



2008・2月号

vol. 35

Special  
特集

# C O N T E N T S

## センター運営の最適化を図る マネジメントシステムの最新動向

PART 28

総論

コンタクトセンター運営課題と  
求められるマネジメントシステム

PART 30

ソリューション

注目を集めている10分野の  
マネジメントシステム

PART 40

ノウハウ

マネジメントシステムをどう活用するか  
~ツール導入で失敗しないために~

Key Person

16 **コンタクトセンター業界の先駆者たち**②③  
**コストをかければお客様満足度が  
 高まるわけではない**



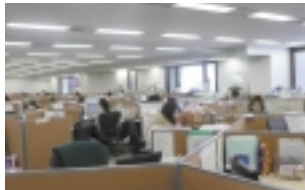
ヤフー  
 カスタマーサポート本部長  
 高野嘉奈子氏

いちよし証券 ビジネス・プロデュース部  
 いちよしダイレクト室 室長 武井秀樹氏



44 **センターマネージャーに聞く**⑮  
**代理受電の転送率を減らし、自己完結できる  
 センターにすることが目標**

- 46 ケーススタディ  
 ジョンソン・エンド・ジョンソン  
 ビジョンケア カンパニー カスタマーサービスセンター  
**応答品質から対話品質、業務品質へ  
 対応品質改善への挑戦**



- 74 NEWS DIGEST
- 76 CCM流 NEWS SELECTION
- 12 ブログ・リレーディスカッション  
**内部コミュニケーションを円滑化するために、  
 「きくスキル」はどのように役立っているか？**
- 80 IT協会通信  
**CRMコンタクトセンターコンソーシアム2007  
 第5回フォーラム開催レポート**

- 10 三上綾子のセンター運営の視点  
**⑤ コンタクトセンターの価値とは何か？**  
 プロシジョン 代表取締役 三上綾子
- 14 コンタクトセンターへの新しい風  
**⑤ クオリティの高さとは感動が与えられるかどうか**  
 HDI-Japan 代表取締役CEO 山下辰巳
- 50 コンタクトセンター業界を読む！  
**⑩ 相次ぐ地方センターの開設でニーズが増すSV**  
 本誌編集長 菊池淳一

- 20 トレーナーが見たサポートセンター運営の現場  
**第1回 リーダーシップ**  
 WCAT 取締役 曾根 真紀子
- 22 CRM塾 センター運営の基本スキルを磨く  
**第5回 クレーム対応の基本をおさえる**  
 プロシジョン コミュニケーションスペシャリスト 釘宮悦子

## 実践マネジメント講座

- 52 業界別コンタクトセンター変革法  
**第5回 ハイパフォーマンス  
 総合案内窓口のすすめ**  
 アクセンチュア 経営コンサルティング本部CRMグループ  
 シニア・マネジャー 廣田索野
- 56 センター改善の進め方  
**第5回 活用できるナレッジを構築・整備する**  
 日本能率協会コンサルティング CS/マーケティング事業部  
 チーフ・コンサルタント 宮P 幸一郎
- 60 顧客の声マネジメント  
**第5回 顧客の声活用を推進するための  
 「組織体制・人材育成」とは**  
 プラスアルファ・コンサルティング 取締役  
 顧客の声マネジメント事業部長 鈴木賢治
- 64 コンタクトセンター・ソリューション進化論  
**第3回 実践段階 (Performing phase)**  
 ジェネシス・ジャパン システムエンジニアリング本部  
 プロダクトマネジメント部 部長 飯塚純也
- 66 スーパーバイザー育成法  
**第5回 SVの仕事には輝かしい未来がある...?!**  
 Cプロデュース 代表取締役 大木伸之 監修  
 取締役 日比谷容子
- 68 コミュニケーター採用・定着法  
**第1回 あなどれない  
 コミュニケーター採用ノウハウ**  
 フジスタッフ CCM事業部  
 シニアコンサルタント 鈴木 誠
- 72 ストレス対策強化法  
**第2回 ぐっすり眠れた感覚はありますか？  
 ~睡眠の重要性からストレス対処を考える~**  
 EAP総研 EAP事業本部  
 EAP推進部 部長 錦織ひとみ

「コンタクトセンター・マネジメント」は、弊社の登録商標です。  
 本誌記事中のシステム名、製品名は一般に各メーカーの登録商標または商標です。  
 記事中にはTM、®マークは明記していません。  
 本誌記事の無断転載を禁じます。