

新年のご祝詞を申し上げます

(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼 千明

新年明けましておめでとうございます。
旧年中は社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)の活動に多大なるご支援とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

未曾有といわれる金融危機により、世界、そして国内経済はかつてない厳しい状況下にある中で、我が国のコールセンター／コンタクトセンター業界は年率で2.2%の成長を遂げているといわれます。この盛況ぶりは、池袋で行われているコールセンター業界のコンファレンスに今年も7,553名の関係者が訪れたことからもうかがい知れるところです。また、コールセンターを職場とするテレビドラマが放映され、茶の間の話題をさらったことなどはかつてないことでありました。まさに、サービス産業の旗手として期待されているといっただけでよいでしょう。この業界を先導されている会員諸氏のご努力に心から敬意を表する次第であります。

昨年、遅ればせながら本協会の行動理念を作成いたしました。テレマーケティング業の健全な発展によって高品質な顧客サービスの提供を行い、以て日本経済の発展と安心・安全な社会づくりに貢献することを目的に本協会会員が協力しあって行動することを示したものです。「顧客志向経営」「倫理的行動規範」「企業横断的共創」「人材育成」「人と技術の融合」の5項目について示しました。

ほとんどが各エージェンシーでは実施されている事項ではありますが、ひとつだけ企業間で取り組む事項を入れました。「企業横断的共創」がそれです。同業他社が互いに競い合って成長するだけでなく、個別企業の利害得失を超えた社会的責任を共有し、新しい事業手法や人材確保・育成方法の共創に努め、消費者利益の向上、雇用機会の増大を図るとともに、



テレマーケティング業界の健全な発展に貢献することを求めたものです。

既に一昨年からは始めております「SVによる意見・情報交換会」もそのひとつです。SVが抱えている課題や悩みについて企業の枠をこえてその解決法、ヒントなどを議論し、実務に活かしています。最近、理事会においても「インフルエンザにどのように対応しているか」「派遣法への対処法は？」などといった経営レベルでの情報交換もなされるようになりました。

コールセンターの地方都市への展開に合わせ地方でのJTAの活動も広がってまいります。既に、沖縄・札幌・大阪で実施しているJTAスクールのほかに、本年1月には沖縄で初のJTAコンタクトセンターセミナー2010 in 沖縄を開催いたします。

グローバルの場での活動も定着してきました。第4回目を迎えたコンタクトセンターのオリンピックとして知られるTop Ranking Performers Conference in the Contact Center Industryで富士通コミュニケーションサービス(株)殿がHuman Resource部門で銀賞を獲得するなど、我が国のコンタクトセンター業界の片鱗を示すことができました。

デフレ基調に入ったといわれる経済状況の中、今後を見通すことは困難ですが、成熟期に入った協会活動をさらに活性化するために、新たに委員会(仮称：改革委員会)を設立いたしました。今後、本委員会を中心に、行動理念の実現を進めてゆきたいと考えております。

本年も事務局一同、関連業界の隆盛と期待されるJTAをめざして一層精進するつもりでございますので、今後ともより一層のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、皆様方のますますのご繁栄とご健康を祈念申し上げます。

2010年「年頭所感」

昨年、当協会では行動理念を策定しました。これは、業界の健全な発展によって高品質な顧客サービスの提供を行い、日本経済の発展と、安心・安全な社会づくりに貢献することを目的に、会員が協力しあって行動することを定めたものです。本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参ります。

2010年もさらなる成長・発展を期待し会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2010年 年頭所感出稿企業

アルファコム株式会社
ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
三機工業株式会社
P&Wソリューションズ株式会社
株式会社テレマーケティングジャパン
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
NTT情報開発株式会社
富士通コミュニケーションサービス株式会社
株式会社タカコム
トランスコスモス株式会社
株式会社もしもしホットライン
ビーウィズ株式会社
株式会社創企社

株式会社ベルシステム24
株式会社NTTソルコ
株式会社ベルウェール渋谷
株式会社KDDIエボルバ
株式会社フリービジネス
アドバンス・コンサルティング株式会社
株式会社ツウエイシステム
株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社イノベーション
株式会社マードウレクス
株式会社ファンケル
NTTアドバンステクノロジー株式会社
日本アパイア株式会社
関西ビジネスインフォメーション株式会社

日本通信機器株式会社
ティージー・テレマーケティング株式会社
株式会社Cプロデュース
株式会社マックスコム
株式会社ベルテック
日本プラントロニクス株式会社
株式会社フジスタッフ
株式会社アイティ・コミュニケーションズ
株式会社ジー・エフ
株式会社プロエントコミュニケーションズ
株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
株式会社プロトデータセンター
株式会社TEPCOコールアドバンス
NTTソフトウェア株式会社

(到着順)

音声プラットフォームとしての “Voistore”事業を推進!

