

「JTA コンタクトセンター・セミナー」開催

2004年3月10日～11日に実施。テレマーケティングの課題と未来を展望

「顧客志向」「顧客第一主義」が叫ばれる昨今、顧客の声を聞き、顧客を知るための施策として、コールセンター／コンタクトセンターの活用が熱い視線が注がれています。また一方では、多くの雇用を創出することから、地域活性化のためのビジネスとしても注目されています。

こうした中、当協会では、テレマーケティング業界の動向、センター運営のノウハウ、導入事例、人材育成など、コールセンター／コンタクトセンターの関係者に有益な情報を発信し、共有するため「JTAコンタクトセンター・セミナー」を開催しました。

各セッションとも多くの聴講者が参加し、質疑応答なども活発に行われました。

JTA コンタクトセンター・セミナー

2004年度におけるテレマーケティングの課題と展望を語る

会期：2004年3月10日(水)～11日(木)

会場：中央大学駿河台記念館

主催：(社)日本テレマーケティング協会

後援：(社)日本マーケティング協会、(社)日本通信販売協会、(社)消費者関連専門家会議、(社)日本ダイレクト・メール協会、(財)日本電信電話ユーザ協会

■セミナー概要

オープニングでは、太公網科技発展有限公司総経理・慕紅雲氏をお招きし、JTA情報委員長・西島和彦氏がコーディネーターを務め、海外動向・最新中国コールセンター事情『急成長する中国コールセンター市場～その最新事情と中国進出のポイント～』を開催。中国のコールセンターの最新事情及び動向、日本企業の中国進出に絡む留意点等についてお話いただきました。

恒例となっているJTAセッションも開催しました。3月10日には、『クレーム対応～その実状と課題解決法～』『プロフィット目標達成のためのアウトバウンド・テレマーケティング』『ストレス・マネジメント～ストレスを解消してES・CSを高めよう～』などをテーマにモデレーターやスピーカーの方によるトークセッションを行いました。



太公網科技発展有限公司総経理・慕紅雲氏(写真左上)、恒例のJTAセッションも2日間にわたり7講座開催された(写真上右/下)

3月11日(木)には、『“企業の顔”コンタクトセンター要員の教育におけるポイント』『eメール対応』『顧客視点をベースにしたコンタクトセンター・マネジメント』『ヘルプデスク対応～“お困り事例”と“克服事例”から対処法を考える～』などをテーマに、モデレーターやスピーカーの方から最新事例や具体的な対処法、研究成果などを発表していただき、質疑応答なども活発に行われました。

2004年度セミナーテーマ

テレコミュニケーター養成講座

講師：角脇 さつき氏

テレコミュニケーターの仕事は、お客様に便利に、上手に、商品やサービスをご活用いただくお手伝いをし、顧客満足を高めることです。つまり、業務知識を十分に持ち、顧客状況を把握し、それに適した内容・スタイルでコミュニケーションをとることがテレコミュニケーターに求められています。テレコミュニケーターの悩みの1つは、顧客状況を把握できない、把握できても思い描いたとおりにコミュニケーションがとれないということです。必要な情報と、感情・意思のいずれをも、お客様と円滑に交流させることの難しさを多くの方が感じているともいえます。

テレコミュニケーター養成講座では、今年度もその課題を皆様と解決してまいります。演習、ロールプレイング等を多用し、テレフォン・コミュニケーションの特性、「声」や「言葉」の基礎スキル、顧客心理、機能(役に立つ)・情緒(感じが良い)の両面を伝える力・理解する力について、活用ポイントやコントロール方法を実践的に学びます。受講者同士や講師からのフィードバックを通じ、応答性を高めるための個々の強みと弱みを理解し、今後の目標を立てながら、業務上の課題や不安を解決するきっかけを皆様と作っていきたいと思います。テレコミュニケーター業務にこれから就く方、もっと対応に自信や意欲を持ちたい方、後輩・部下へのスキルの指導法を確認したい方まで、顧客と企業の関係深化のためのスキル磨きには是非ご参加ください。

