



2006・2月号

vol. 23

Special
特集

C O N T E N T S



守りから攻めへ 成果を出すアウトバウンド

24

PART1[総論]

ニーズが高まるアウトバウンドセンター
見えてきた成果を出す5つのポイント

30

PART2[ケーススタディ]

新規顧客の開拓から既存顧客の囲い込みまで
プロフィット化に貢献する先進3社の取り組み
ネクシィーズ
みずほ銀行
NTTコミュニケーションズ

36

PART3[ノウハウ]

真の成果を出すための
アウトバウンドの進め方

Key Person

8 コンタクトセンター業界の先駆者たち
通販コールセンターは
単なる受付センターから生命線になっていく



社団法人
日本通信販売協会
理事 主幹研究員

柿尾正之氏

HOYAサービス
サービスセンター統括長
竹内 俊夫氏



40

センターマネージャーに聞く
東西センターを1つに統合して情報発信の役割を担う
プロフィットセンターへ変革する

- 42 ケーススタディ
**アートネイチャー コンタクトセンター
 CRMシステムの導入で営業プロセスを革新
 ワン・ツー・ワン・サービスを実現**



- 12 図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
第8回 コミュニケーターの離職対策(後編)
 OneVision 代表取締役 福留雅彦
- 14 いまさら聞けないコンタクトセンターマネージャーのためのマーケティング講座
第3回 CRMとロングテイル(前編)
 エンプレックス 代表取締役社長 沢登秀明
- 18 新任センター長奮闘記
第5話 SVの職務と役割
 コンタクトセンターコンサルタント 村田啓多郎
- 新連載**
- 82 「きく」スキルを習得する
**第1回 貴社コミュニケーターの
 「きくスキル」はできているか**
 きくスキル研究会 窪田尚子、日向和江、三浦拓馬

実践マネジメント講座

- 48 センター開設プロセスの標準化
第5回 ビジネスとの整合と拡張性の確保
 パーチャレクス マーケティング企画室 ディレクター 小林知巳
- センター運営変革法
第5回 センター運営改善に役立つ指標の使い方
 日本能率協会コンサルティングCS/CRM事業部
 チーフコンサルタント 蛭田 潤

- 58 統計レポート有効活用法
**第5回 品質評価ソリューション/
 モニタリングシステムのレポート活用法**
 アドバンス・コンサルティング 代表
 アルファコムコンサルティング事業部長
 CRMシニアコンサルタント 有山裕孝

- 62 ヒューマンリソースマネジメント実践法
**第5回 センターパフォーマンスを向上させる
 モチベーションマネジメント(後編)**
 東京海上日動コミュニケーションズ
 HDIオディター HDIトレーナー
 IT協会チーフディレクター 田口 浩

- 66 コンピテンシーマネジメント推進法
**第5回 コンタクトセンターの成果を導く
 「人間力」の原点とは**
 キャリア開発実践研究所
 代表取締役キャリアコンサルタント 岸田良子

- 68 クレーム対応対策再入門
第3回 クレームの心理
 Y'sラーニング 代表取締役 浮島由美子

- 72 顧客の声 活用法
**第2回 顧客とのコラボレーション
 ~顧客の声を活用してFAQを構築する~**
 野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部
 システムコンサルタント 神田晴彦

News & Topics

- 76 ニュースダイジェスト

トピックス

- 78 **コンタクト率90%の非対面営業型営業モデルを活用した
 ODMSC提供のためのBTOセンターを日本IBMが開設**
- 80 **アートソフトがコンタクトセンターの生産性向上を
 目指す統合管理ソリューションを開発**

Column & Others

- 46 業界ウォッチング
**顧客の声を製品に生かし、
 日本の食文化を創造する**
 大河原克行

「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。