アルファコム(株)
代表取締役社長
中尾 修

あけましておめでとうございます。
アルファコムは、新世代通話録音システム“Voistore”を音声データのプラットフォームとしてご提案しています。
「録るから活用へ」を合言葉に、各種コンタクトセンターシステムやネットワークシステムとの有機的結合を図ります。
Voiceを「聞く!」「見る!」「守る!」という観点から、CTI・CRM・感情認識・音声認識・音声合成・評価管理・セキュリティ対策などの連動システムを構築し、クラウドロギング環境も実現します。
「音声データ」を企業戦略に活かし、対応品質を向上させ、顧客満足度を高め、従業員も満足できる明るいコンタクトセンター作りのお手伝いをいたします。

運用し易いシステムと 機能のご提供

ユニファイドコミュニケーションズ(株)
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。
昨年は、弊社CTIミドルウェアが各社PBX、CRM製品へ対応し、さらに使い易くなりました。現在求められている運用コストの削減、短期間の導入を可能とする製品群です。
本年は、既存製品のブラッシュアップを行い、併せて新製品のリリースも計画しております。
これからも、皆様のコンタクトセンタ業務をバックアップする魅力的なシステムの提供を命題として活動を行っていく所存でございます。
大変厳しい経済状況ではありますが、皆様のお力添えのもと、本年もより一層のご指導、ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

「お客様第一」のために

三機工業(株)
東京支社 理事 次長
宮崎 和夫

新年あけましておめでとうございます。
昨年は「チェンジ」に代表されるように、日本も政権交代など変革の波を迎えた一年でした。依然景気は上向かない状況ではありますが、本年も「お客様第一」でコンタクトセンタの構築や統合ネットワークソリューション構築のお手伝いに力を注いでまいります。引き続き弊社の得意とする「技術」「人とのネットワーク」を大切に、微力ではございますが、皆様のお役に立てるよう勤めてまいりますので、何卒本年もお引立てのほどよろしくお願い申し上げます。
皆様のご多幸をお祈りして本年のご挨拶とさせていただきます。

世界標準、日本発の WFMソフトを目指して

P&Wソリューションズ(株)
代表取締役
大宮 俊之

新年のお慶びを申し上げます。

昨年、弊社ワークフォース・マネジメント(WFM)製品『Sweet Series』は、5,000席以上の大型センターにご導入を頂き、安定稼働の実績とともに、機能面、システム面で大きく進化を遂げました。また、Frost&Sullivan社より、2009年度WFM部門Market Leadership Awardを受賞いたしました。これも、ご導入頂きましたお客様のご支援の賜物と思います。深く感謝致しますと共に、皆様のご期待にお応えすべく、さらなる飛躍のため、より一層、邁進して参ります所存です。これからも引き続き、コンタクトセンターの運用効率向上を支援する機能を強化して参りますので、本年もご指導ご鞭撻の程、よろしくお願い申し上げます。

クライアント企業の事業成長への 更なる貢献を目指す

(株)テレマーケティングジャパン
代表取締役社長
林 純一

社会が大きく変化し、クライアントからの期待がさらに高度化している今この時こそ、我々の事業を大きく進化させ、クライアントに提供できる価値を拡大させる絶好の機会と考えます。

積み重ねてきた現場の改善力でオペレーションの生産性を向上させ、卓越した専門性で顧客接点から価値を生み出し、クライアント事業の成長に貢献していくことが我々の使命です。

本年もよろしくお願いいたします。

「コンタクトを科学する」
Intelligent Contact Center TMJ

創立20周年の節目に不況を 乗り越えていきます。

フロストインターナショナルコーポレーション(株)
代表取締役
上杉 克

新年あけましておめでとうございます。当社は、本年で創立20周年を迎え、その節目を迎えるにあたって、当社の行動方針である「人との出会いを大切にしよう」を実践させるべく当会に昨年11月に入会致しました。何卒、よろしくお願ひ致します。サブプライムローン問題を発端とする世界的な経済危機が深刻化する中、テレマーケティング界も不況の波に飲み込まれてしまったようです。当社の得意分野であるダイレクトマーケティングだけを取ってみても、それが顕著に見て取れます。しかし、本年はこの危機的状況を打開し、皆様方と共に、テレマーケティング業界を盛り上げたいと思います。何卒、よろしくお願ひ致します。

安心で新鮮な テレマーケティングリストの提供

NTT情報開発(株)
代表取締役社長
里木 勇

明けましておめでとうございます。

NTT情報開発は、約900万件に及ぶタウンページ(職業別電話帳)のデータベースを提供しており、新規顧客開拓のための、アウトバウンドテレマーケティングのリストとして活用されております。特に、約2000種類の業種の中から最適な見込客を絞り込めますので、効率的なアウトバウンドテレマーケティングが可能です。この他、コールセンターの入力補助用ツールとして、電話番号局番から住所情報を選択できる「アドレスイン」や人名辞書データ「名君」も提供しております。本年も、安心で新鮮なタウンページデータベースの提供を通じて、皆様のお役に立てるよう努めてまいります。本年も宜しくお願ひいたします。

「CSL Standard」で お客様の真のパートナーへ

富士通コミュニケーションサービス(株)
代表取締役社長
南 昌宏

新年おめでとうございます。

当社は、昨年12月で設立15周年を迎えました。昨今のコンタクトセンターへのクライアントニーズは、顧客満足度向上、顧客ニーズの的確な把握と活用、ローコスト運用、売上拡大等、お客様の経営に貢献する戦略的センターとして期待が高まっています。これらのニーズに対して、当社では、ベストプラクティスの共有と活用を推進する「CSL Standard」で対応してまいりました。本年もお客様起点をさらに徹底し、社員全員が働きがいを感じられる各種施策を合わせて実践し、富士通グループが推進するBPO事業の一翼を担って、お客様の戦略的パートナーを目指します。