スーパーバイザー養成講座

講師：黒田 眞紀子氏

スーパーバイザーはオペレーションの運営管理だけではなく、テレコミュニケーターを指導・育成するなど広範な役割を担っているために、ストレスを抱えながら業務をこなしている状況があります。この講座では、センター全体の「モチベーションアップ」「ストレスマネジメント」を中心に学んでいただきます。部下指導につきまとう悩みの原因はどこにあるのかをEQを通して探ることにより、ストレスをストレスとして抱え込まずにパワーに変えることができます。

受講生からは「頑張っているつもりが勘違いだったと認識でき、自信が回復した」「自分が変われば何かが変わるはずと信じることができた」「部下のモチベーションを上げるためには、部下の言いたい事を“聞く”“共

感する”が重要なポイントだと思った」などの声を頂いています。このような声からも分かるとおり、効果的なテレコミュニケーターの指導、モニタリングやコーチングにストレスマネジメントは必須です。そういった環境がセンター全体のモチベーションアップに影響し、ひいては業績アップにつながっていくのではないのでしょうか。

特に、センター内の人間関係、テレコミュニケーターの指導方法、モチベーションの持たせ方等において悩みを持つスーパーバイザー、トレーナー、マネージャーに最適なコースとなっています。

スーパーバイザー養成講座

講師：濱 富美子氏

JTAスクールのスーパーバイザー養成講座を担当させていただきます濱富美子です。私の講座は「コーチング・スキル」を身に付けていただけるように構成しています。

「コーチング」はアメリカで育ったコミュニケーション・スキルです。このコーチング・スキルは集合研修のあとのOJT(モニタリング→フィードバック)の際、また部下とのコミュニケーションに、ストレス・マネジメントに、問題解決にと、機能するコミュニケーション・スキルです。

上司は部下に、スーパーバイザーはコミュニケーションに「教育する、指導する」ということが必要ですから、つい、部下は知らない者、出来ない者、考えられない者として教えたり、自分の考えを押し付けたりしがちです。コーチングの基本は「その人の持っている考え」、「能力を引き出し」、「自ら行動できるように」サポートしていくコミュニケーション技術です。

どのような状況にコーチングが機能するか、どのような人にはティーチングが必要か、どのような表現が相手も自分も傷つけず(アサーション)に目的が達せられるかを、エクササイズを楽しみながら身に付けていただきます。

参加者から「この研修、うちの上司に受けてもらいたい」「この研修を受けた上司が、すごく変わったと思ったら、これですね」等の声をいただいています。

特にビジネスコーチングは、その会社の文化(社員の考え方、一緒に働くための方法、方向付け)を改善し、会社の財産を作っていきます。

スーパーバイザーのみならず、マネージャーを含め、人と関わる部署の方には是非ご参加いただきたいと思っています。

トレーナー養成講座

講師：後藤 啓子氏

「トレーナーとSVの違いは何か?」「トレーナーとはどのような役割を担っているのか」。モニタリングに追われたり、新人研修を実施することだけがトレーナーの役割ではありません。コンタクトセンターにおける応対品質を追求することもトレーナーの重要な役割の一つです。

「トレーナー養成講座」では、「研修」「OJT」の両面から、人材育成に必要な要素を徹底して習得していただきます。研修の仕方を学ぶのではなく、受ける側の立場に立って様々な研修手法に取り組んでいただきます。「指導」は確実に実施した効果を出すことが求められます。そのためどのような指導スキルが必要かを学びます。さらに、現状のコンタクトセンターの課題でもある、「コミュニケーター評価」と「評価のフィードバック」がこの講座の一番の特徴です。「求める人材とは」「目指す応対とは」「抱えている課題とは」、それらを具体的に分析し評価項目に反映させます。すでに実施されている評価項目の見直しや、複数のトレーナーによる評価のばらつきをなくすなど、この講座を通して評価基準を再構築していただく機会にもなります。

「研修やトレーニング」はコミュニケーターの動機づけになります。コミュニケーターが退職してしまう理由のひとつは達成感がないからです。指導をすることでコミュニケーターのレベルが上がります。レベルが上がると一番嬉しいのはその本人に違いありません。その達成感が次のレベルへの意欲となるはずですが、人材育成は「継続性」が必要です。そのためにトレーナーが果たす役割は大きいのではないのでしょうか。毎回、多くの企業からご参加をいただいております。そこに参加される方々は、日々「人を育てる難しさ」に直面されているだけに、大変熱心なグループ討議が行われます。講師から学ぶだけではなく、受講者同士から多くの気づきを受けることができる講座です。トレーナーという立場ではなくても、SV、マネージャーなど、「人材育成」に携わる方にぜひ受講していただきたいと思っております。

