コールセンター運営のプロフェッショナルを目指す

Contact Center Management
コンタクトセンター・マネジメント

2006・4月号
vol.24

Special 特集

CONTENTS

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⑫
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

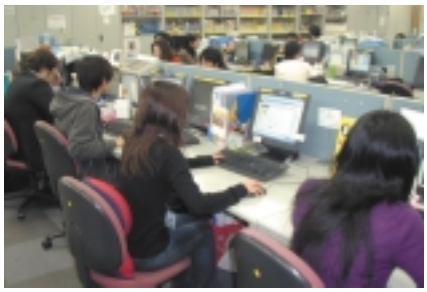
プロシード
COPC事業部
ゼネラルマネージャ
畑中伸介氏

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④
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

Inovation

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



Know How

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
～あいづちは真剣応対のサイン～
きくスキル研究会　窪田尚子、日向和江、三浦拓馬

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　鈴村賢治

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**

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
バーチャレクス マーケティング企画室 ディレクター 小林知巳

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

●「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。