通話録音装置の トップメーカーを目指して

(株)タカコム
代表取締役社長
中尾 恭二

明けましておめでとうございます。

タカコムは、昨年本社に「お客様相談センター」を開設し、お客様から信頼されるメーカーとして体制強化に努めています。今年はIP回線対応のVRも提供し、多様化するニーズに対応出来る、お客様のパートナーとして今後も挑戦し続けます。

創業82年の通信端末機器メーカーとして、独自の開発技術力をさらに強化し、お客様からの要望に合わせるアフターサービスも提供できるよう頑張る所存です。

今後とも変わらぬご支援をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

強いサービス精神を持ち 新しい付加価値を徹底追求

トランスコスモス(株)
コールセンターサービス統括責任者 常務執行役員
下總 邦雄

あけましておめでとうございます。

これまで多くのお客様にご支援ご高配を賜り、本年6月当社は設立25周年を迎えます。本年も国内外で積極的にMarketing Chain Management(MCM)サービスを展開していく所存です。

世界経済が刻々と変化している昨今、地方生産拠点の確立、アジア地域を中心としたグローバルマーケットのシェア拡大、オフショア事業開発とともに高いサービス品質を提供すべく日々改善に取り組んでおります。

お客様への感謝の気持ちと強いサービス精神を念頭に、常に新しい付加価値を追求すべく、国内外含め社員一丸となってサービス品質の改善に取り組み、お客様の期待を超えるサービスを提供し続けて参ります。

変化に向けた挑戦の年

(株)もしもしホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

新年おめでとうございます。

2009年は深刻な景気低迷が続きましたが、2010年は緊急避難的な企業の投資抑制も解氷し、再び持続的成長に向けた構造改革投資が再開されることを期待しております。

競争環境が一段と厳しさを増すなか、更なるROI向上を実現する上でテレマーケティング並びにそのアウトソーシングの活用は依然として有効なソリューションであり、当業界の果たすべき役割の大きさはなら変わることはないと確信しています。お客様企業の本質的問題点を解決していくため、自らが能動的に変化し、その高度化する期待に成果を示せるよう、更なる進化を図っていきたく存じます。

May your customers BE WITH you all the time.

ビーウィズ(株)
代表取締役社長
遠藤 克彦

新年明けましておめでとうございます。

昨今、多様な顧客ニーズを捉えるべく、コールセンターの位置づけは、経営中枢にVOCや活きた情報を提供する重要な組織へと変化しております。当社は事業領域の拡大と機能強化の2軸に注力し、カスタマーサービスの専門家集団として、実績の中で培ったベストプラクティスの集約・組み合わせを通じて、クライアント企業に最適なサービスを提供し、顧客満足度向上の支援をしております。

本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

『マーケットを動かす力』で あり続けるために

(株)創企社
代表取締役
太田 淳

新年明けましておめでとうございます。本年も当社は「常に新しいものを創造・企画する力を備えたマーケティング支援企業」として、お客様の多様なニーズにお応えしてまいります。

そして当社にとって本年は、長年培ってきたリアルマーケティングの力にウェブマーケティングを融合させた新たなビジネスモデルの確立を目指す1年にしたいと思っております。

『マーケットを動かす力』であり続けるために……本年も社員ひとりひとりの力と情熱を結集して頑張っておりますので、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

顧客視点で更なる 「高付加価値サービス」を

(株)ベルシステム24
常務執行役 東日本営業本部長
田中 義男

明けましておめでとうございます。当社は「CRMサービスの総合プロバイダー」として、お客様の要望に積極的に応える姿勢を大切にまいりました。本年は、従来ofの枠にとらわれない「高付加価値サービス」をますます充実させていく方針です。

業界のリーディングカンパニーとして、徹底した「顧客主義」「現場主義」「行動主義」を貫き、あらゆる環境変化にも柔軟に対応しうる体質をさらに強化して参ります。

本年も宜しくお願ひ申し上げます。

さらなる飛躍に向け、 付加価値(+α)提供を強化

(株)NTTソルコ
代表取締役社長
川守 祐市

明けましておめでとうございます。

昨年は、5つの付加価値(+α)による高品質なサービスの提供を目指し、コンサルティング力、オペレーション力、改善力の強化や、新しいソリューションの開発に取り組みました。

本年も引き続き、5つの付加価値(+α)をブラッシュアップし、最適なソリューションと最高の顧客コンタクトを柱に、更に高品質なコンタクトセンターの提供に努めるとともに、それぞれに強みを持つNTTグループとの連携も進め、「人材・通信・設備・ソフト・オペレーション」をワンストップで提供し、多様化・高度化、そして複雑化していくクライアント様の期待にお応えできるように邁進してまいります。

2010年 今こそ原点回帰!