スクリプト作成講座

講師：鈴木 誠氏

コールセンターの運営においては「きっちり成果を出す」ことが求められます。成果を創出するためには的確な「スクリプト」の作成はかせない事前作業となります。特にアウトバウンド業務においてはスクリプトのでき次第で結果が左右されることもしばしばあります。顧客との会話をスムーズに進めるためのトーク台本である「スクリプト」の存在は、テレコミュニケーターの会話の流れをスムーズにするだけでなく、個々のモチベーションアップや企業のイメージアップのためにも必要不可欠なものです。

本講座では、テレマーケティング業務を効果的かつ効率的に進めるために必要な「スクリプト」の効率的な作成方法、修正方法、「データシート」「Q&A」を含めた3点セットの活用方法、CSとの関連などを、机上論ではなく、さまざまな過去の実例に触れながら解説します。また異業種の実務者の方々の作成実習を通してスクリプトの作成を体感していただく時間も設けております。

コールセンターのSV、マネージャーの方のみならず、マーケティング担当、企画担当、営業担当、システム担当の方々にも日々の活動のヒントとなる要素が数多くあると思います。ふるってご参加ください。

クレーム対応講座

講師：玉本 美砂子氏

センターでのCSやCRMへの意識が高まれば高まるほど、クレームについての対応や対処方法のまずさが問題となって顕在化しています。顧客満足度向上を目指すセンターでは、「クレームの問題分析・対策の案出」「センター内での情報の共有化」等、クレームの運営プロセスが焦点となります。しかしながら、これをマニュアル化し徹底されているセンターは、まだまだ少ないのが現状といえます。

応対品質向上については構築されているセンターでも、いざクレームとなるとその対応を個人の力量に頼るため、テレコミュニケーターによって対応に差異が生じます。「言うことが食い違う」「連携の悪さから連絡が不十分になる」等から二次クレームを誘発し、企業イメージを低下させる場面も多々見受けられます。

テレコミュニケーターやスーパーバイザーは、日々のオペレーションから“誠意を持って話を聴き、謝罪をする。内容を把握し、状況に沿った対処法を提案する”など、クレームの対応プロセスは習得されていることと思います。しかし、お客様志向の意識が、「言葉」「音声」等の表現力となってきちんと伝達されているのでしょうか。クレームの内容は同じでも、テレコミュニケーターによっては、お客様に納得いただき、再受注いただく人もいれば、怒りを一向に収めることができないばかりか、一層倍増させる人もいます。これは“対応の差”、つまり“表現力の差”なのです。「お詫びの心」をどれだけ伝えることができるかが、クレーム対応における重要なポイントとなります。

このセミナーでは、クレームの運営プロセスを基盤とし、「心の時代」と言われる今だからこそ知っておかなければならない「お客様の心理」についてより一層の理解を深めます。そのうえで、誠意をもって謝罪し対処する能力を育成し、ロールプレイングによりその技法を体得していただきます。

私どもは、センターのCSに対する意識の高低は、クレームの応対法に比例していると考えます。

JTAスクール 2004年度前期スケジュール

JTAスクールの2004年度スケジュールが決定しました。今年度は恒例の「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」「トレーナー養成講座」「スクリプト作成講座」の各講座に加え、昨年度から開始した「クレーム対応講座」を開催します（各講座内容は当協会報2～3ページをご参照ください）。

