



2011・10月号

vol. 57

C O N T E N T S

特集

# センターの“統一”と“活性化”を実現する コンタクトセンター企画部門の役割

22

PART

1

総論

複数センターを持つ企業、グループ企業の  
センター運営の統一と活性化

26

PART

2

ケーススタディ

2社の先進事例から学ぶ  
複数センターの運営統合管理の取り組み

三井住友海上火災保険 コンタクトセンター企画部  
ジュピターテレコム カスタマーオペレーション部

## Key Person

### 14 コンタクトセンター業界の先駆者たち ④ クレームの早期円満解決を支援するために クレーム対応の専門会社を設立

クレームサポート  
代表取締役 千原秋子氏



## Column

### 8 人材育成の視点 ③ 顧客対応に必要な1つのスキルとして 捉えておきたい「想像力」「想定力」 クウォーターワン 代表取締役 窪田尚子

### 10 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言 ⑩ SV を正しく公正に評価するために コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木誠

### 11 “消費者の時代”の顧客対応最前線 ⑦ センターの第一印象とミッション定義 消費者の声研究所 代表取締役 増田由美子

### 12 コミュニケーションの扉 ④ クレーム対応の近道?? バーズ 研修講師 中地由起子

### 30 コンタクトセンター業界を読む! ⑫ 2011年度のテレマーケティング市場は?! 本誌編集長 菊池淳一

- 「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、R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。

## Know How

### 18 センター運営 私はこう考える! 第15回 自分のセンターの運営上の最も大きな課題

## 実践マネジメント講座

### 32 コンタクトセンターが企業の「武器」となることを目指して 第6回(最終回) 「企業の武器となる」コンタクトセンターへ —変革を遂げるための鍵

三井情報 CRMコンサルティングチーム コンサルタント 稲橋佳織

### 36 実践:コンタクトセンター窓口統合化 第3回 業務企画

#### ～コンタクトセンターの位置付け

富士通 ネットワークサービス事業本部 ネットワークソリューションセンター コールセンターソリューション部 野近英哉

### 40 危機と変化に強いコンタクトセンターの再構築 第1回 「想定外」のマネジメント

NTTデータ3C チーフCRMプランナー 大越多賀夫

### 44 VOCを起点とした顧客経験価値の向上 第3回 コンタクトセンターの在り方

もしもしホットライン 情報システム部 ナレッジ&プロセスマネジメント室 室長 長谷川浩司

### 46 FAQマネジメント 第4回 カテゴリー設計

コンタクトセンター・コンサルタント 高橋伸之

### 48 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備 第4回 センターが行うストレス対策

PCテクノロジー 特販営業部長 山本宏之

### 50 教育体制の内製化 第6回(最終回) 講師の成長と活躍の未来

応対品質研究所 代表取締役 竹内幸子

### 52 ヒューマンリソース・マネジメントの基礎 第4回 スタッフ育成がコンタクトセンターの 命運を握っている(SV編)

HAコンサルティング 取締役 阪本圭子

## News & Topics

### 54 NEWS DIGEST

### 56 CCM 流 NEWS SELECTION

#### トピックス

### 60 KPIはコンタクトセンター課題改善のセンサー(後編) アドバンス・コンサルティング 代表取締役 有山裕孝