(株)ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年、あけましておめでとうございます。
本年の皆様のご多幸を、心よりお祈り申し上げます。

昨年当社は、官公庁、市町村のコールセンター受注、TV・ラジオショッピングの大型案件等が相次ぎ、更に継続的な運用となっております。

本年も、引き続き経済情勢の厳しい環境下、当社は、企業の顧客志向の経営拠点として、利益向上に貢献できるコールセンターを目指してまいります。

企業ポリシーである「対応品質No.1」を継続的に実現し、「今こそ原点回帰」の信念をもって邁進してまいります。

本年も宜しくお願い申し上げます。

年頭にあたって

(株)KDDIエボルバ
取締役執行役員常務
小川 武志

新年おめでとうございます。

昨今の不透明な市場環境下で、各企業はコスト削減、収益構造改革への努力を継続しております。

一般的にCRM戦略においては「LTV(ライフタイム・ヴァリュー)を如何に最大化するか」が肝要とされております。お客様ロイヤリティ向上に資するものは何か——。大いに創意工夫したいものです。

当社はKDDIグループの一員として、KDDIが掲げているTCS(トータル・カスタマー・サティスファクション)の理念に常に立ち返りながら、お客様にご納得いただける「高品質・高スキル」のサービスを提供して参ります。

本年も宜しくお願い致します。

2010年に臨む

(株)フリービジネス
東京支店 支店長
佐藤 信昭

明けましておめでとうございます。

弊社はリストコンサルタントとして来年在が設立20周年を迎える節目となりました。その間、各業界の発展に貢献して参りましたが、とりわけテレマーケティングには欠かすことが出来ない充実した情報資源をご提供し続けた結果、飛躍的に伸びられた多くのクライアント様をみるにつけ、感慨深いものがあります。

現在、弊社サイト上からお客様自身でお求めの情報が検索できるサービスを開始しておりますが、そこには地域、年齢、趣向、傾向などが含まれており、その組み合わせでより的確なターゲティングが可能です。

最後に会員各位様の益々のご発展を祈念申し上げます。

よりの確で具体的な コンサルティングを目指して!

アドバンス・コンサルティング(株)
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。

昨年は厳しい社会情勢の中、新規コンサルティング業務をなかなかスタートできずに大変苦しい1年間でした。そのような中でも秋頃からはいくつかの新しいお客様業務をスタートできたのは、これまでのお客様のお力添えと感謝致しております。

今年も、お客様企業の課題に対して、核心に迫り、よりの確に、明日から具体的にどうすればよいかより明解にわかるような、お客様本位のコンサルティングサービスをご提供し、お客様満足度の更なる向上を目指して一層の努力を行う所存です。

本年も皆様方からの益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しく申し上げます。

ピンチをチャンスに

(株)ツウエイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

新年明けましておめでとうございます。

昨年弊社は、クライアント様との相互繁栄と地域に緊密したきめ細やかなサービスを実現させる為、「CRM福岡コンタクトセンター」を開設致しました。

100年に一度の世界大恐慌と呼ばれた年ではありましたが、我々は外因に左右されることなく内部活性化をおこない、ピンチをチャンスに変える施策を実行することで、個人も会社も成長できたと言える1年でありました。

本年はその稼働に拍車をかけ、新たな雇用を創出し、更なる成長と飛躍を実現したいと思っております。

本年も宜しくお願い致します。

お客様満足度・対応品質・ 更なる信頼向上を目指して

(株)カスタマーリレーションテレマーケティング
代表取締役社長
西本 洋

新年明けましておめでとうございます。

昨年当社は3期目を迎え、業務拡大に伴い24時間365日稼働のインバウンドコールセンターの立上げ、アウトバウンドコールセンターの増床等、更なる運営体制の強化を図りました。

今年も更なる飛躍をスローガンにアウト・インバウンド業務の飛躍を更に邁進し、お客様には顧客満足度の向上、厚い信頼関係の構築、そして、何よりもご安心を頂ける企業体制・コールセンター作りを目指してまいります。

本年もどうぞよろしく申し上げます。

「変革」真のビジネス パートナーを目指して

伊藤忠テクノソリューションズ(株)
エンタープライズシステム事業グループ
ソリューションビジネス推進本部 執行役員 本部長 寺田 育彦

新年のお慶びを申し上げます。

弊社ではコンタクトセンター向けソリューションビジネスをスタートしてから今年で20年目を迎えます。

当初はアウトバウンドシステムのご提供からスタートし、現在ではデータセンターを中核とした新たなサービスメニューも拡充させ、多様なご要望にお応えできる体制を築いております。

まだ世界経済は予断を許さない状況の中、センター運営の更なる効率化とサービスレベルの維持・向上に取り組まれる会員企業をはじめとした各社様の、真のビジネスパートナーを目指して昨年以上に努力してゆく所存でございます。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

さらなる発展 BtoBマーケティング支援

(株)イノベーション
代表取締役
富田 直人

新年あけましておめでとうございます。

2001年の始まりとともに立ち上げたイノベーションも今年10年目を迎えることができました。BtoBに特化した営業・マーケティング支援会社として多くのお客様に支えられてきました。この場をお借りしてお礼申し上げます。