JTAスクールのスケジュールは協会ホームページでもご覧いただけます (<http://jtasite.or.jp/>)。奮ってご参加ください。

開催日	講座名	講師名	会場
4/15(木)～4/16(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
4/22(木)～4/23(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/13(木)～5/14(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/20(木)～5/21(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
5/27(木)～5/28(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	大阪YMCA国際文化センター
6/ 3(木)～6/ 4(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/10(木)～6/11(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/17(木)～6/18(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
6/24(木)～6/25(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/ 8(木)～7/ 9(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/ 8(木)～7/ 9(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	大阪YMCA国際文化センター
7/13(火)～7/14(水)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/29(木)～7/30(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/ 5(木)～8/ 6(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/19(木)～8/20(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/19(木)～8/20(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	大阪YMCA国際文化センター
8/26(木)～8/27(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	大阪YMCA国際文化センター
9/ 9(木)～9/10(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
9/21(火)～9/22(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
9/30(木)～10/1(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス

■受講料（振込手数料はご負担下さい）

講座名	定員	会員	一般
テレコミュニケーター養成講座	25名(先着順)	26,250円(うち消費税:1,250円)	42,000円(うち消費税:2,000円)
スーパーバイザー養成講座	25名(先着順)	26,250円(うち消費税:1,250円)	42,000円(うち消費税:2,000円)
スクリプト作成講座	25名(先着順)	26,250円(うち消費税:1,250円)	42,000円(うち消費税:2,000円)
トレーナー養成講座	20名(先着順)	36,750円(うち消費税:1,750円)	52,500円(うち消費税:2,500円)
クレーム対応講座	25名(先着順)	26,250円(うち消費税:1,250円)	42,000円(うち消費税:2,000円)

申し込み先：(社)日本テレマーケティング協会 TEL03-5289-8891 FAX03-5289-8892

JTAスクールスケジュールは協会ホームページでもご覧いただけます (<http://jtasite.or.jp/>)

「JTAテレコミュニケーター検定」実施中

人材育成、基礎知識の習得・再確認等にご活用ください

当協会では、テレコミュニケーターのプロになる登竜門として、現在テレマーケティングに携っている方々には基礎知識の再確認の機会として、2003年10月20日からインターネットを利用した「JTAテレコミュニケーター検定」を開始しました。本検定はインターネットを活用し、「Web講座」でテレマーケティング概論・関連法規や対応の基礎知識を学び、「検定試験」はEテストで行います。これにより、当業界を志望する日本全国の方々に学習の機会を提供することにより、人材の育成を図っていくことを目指しています。人材育成、基礎知識の習得・再確認にご活用ください。

詳細につきましては「JTAテレコミュニケーター検定」(<http://www.jta-kentei.org/jsp/jta>)を参照ください。

1.こんな方にお勧めです

- ・これからコールセンター／コンタクトセンターで働きたい方
- ・既にコールセンター／コンタクトセンターにお勤めで基礎知識の再確認をしたい方
- ・ビジネスコミュニケーションの習得、再確認をしたい方

2.コールセンター／コンタクトセンター スタッフの初期教育に活用いただけます

本検定では、テレマーケティングの基礎知識から、電話勧誘販売における規制、テレコミュニケーターの役割や使命、電話対応の特性を理解していただけます。

その後、実務的なイン・アウトバウンドのポイントや流れ、クレーム対応の心構え、情報の取り扱いにも触れた内容となっています。コールセンター／コンタクトセンタースタッフの初期教育や基礎知識の再確認にご活用いただけます。

3.インターネット機能により 手軽に受講・検定いただけます

本検定では、インターネットを活用した「Web講座」で基礎知識を学習していただき、「検定試験」もEテストで実施しています。

これにより、オフィスや自宅で教習や検定を受けることができます。就職志望者の方のスキルアップや、各地のコールセンター／コンタクトセンターにおけるスタッフ教育などにもご活用いただけます。

受験資格	特にありません
受験料	通常7,000円（再受験の場合は、5,000円）
教習期間	ID/パスワード到着日より1ヶ月間
教習方法	インターネットを使用したWeb講座から検定試験
申込方法	http://www.jta-kentei.org/jsp/jta からお申し込み下さい
システム環境	OS: Windows 95/98/NT4/2000/Me/XP ブラウザ: Internet Explorer 6.0以上推奨 ※Macintoshや他のブラウザではご利用になれません

■ 検定試験の概要

試験日	随時(教習期間内/1回限り)
試験方法	50問(4肢択一) 試験時間30分
認定基準	80%以上の正答率で合格
合否通知	即時採点・判定
認定証	合格後、数日で郵送
有効期間	合格日より5年間 5年毎に更新が必要となります(有料)

