業務を行っております。自社コンタクトセンターの効率的な運営、コール品質の向上を目指し、今回入会させていただきました。

今後とも宜しく申し上げます。

丸紅情報システムズ株式会社

Support



代表者名：代表取締役社長 小川 和夫

本社所在地：東京都渋谷区渋谷三丁目12番18号 渋谷南東急ビル

ホームページ：<http://www.marubeni-sys.com/index.html>

プロフィール 提供している商品・サービス

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。限られた要員で高品質な顧客対応を実現するコンタクトセンターソリューションの提供を通じて、お客様の顧客満足度向上と顧客拡大に貢献いたします。インバウンド、アウトバウンド両方の領域において、お客様の抱える課題にあわせた柔軟なシステムの提案が可能です。コンサルティングから設計・構築、運用・保守サービスまでをワンストップでお届けいたします。

経済産業省「クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン」

経済産業省では、クラウドサービスを安全に安心して利用するために「クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン（以下、ガイドライン）」を策定しています。

本ガイドラインは、クラウド利用者が、クラウドサービス利用の際に、情報セキュリティ対策の観点から活用することを企図して策定しています。本ガイドラインを利用することで、より一層のクラウドサービスの利用促進を目指したものです。詳細は、下記のサイトでご確認ください。

<http://www.meti.go.jp/press/2011/04/20110401001/20110401001.html>

消費者庁「インターネット消費者取引研究会」の関連資料をとりまとめ

消費者庁では、「インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について」のとりまとめを行い、関連資料を公表しています。消費者庁では、インターネットを活用した消費者取引について、消費者視点で事業者や行政の取組の在り方を整理するとともに、越境取引に係るグローバルな取組との連携について議論するなど、総合的な検討を実施。その検討結果を踏まえた関連資料をとりまとめたものです。

http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/110311adjustments_2.pdf(概要、PDF ファイル :18 ページ)

http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/110311adjustments_1.pdf(本体、PDF ファイル :23 ページ)

http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/110311adjustments_3.pdf

((参考) インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向け特に重点的に取り組む事項)

from
Mail News

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.170 Contents

2010年度協会事業活動報告	-----1
コールセンター/ テレマーケティング用語集	-----4
コンタクトセンター Q&A	-----6
新入会員紹介	-----7
協会日誌 他	-----8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.171では、「テレワーク(在宅勤務)関連レポート(仮称)」などを掲載する予定です。

※掲載内容は変更にな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.138(2011年4月11日配信)

配信数:4,387名

【協会からのご案内】

1. コールセンター基礎講座 お申込受付中!
2. JTA スクール 5月～6月開催のご案内【業界動向・情報】
3. 平成21年度情報セキュリティ市場調査報告書(経済産業省)
4. 第3回今後のパートタイム労働対策に関する研究会の配付資料(厚生労働省)
5. 地方自治体における情報システム基盤に関する調査の報告書(情報処理推進機構)
6. 特定電子メール法違反に係る措置命令の実施(総務省・消費者庁)
7. 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書～発生確率編～(日本ネットワークセキュリティ協会)
8. クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン(経済産業省)
9. 迷惑メール情報提供用プラグインソフトの配信開始(総務省)
10. 労働統計要覧(平成22年度)(厚生労働省)
11. 「消費者対応部門」進捗度合いチェックマトリックス(消費者関連専門家会議)
12. 派遣スタッフ Web アンケート-1万人調査-の結果概要(日本人材派遣協会)

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

03-5289-0404

受付時間 10:00～16:00(土曜・日曜・祝日を除く)

協会日誌

3/28 事業委員会

- ①2011年度 JTA スタディーツアーについて
・10月に7日間の日程で、アメリカ合衆国を訪問することが決定した。
・決定内容に基づき、旅行会社数社に提案依頼をすることとなった。
- ②JTA スクールについて
・各講座の構成等について、2011年度も検討していくことを決定した。
- ③コールセンター基礎講座の開催について
・6月10日(金)の開催に向け、ホームページのアップやDM発送など準備を進めていることを報告した。

4/6 広報委員会

- ①地震災害の被災会員等に対する会員からの支援について
・今回の地震災害の被災会員等に対する会員からの支援策を募り、メーリングリストに基づき会員に配信していることを報告した。

② 会員ニュースの公開状況について

・3月に会員より寄せられた会員ニュースのHP上へ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

・「コールセンター/テレマーケティング用語集完成のお知らせ」および「コールセンター基礎講座開催のお知らせ」のニュースリリースを、関連媒体に配信したことを報告した。

④ JTA NEWS の発行について

・5月号:2010年度の協会事業活動報告、人材育成委員会が作成したコールセンター/テレマーケティング用語集完成の記事等を掲載することを承認した。
・6月号:テレワーク(在宅勤務)について取材し特集記事とすることを承認した。

⑤ 自治体によるコールセンター支援制度特集について

・今年度も各自治体にご協力いただき、特集を組むことを承認した。

第15回 通常総会

第15回 通常総会を開催します。ご参加ください。

日時:2011年6月7日(火) 総会:16:30～/パーティー:17:00～

場所:ホテルグランドパレス 〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 1-1-1

会場:総会:白樺の間/パーティー:松の間

※会員の皆様には、別途ご案内いたします。

まもなく開催、コールセンター基礎講座

好例の「コールセンター基礎講座」を開催します。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。

●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

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

大阪でイベントが開催されます

当協会が後援するイベントが、大阪で開催されます。

◎コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2011 in 大阪 (第4回)

会期:2011年6月9日(木)・10日(金) 会場:マイドームおおさか(大阪市)

主催:株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、

UBM ジャパン株式会社

<http://www.callcenter-japan.com/osaka/>

◎ネット & モバイル通販ソリューションフェア 2011 in 大阪

会期:2011年6月9日(木)・10日(金)

会場:シティプラザ大阪 2F 主催:UBM ジャパン株式会社

<http://www.tsuhan-fair-osaka.com/>