今年もBtoBに特化した資料請求サイト「ITトレンド」「Bizトレンド」やSEO、SEMなどのネットマーケティングと、アウトバウンドテレマーケティングを活用して「売れる仕組み」をより高度なものに成長させていきたいと存じます。

BtoBマーケティング会社として、よりお客様に多くの感動を提供できるよう更なる成長を致したく存じます。

本年もよろしくお願ひいたします。

2010年 さらなる飛躍を目指して

(株)マドゥレクス
代表取締役社長
前田 一人

明けましておめでとうございます。

1995年にひとつの事業部からスタートした当社は、創業以来、「新たな価値を創造し続ける」企画マーケティング会社であることを信念としてきました。

多くのお客様に支えられ、おかげ様で昨年3月には「どんな状況下でもメイクの映える肌をつくる」ために開発された、「エクスポーテ スキン・メイキング」を発売することができました。

また化粧品のみでなく、骨盤補正下着「ファイブスリミングショーツ」もおかげ様で大変ご好評いただいております。

本年も、より一層、商品、サービスの向上に向け精進し続けて参りたいと存じます。

本年も宜しくお願ひ致します。

世界に羽ばたくために

(株)ファンケル
取締役常務執行役員 カスタマーサービスユニット長
池森 行夫

明けましておめでとうございます。

昨年は当社にとりましてグローバル化元年として、アジア戦略強化に向けて新たなスタートを切りました。

創業以来、「安心・安全・やさしさ」を追求してまいりましたが、2010年は、世界中のお客様に支持されるよう、さらなる飛躍の年にしたいと思っております。

より多くのお客様にご愛顧いただけますよう 社員一同、お客様へ、そして社会へ「もっと何かできるはず」をテーマに、創意工夫とチャレンジを続けて参る所存でございます。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

年頭にあたり

NTTアドバンステクノロジー(株)
グローバルプロダクツ事業本部 メディアコミュニケーション
プロダクツビジネスユニット ビジネスユニット長 湯浅 晴喜

新年あけましておめでとうございます。

昨年もプロダクトベンダーの立場で「Impact360/ULTRA」や「MatchContact Solution」など、多くのコンタクセンタシステム構築や拡張のお手伝いをさせていただきました。本年もお客様の視点に立ち、より良いご提案と信頼されるサポートをご提供し、お客様と共によいシステムにしていきたいと考えております。引き続きどうぞご支援の程よろしくお願ひ申し上げます。

コミュニケーションの効率化で お客様ビジネスに貢献

日本アバパイア(株)
代表取締役
加藤 浩明

新年あけましておめでとうございます。

厳しい経済状況の中、昨年は企業の経営の効率化と収益性の拡大に寄与するコンタクトセンターの重要性を再認識した年でした。

本年は、昨年提供を開始した、低コストで導入しやすいAvaya Aura™を核に、大規模企業のお客様に加えて、より多くの中堅規模企業のお客様にもお役に立てればと考えております。コンタクトセンターとオフィス、両分野においてお客様のビジネスの発展に貢献し、企業向けコミュニケーションのリーダーとなることを目指して邁進していく所存です。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

マーケティングコンタクトセンターを目指して

関西ビジネスインフォメーション(株)
コールセンター事業部長
大西 紳次

新年あけましておめでとうございます。
弊社は、大阪ガスお客さまセンターの運営を受託し、365日24時間、大阪ガスのお客さま満足の向上に寄与しています。その中で、センター運営、受付教育、品質管理、「お客さまの声」活用、提案ノウハウを蓄積してまいりました。今年は、「積極的な事業展開の年」とし、これまでのノウハウに加え、わが社の強み(人材、教育、メディア、調査・コンサル部門など)が相互連携する真のお客さま志向のマーケティングコンタクトセンターづくりを目指します。堅実かつ戦略的なコンタクセンターの担い手として、みなさまのお役に立ちたいと思っております。本年も宜しく願い申し上げます。

更なる飛躍に向けて

日本通信機器(株)
SN部門 部門長
仁平 明詞

明けましておめでとうございます。
昨年テレマーケティング営業を特化した事業部が多くのお客様に支えられ創部10年目を迎える事が出来ました。この場をお借りしてお礼申し上げます。
一昨年より世の中暗いニュースばかりが流れ、また平成21年12月には特商法が改正し厳しい経済環境ではありますが、今の時代こそ大きく変革を遂げるチャンスだと感じています。
企業理念である『3意(誠意・熱意・創意)』を胆に銘じ、まずはお客様目線に立ちお客様に更なる価値を提供する事が出来る組織を構築し、全社員一丸となって邁進して参ります。本年も宜しく願い致します。

東京ガスの新ライフバル体制を支えます

ティージー・テレマーケティング(株)
代表取締役社長
龍崎 恭一

あけましておめでとうございます。
弊社の事業は、公益事業として多くのお客様との幅広い接点を持ち続けてきた東京ガスの豊富な経験とノウハウ、そして先進の技術力をベースに、テレマーケティング事業を中心に各種サービスのアウトソーサーとして、クライアント企業様の各種業務の負担軽減と品質向上の実現を通じて、コア業務に集中できる環境づくりのお手伝いをさせていただいております。弊社は創業15周年を迎えますが、今年はとりわけ、新しくライフバル体制となったオール東京ガスグループの1000万件の顧客の窓口であるお客さまセンターの改革に、中核企業としてこれを支えてまいりたいと存じます。

事業貢献のできるコールセンターを目指して!