■ 検定内容

第1章 ビジネスコミュニケーション 会社とは?組織とは?/職場の人間関係/話し方と人間関係
第2章 ビジスマナー 就業規則とルールとマナー/第一印象と挨拶/ビジネス電話
第3章 敬語 言葉の働き/敬語の種類/ビジネス用語
第4章 ビジネス文書 ビジネス文書における文書の役割/ビジネス文書の種類
第5章 テレマーケティング概論 テレマーケティングとは/テレマーケティングの範囲 テレマーケティング市場の動向/課題と展望
第6章 テレマーケティング関連法規 テレマーケティングを行う際に必要な法律 電話勧誘販売を行う際の注意事項/その他の法律
第7章 対応実務【電話編】 テレコミュニケーターの仕事と役割 電話コミュニケーションの特性 電話の基本ルール・マナー/こんな場合はどうする テレコミュニケーターに求められるスキル セキュリティとコンプライアンス/セルフマネジメント
第8章 対応実務【E-mail編】 E-mailの特性/E-mailの基本書式/文章表現の注意点 E-mail対応の基本フロー/読みやすい文面作り

詳細につきましては「JTAテレコミュニケーター検定サイト」(<http://www.jta-kentei.org/jsp/jta>)を参照ください。

■ お問い合わせ先

(社)日本テレマーケティング協会

電話：03-5289-8891 e-mail：office@jtasite.or.jp

下請代金支払遅延等防止法（下請法）の改正について

近年の経済のサービス化・ソフト化の進展にかんがみ、役務（サービス）に係る下請取引を対象に追加すること等を内容とする「下請代金支払遅延等防止法の一部を改正する法律案」が2003年3月11日に第156回国会に提出され、2003年6月12日に成立、2004年4月1日より施行されることとなりました。

当業界に照らし合わせた場合、

- 1) どのような場合に同法の対象となるのか
 - 2) どのようなことをしなくてはならないのか
 - 3) どのようなことをしてはならないのか
- を以下に説明します。

■法の目的（第1条）

下請取引の公正化及び下請事業者の利益の保護

■法の改正に伴う、対象となる下請取引の追加

今回の改正に伴い、新たに「役務の提供に係る下請取引」が対象として追加され、エージェンシーがクライアントから受けたテレマーケティング業務をさらに他のエージェンシーに再委託するような場合、同法の対象となります（以下、発注元となるエージェンシーを「親事業者」、再委託されるエージェンシーを「下請エージェンシー」という）。

■同法の対象となる条件

ただし、下表のように企業の資本金の規模により同法の対象となる下請取引が定められております。

親事業者		下請エージェンシー
資本金5千万円超	→	資本金5千万円以下（個人を含む）
資本金1千万円超5千万円以下	→	資本金1千万円以下（個人を含む）

上記の表から見ると、たとえば資本金3千万円の親事業者が資本金2千万円の下請エージェンシーにテレマーケティング業務を委託するような場合は、同法の対象とはなりません。

■親事業者の義務

ア) 書面の交付義務（第3条）

親事業者は、下請エージェンシーに対しテレマーケティング業務を委託した場合には、直ちに公正取引委員会

で定める事項を記載した書面を交付しなければなりません。

イ) 書類の作成・保存義務（第5条）

親事業者は、下請エージェンシーに対してテレマーケティング業務を委託した場合には、公正取引委員会規則で定める事項について記載または記録した書類（電磁的記録でも可）を作成し、保存しなければなりません。

ウ) 下請代金の支払期日を定める義務（第2条の2）

親事業者は、下請エージェンシーがその委託を受けたテレマーケティング業務を終了した日から起算して、60日以内のできる限り短い期間内に下請代金の支払期日を定めなければなりません。

継続的にテレマーケティング業務を委託している親事業者は、下請エージェンシーが一月ごとの業務を終了した日から起算して、60日の期間内においてできる限り短い期間内に下請代金の支払期日を定めなければなりません。

