



2006・4月号

vol. 24

Special
特集

C O N T E N T S

コンタクトセンター運営 よくある30の悩み

32 PART1[総論]
課題山積みのコンタクトセンター運営
共通項が多いマネージャーの悩み

34 PART2[Q&A]
8人のスペシャリストが答える
よくある30のセンター運営の悩み

ストラテジー・マネジメント / クオリティ・マネジメント / 指標管理マネジメント / アウトソーサー・マネジメント / 業務改革マネジメント / ヒューマンリソース・マネジメント / アウトバウンド・マネジメント / コンプライアンス・マネジメント

Key Person

16 コンタクトセンター業界の先駆者たち
コールセンター“マネジメントOS”実現には
実践体験と実用的なツールが必要



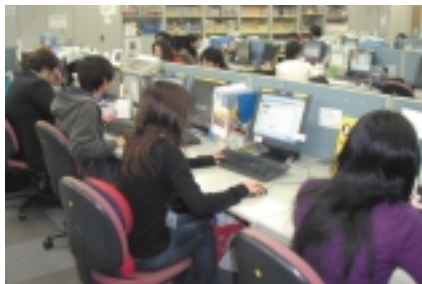
プロシード
COPC事業部
ゼネラルマネージャ
畑中伸介氏



ファンケル
カスタマーリレーション本部
カスタマーセンター部長
小林健二氏

68 センターマネージャーに聞く
顧客の維持・拡大を基本に
コミュニケーターが企業イメージと一致する応対を目指す

- 70 ケーススタディ
ソースネクスト・カスタマーセンター
Webとメール中心による顧客サポートで
問題解決率100%を目指す



- 20 図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
第9回 問題解決のステップ
 OneVision 代表取締役 福留雅彦
- 22 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4回 CRMとロングテイル(後編)
 エンプレックス 代表取締役社長 沢登秀明
- 26 新任センター長奮闘記
第6話(最終回)“飴”と“鞭”のモチベーション施策
コンタクトセンターコンサルタント 村田啓多郎
- 110 「きく」スキルを習得する
第2回 「きくスキル」の基本はあいづち
～あいづちは真剣対応のサイン～
 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

- 76 センター開設プロセスの標準化
第6回(最終回)センター開設ノウハウの蓄積と活用
～自律進化型コンタクトセンターの実現に向けて
 パーチャレックス マーケティング企画室 ディレクター 小林知巳
- 80 センター運営変革法
第6回(最終回)職位別マインド向上のポイント
 日本能率協会コンサルティングCS/CRM事業部
 コンサルタント 宮崎幸一郎

- 86 統計レポート有効活用法
第6回(最終回)統計レポートは宝の山!
さまざまな場面での活用の工夫
 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

- 92 ヒューマンリソースマネジメント実践法
第6回(最終回)リテンションマネジメントによる
個人特性と育成計画
 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

- 96 コンピテンシーマネジメント推進法
第6回(最終回)コンタクトセンターの成果を導く
「人間力」の原点と現場力
 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

- 98 クレーム対応対策再入門
第4回(最終回)クレームに対処する
 Y'sラーニング 代表取締役 浮島由美子

- 102 顧客の声 活用法
第3回 社内とのコラボレーション
～顧客の声を生かすテキストマイニング～
 野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部
 副主任 システムコンサルタント 鈴木賢治

News & Topics

- 106 ニュースダイジェスト

トピックス

- 108 富士通ビジネスシステムが日本オラクルのリモートツールを活用し、Webヘルプデスクサービスを提供開始



「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。