(株)Cプロデュース
代表取締役社長
大木 伸之

新年おめでとうございます。
ここ数年で、コールセンターの運用レベルが飛躍的に向上したと実感しています。以前は体系だった考え方を持たず、立上げ時にパワーを使い果たしたまま、時間が止まってしまうセンターもたくさんありました。
今では、その手のセンターは減少し、人材の育成だ、メンタルヘルスケアだ、応対品質の向上だと、センター内での活動が盛んです。あえて問題提起をするなら、獲得したスキルやテクニックを、本来のコアビジネスを成功させるための手段として使いきることができるかという事でしょう。
会社のコアビジネスといかに連動させるか、センターマネージャーやSVの想像力がいま試されています。

お客様企業にとってのNo1ビジネスパートナーへ

(株)マックスコム
代表取締役社長
下村 芳弘

新年、明けましておめでとうございます。
昨年は、サブプライムローン問題に端を発した金融危機の影響を受け、国内経済は非常に厳しい状況となりました。
このような変革が求められる時代こそ、お客様企業に新たなサービスを提供し、お客様企業の発展と成長に貢献するために知恵を絞り、手を動かす、真のビジネスパートナーとなることが使命と考えております。
本年は、バックオフィス業務や企業の間接業務分野にも注力し皆様のお役に立てよう社員一同研鑽を続けて参ります。
引き続き、ご指導、ご鞭撻の程、よろしく願い申し上げます。

老舗の信頼を大切に、より体力のある会社へ!

(株)ベルテック
常務取締役
料治 泰人

新年おめでとうございます。
「お客様とともに繁栄する企業」を理念に掲げ、弊社は今年5月にお蔭様で創業27周年目を迎えます。
未曾有の不景気のあおりを受けながらも、お取引いただいておりますクライアント数や、それに伴う業績が徐々に増加しておりますことを、大変嬉しく思っております。
今年度の基本戦略を「収益率」「生産性」「効率」のアップに置いておりますが、この3つをアップさせることが、体力を強化させ、より競争力のある企業体質を作っていくと思っております。
どうぞ今年もよろしく願い申し上げます。

顧客満足の飛躍を目指し

日本プラントロニクス(株)
代表取締役社長
村田 浩志

新年あけましておめでとうございます。
微増回復ながらも、昨年に引き続き経済状況が低迷する中、これまで以上にお客様のお声に注視し、顧客満足度を向上させ、企業評価、その価値を高めることが、更なる重要な経営基盤強化のための命題かと感じます。
そのお客様の「お声」を的確に表現するために、最適なヘッドセットを、より多くのお客様にご紹介すべく、引き続き積極的なご案内に邁進してまいります。
本年も何卒よろしくお祈り申し上げます。
本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

セールスに関わる 様々なお悩みを解決します!

(株)フジスタッフ
代表取締役社長
深津 雅史

新年明けましておめでとうございます。
昨年弊社は、茨城県土浦市に総合アウトソーシング施設「土浦ビジネスサポートセンター」を開設いたしました。コンタクトセンター向けの人材派遣・教育分野にてこれまで培ってきた人材育成・センターマネジメントの経験を生かし、新規顧客開拓や獲得コールなど迅速にお客様のご要望にお応えしていく所存でございます。
今年には本センターを軸に活発な営業活動を展開し、アウトソーシング事業会社として確固たる礎を築けるよう努めてまいります。
本年も、よろしくお祈りいたします。

おかげさまで満10周年

(株)アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
小金澤 健司

2000年の創業以来、多くの皆様のご指導ご支援により、本年をもちまして満10周年を迎えさせていただきます。昨年は人材育成制度や、人事評価制度への取り組みをご評価頂き、「ハイ・サービス日本300選」に選定頂きました。設立当初より人材育成を基本理念として掲げさせて頂いておりますがコールセンターサービスエージェンシーとして本選定を頂くことが適いそれにより改めてこの理念を追求して参る所存です。満10年の本年はこれからの更なる20周年に向けた新たなスタートの年となります。よりCS目線に立ったニーズに応えられる体制の強化を図り更なるサービレベルの向上に努めて参ります。本年も何卒よろしくお祈り申し上げます。

アウトバウンドIVRの 普及を目指して

(株)ジー・エフ
代表取締役
岡田 博之

新年明けましておめでとうございます。
厳しい経済環境の中、欧米では、景気停滞期のソリューションとして、低コストで大量のコミュニケーションが可能な、アウトバウンド型IVRの利用が広がっております。しかし、国内での利用は未だ十分な認知にさえ至っていないようです。アウトバウンドIVRの提供を主力事業として参りました弊社の使命として、この一層の普及と、同システムにより構築した60万世帯のシニア層モニターデータベースによるソリューション開発に邁進することで、人口減少・高齢化の進む国内市場の活性に大変微力ではございますが貢献したいと願っております。
本年も宜しくお祈り申し上げます。