エ) 遅延利息の支払い義務（第4条の2）

親事業者は、下請代金の支払期日までに下請代金を支払わなかったときは、下請エージェンシーに対して下請エージェンシーが業務を終了した日から起算して60日を経過した日から支払をする日までの期間について、その日数に応じて、未払金額に公正取引委員会規則で定める率（年率14.6%）を乗じて得た金額を遅延利息として支払わなければなりません。

■禁止事項（第4条）

下請取引の公正化及び下請エージェンシーの利益保護のため、親事業者には禁止事項が科せられています（役務提供には該当しないと思われるものもありますので、その項目はここでは除いております）。たとえば下請エージェンシーの了承を得ていても、また、親事業者に違法性の意識がなくてもこれらの規定に触れるときには、下請法の対象となります。

ア) 買ったたきの禁止

類似のサービスなどに比べて著しく低い下請代金を不当に定めること。

イ) 下請代金の減額の禁止

あらかじめ定めた下請代金を減額すること。

ウ) 下請代金の支払遅延の禁止

下請代金を60日以内に定められた支払期日までに支払わないこと（前項エ）参照）。

エ) 割引困難な手形の交付の禁止

一般の金融機関で割引を受けることが困難であると認められる手形を交付すること。

オ) 購入・利用強制の禁止

親事業者が指定する物・役務を強制的に購入・利用させること。

カ) 不当な経済上の利益の提供要請の禁止

下請エージェンシーから金銭、労務の提供等をさせること。

キ) 不当な給付内容の変更及び不当なやり直しの禁止

費用を負担せずに注文内容を変更し、または受領後にやり直しをさせること。

ク) 報復措置の禁止

下請エージェンシーが親事業者の不正な行為を公正取引委員会または中小企業庁に知らせたことを理由としてその下請エージェンシーに対して、取引数量の削減・取引停止等の不利益な取り扱いをすること。

なお、より詳しい資料、法の全文等につきましては、公正取引委員会のホームページよりご覧いただけます (<http://www.jftc.go.jp>)。また、同法についての相談は、公正取引委員会事務総局 経済取引局取引部企業取引課にて受け付けています (電話：03-3581-3373)

次世代育成支援対策推進法に基づく 「一般事業主行動計画」のお知らせ

少子化の急速な進行に伴い、昨年7月に「次世代育成支援対策推進法」が成立・公布されました。同法律では、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため、国や地方公共団体による取り組みだけでなく、301人以上の労働者を雇用する事業主も仕事と子育ての両立を図るために必要な雇用環境の整備等を進めるための行動計画を策定・実施することとされています。

■次世代育成支援対策の概要

次世代育成支援対策推進法に基づき、301人以上の労働者を雇用する事業主は、仕事と子育ての両立を図るために必要な雇用環境の整備などについて「一般事業主行動計画」を策定し、その旨を都道府県労働局に届け出る義務があります。300人以下の労働者を雇用する事業主は、行動計画を策定し、その旨を都道府県労働局に届け出る努力義務があります。

行動計画は、1つの企業について1つの行動計画を策定していただくこととなります(事業所ごとではありません)。行動計画そのものを届け出る必要はなく、行動計画を策定した旨を届け出ることとなっています。届出様式は現在検討中です(最新の情報は右記の厚生労働省ホームページをご覧ください)。

目標は、労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために必要な雇用環境の整備などについて設定することとなります(アンケート調査や意見聴取などの方法により、労働者のニーズを踏まえた目標とすることが重要です)。

また、雇用する労働者が301人以上いる場合には、子育てをする労働者がいるかいないかにかかわらず、行動計画を策定しなければなりません。

設定する目標としては、ノー残業デーの導入・拡充や多様就業型ワークシェアリングの実施など、対象を子育てをする労働者に限定しない取組や、職場見学の受け入れ、インターンシップの実施など、地域社会の一員として行う取組も考えられます。

<http://www.mhlw.go.jp/general/seido/koyou/jisedai/index.html>

新人のためのテレマーケティング講座 2004年5月19日に開催決まる

当協会では、新入社員の方をはじめ、新たにテレマーケティング業務を担当される方等を対象に「新人のためのテレマーケティング講座」を開催致します。テレマーケティングの基本や業界の現状を学びたい皆様、奮ってご参加ください。