業界25年の 経験を生かして

(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

テレマーケティングに携わって25年を経過しました。今年にはコンタクトセンターに特化したストレスマネジメント研究を推進して参ります。センター運営の品質向上・コスト削減事例の増加、ストレスマネジメントのモデルセンター作りに努めます。
また、コンタクトセンター業務を一生の仕事として選択する方が増えるよう、就職まで一貫性のある研修モデルを作る計画です。一人親家庭や障害のある方の就職促進にもなる、社会貢献を意識した就業促進プランです。
自分自身愛着のある業界の発展に少しでも貢献して参りたいと考えております。

「ありがとう」が溢れる コンタクトセンターへ

(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
代表取締役社長
武貞 文隆

新年おめでとうございます。
昨年は、森下仁丹のインハウスコールセンターから森下仁丹ヘルスコミュニケーションズを立上げ、大きな変革の年となりました。
この変革は多くの方々に支えられて成しえた事であると感謝の気持ちでいっぱいです。あたたかいご支援を頂いた多くの方々に少しでも恩返しができるよう、私たちのスローガンである、『日本一「ありがとう」が溢れるコンタクトセンター』を目指して本年も邁進する所存でございます。
本年も益々のご指導後鞭撻を賜りますよう、どうぞよろしくお祈り申し上げます。

皆様から真に信頼される
強い企業を目指して!

(株)プロトデータセンター
代表取締役社長
白木 享

新年明けましておめでとうございます。
旧年中は多くご支援を賜り、誠にありがとうございました。
弊社がコールセンター事業を立ち上げてから1年が経過しましたが、新参ながらも多数のお客様にご活用頂き、アウトソーサーとしての事業基盤を整えることができました。
厳しい経済状況の中、弊社は「信頼企業」という企業目標を掲げ、お客様に心から満足して頂けるサービスの提供を目指しております。これからも沖縄の地域特性を活かし、「皆様から真に信頼される強い企業」を目指し、一層努力して参ります。
本年もよろしくお願ひ申し上げます。

トータルソリューションの
提供を目指して

(株)TEPCOコールアドバンス
代表取締役社長
下川 洋司

あけましておめでとうございます。
昨年は、政権が交代するなど社会全体に大きなうねりが起こり始めました。
今年は、この大きなうねりに飲み込まれることなく、逆に大きく飛躍したいと考えております。そのためには、単なるコールセンター運営だけでなく、クライアント企業さまのバリューチェーンの上流から下流までトータルでお悩みごとを解決するソリューションを提供できるよう、更なる挑戦をして参ります。
本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

進化し続ける
トータルインテグレートへ

NTTソフトウェア(株)
取締役 西日本本部長
田中 公紀

明けましておめでとうございます。
皆様から温かいご支援を頂き、弊社がCTIアプリケーション開発、コンタクトセンター構築に携わり始めてから、早くも15年以上の月日が経ちました。
最近では、コンサルティングからシステム設計・構築・運用・サポートまでワンストップでお任せいただくトータルインテグレーションのご提供はもちろんのこと、持ち前の技術を活用した新製品も次々に発表しております。
本年も引き続き、お客様のニーズにあった製品の開発に励み、更にご満足頂けるコンタクトセンターをご提供していく所存です。本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄 開催迫る!

前号でもご案内した『JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄』が、1月14日に開催されます。
より多くの方にご参加いただきますよう、よろしくお願ひします。



◆概要

日程:2010年1月14日(木) 13:00~17:30 会場:沖縄産業支援センター ホール102
住所:沖縄県那覇市字小緑1831-1 定員:80名

◆プログラム

時間	講演概要
13:00	開会のご挨拶 (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明
13:05~13:30	基調講演 『沖縄県におけるコールセンターについて』 講演者 沖縄県観光商工部情報産業振興課 課長 米須清光氏 沖縄県におけるコールセンターについて、これまでの取り組みを振り返るとともに、今後の展望などについてお話しさせていただきます。
13:40~14:50	JTAセッション① 『人財を育てるキーマンの秘訣 ~スタッフの活力を最大限引き出すために~』 モデレーター トランスコスモスシー・アール・エム沖縄(株) 島本雅代氏 スピーカー (株)もしもしホットライン 水澤志保氏、(株)KDDIエボルバ沖縄 阿部弘子氏 新人からTL/SVまでの教育プランや育成の手法を紹介しながら、育成を担うトレーナーに必要な要素、人材を人財に育てる環境、トレーナー自身のスキルアップを目的とした取り組み等、様々な「秘訣」を交えながら議論を進めていきます。
15:00~16:10	JTAセッション② 『テレコミュニケーターの採用 ~より効率の良い採用のあり方について~』 モデレーター (株)ベルシステム24 流石雄一郎氏 スピーカー (株)保険見直し本舗 塚本諭氏、トランスコスモスシー・アール・エム沖縄(株) 瀧本一哉氏 当セッションでは、人材の確保に関して、沖縄県内各地区毎の雇用環境と実際の募集・採用・定着の苦労やその対応など、事例を交えて議論していきます。
16:20~17:30	JTAセッション③ 『SVの登用と育成 ~地方戦略における組織力向上のためのSVづくり~』 モデレーター (株)プロトデータセンター 大河内敬三氏 スピーカー (株)セシールコミュニケーションズ 菅野聡美氏、(株)WOWOWコミュニケーションズ 小川範芳氏 当セッションでは、業界レベルでの理想的なSV登用、育成のプログラムを討議し、沖縄での実情とのギャップを確認することで、沖縄ならではのSV育成の方法を検証していきます。