受講対象者

テレマーケティング業務に就かれた新人の方
テレマーケティング業務を新に担当される方
テレマーケティングの基本を学びたい方
新人の指導・育成を担当する方

開催日時：2004年5月19日(水)

会場：NTT麻布セミナーハウス (東京都港区南麻布4-5-63)

テーマ及び講師

- ①『テレマーケティングの有用性と活用事例』
鈴木 誠氏 (株)LCAコミュニケーションズシニアコンサルタント)
- ②『調査・取材結果にみるテレマーケティング最新事情』
西村 道子氏 (株)アイ・エム・プレス 代表取締役社長)
- ③『テレマーケティング関連規制の基本』
(社)日本テレマーケティング協会事務局課長 森田 豊

詳細につきましては当協会ホームページをご参照ください。当協会ホームページから受講申し込みもいただけます (<http://jtasite.or.jp/>)。

申込先：(社)日本テレマーケティング協会

電話：03-5289-8891 e-mail：office@jtasite.or.jp

協会日誌

の現状と今後の対応

企業単位での受講を推進するような提案書を作成する。

2/2 広報委員会

①JTA・NEWSの発行

3月号：「コールセンター支援制度」の特集について討議。

4月号：2004年度のJTAスクール
のスケジュールを告知することなどを踏まえて、人材育成特集号として、「テレコミュニケーター検定」なども取り上げる。

②JTAメールニュース

情報委員会より中国に関する情報も提供していただけることを報告。

2/16 理事会

①会員ヒアリング

昨年末に行った会員に対するヒアリングのうち、協会に対する要望について、来年度の活動計画に盛り込みたい旨を報告。

②「迷惑セールス電話拒否サービス」の今後の対応

・会員企業に対して同制度への賛同を依頼する。

・消費者向けの施策を検討する。

③「テレコミュニケーター検定制度」

2/24 事業委員会

①JTAコンタクトセンター・セミナー

告知及び集客について、メールマガジンへの掲載や後援団体会員への周知を依頼する。

②来年度JTAスクール

来年度開催概要が決定、日程・会場等については現在調整中であることを報告。

③センターマネジメント講座

菱沼理事に講師の打診、カリキュラム案が提出されたことを報告。

新入会員のご紹介(2003年度入会)

2004年3月現在・正会員数 200社

株式会社パワードコム

INHOUSE コールセンターの業務内容：お客様相談室、商品案内、カスタマー、各種問い合わせ、他

代表者：取締役社長 白石 智

本社所在地：東京都港区港南2-16-1品川イーストワンタワー

ホームページアドレス：<http://www.poweredcom.net>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

弊社は、日本の情報通信市場の中心である関東において、独自の光ファイバーアクセスを保有し、中部・関西そして全国へとサービスを展開する全国通信事業者です。

1986年にT T N E Tとして創業以来、株主各社及び全国の電力系通信事業者と協調しながら光ファイバー網を構築して参りました。その光ファイバー網を基盤とし、データ伝送(WAN・ISP等)・音声伝送(東京電話等)・映像配信といった通信サービスの提供のみならず、お客様のニーズに合わせたIPコンタクトセンターの構築などのITソリューションも提供させて頂いております。個人から法人までのあらゆるお客様の新たな力となることが、私たちの願いです。

リコーリース株式会社

INHOUSE コールセンターの業務内容：各種問い合わせ、他

代表者：代表取締役社長 井上 雄二

本社所在地：東京都中央区銀座7-16-3日鐵木挽ビル

ホームページアドレス：<http://www.r-lease.co.jp>

<プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

リコーリースは1976年12月に複写機でおなじみのリコーのグループ会社として設立されました。「お客様に学び期待に応える」を経営理念に掲げ、お客様の経営上の課題に対して、金融的側面から先進的かつ高品質な商品(サービス)を開発・提供し続ける「ソリューションファイナンス」を展開しております。2002年7月に受電専門のコールセンターを設立して以来、バックヤード業務の効率化・高生産性を目指して、業務集約を行い2003年12月には東西にコンタクトセンターを開設しました。今後ともコンタクトセンターの役割を充実させ、真の“お客様へのお役立ち”を推進します。

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 9:00~16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)