●申込方法やより詳しい内容は、JTAホームページをご覧ください。 http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2010okinawa.html

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.154 Contents

菱沼会長新年ご挨拶	1
会員企業2010年「年頭所感」	2
JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄	9
協会日誌、JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 東京	10

次号予告

「JTA NEWS」Vol.155では、「新春賀詞交歓会」「2010年度 JTAスクール 年間スケジュール」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

協会日誌

11/19 事業委員会

① JTAコンタクトセンター・セミナー2010について

- ・基調講演および特別講演の講師を確定した。
- ・タイムテーブル案を決定した。
- ・協会ホームページ等で告知活動を開始することを承認した。

② JTAスクールについて

- ・次年度の講座内容や形式等について討議、次回以降の委員会でも継続的に討議することとなった。

11/20 情報調査委員会

① テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査について

- ・集計結果をホームページ上で公開することとなった。
- ・調査に協力いただいた会員に、調査に対する意見をヒアリングすることとなった。
- ・集計結果をテレマーケティング・ガイドブックVOL.19で公開したことを報告した。

② センター見学会について

- ・東京近郊のセンター見学会について現状等を報告した。

③ JTAメールニュースの配信について

- ・VOL.114の配信内容を報告した。

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）

JTAコンタクトセンター・セミナー2010 開催決定

恒例の『JTAコンタクトセンター・セミナー』を2010年2月16日(火)～17日(水)の日程で開催することとなりました。

昨年度の『JTAコンタクトセンター・セミナー2009』は、「コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか」をテーマに全8講演を実施。約600名の方が受講されました。

今年度は、基調講演に電通総研の美和晃氏、特別講演にマネックス証券の中村友茂氏のお二人をお迎えする予定です。多くのご参加をお待ちしております。

なお詳細に関しては、協会のウェブサイト(<http://www.jtasite.or.jp/>)、および次号のJTA NEWSでお知らせします。



◆開催概要

日程:2010年2月16日(火)～17日(水)

会場:中央大学駿河台記念館285号室(東京都千代田区)

構成:基調・特別講演80分×2コマ JTAセッション 90分×6コマ

定員:各コマ100名

◆基調講演

2/16 美和晃氏「クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター」

◆特別講演

2/17 中村友茂氏「マネックス証券のコールセンター戦略

～産官学連携によるコールセンター運営の展開～

◆プログラム

時間	講演概要
1日目:2010年2月16日(火)	
10:30～11:50	基調講演『クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター』 講演者 (株)電通 電通総研 コミュニケーション・ラボ チーフ・リサーチャー 美和晃氏
13:00～14:30	JTAセッション①『顧客の声(VOC)の全社的共有と活用』 モデレーター (株)野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 主任 神田晴彦氏 スピーカー (株)もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 主任研究員 橋本久氏 (株)オークローンマーケティングコールセンター管理ディヴィジョン 部長 大矢正彦氏
14:45～16:15	JTAセッション②『クレーム対応』 モデレーター ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) チーフ・コンサルタント 松原ゆうこ氏 スピーカー 三井情報(株) 総合研究所CRMコンサルティングチーム 島崎陽一氏 PCテクノロジー(株) コンタクトセンター事業部 特命担当スペシャリスト 山本宏之氏
16:30～18:00	JTAセッション③『品質の向上・維持』 モデレーター (株)テレマーケティングジャパン シニアコンサルタント 河合晴代氏 スピーカー あいおい損保CSデスク(株) 取締役業務本部長 加藤章雄氏 ドクタープログラム(株) 第一営業本部 カスタマーコミュニケーション部 部長代理 石尾さゆり氏
2日目:2010年2月17日(水)	
10:30～11:50	特別講演『マネックス証券のコールセンター戦略 ～産官学連携によるコールセンター運営の展開～』 講演者 マネックス証券(株) 常務取締役 中村友茂氏
13:00～14:30	JTAセッション④『テレコミュニケーターの育成』 モデレーター (株)Cプロデュース マネージャー 谷口亜翠佳氏 スピーカー (株)ファンケルカスタマーサービスユニット コンタクトセンター研修グループ マネージャー 松山啓子氏 (株)ベルシステム24 東日本CC 第1事業部 企画・サービス局CC企画グループ グループ長 升本恵子氏
14:45～16:15	JTAセッション⑤『モチベーション・ストレス管理』 モデレーター (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 スピーカー (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 総合企画部 部長 川村秀輔氏 ◎他1名
16:30～18:00	JTAセッション⑥『スーパーバイザーの登用・育成』 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 板垣邦枝氏 スピーカー (株)テレメディアアカデミー本部 本部長 楠田奈美氏 アリコジャパン カスタマーサービス部 部長 永倉俊幸氏