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・6月号
vol.25

Special 特集

CONTENTS

企業ビジョンを具現化する コンタクトセンター最新事情

22 PART1［総論］
企業ビジョン具現化の第一歩は
処理部門から戦略部門への転換

26 PART2［ケーススタディ］
コンタクトセンター改革へ挑む
先進4社のアプローチ
ジュピターショップチャンネル／日本興亜損害保険／
アスクル／オムロンフィールドエンジニアリング

Key Person

10 コンタクトセンター業界の先駆者たち⑬
オペレーターを参画させて数々の
センター運営改革を精力的に行う

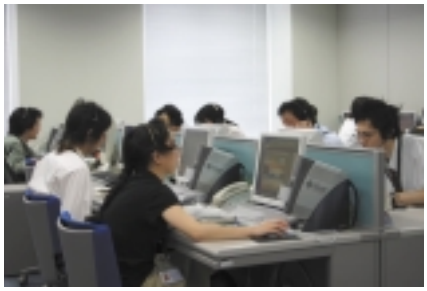
あいおい損害保険
営業推進本部
カスタマーサービスセンター部
部長
加藤 章雄氏

朝日生命保険
お客様サービスセンター
ゼネラルマネージャー
村上　弘氏

40 センターマネージャーに聞く⑥
経営ビジョンに基づくセンターミッションを掲げ
センターの組織風土を守りながらコールスキルを向上

Inovation

42 ケーススタディ
ぷららネットワークス
Eメール応対支援システムの導入で顧客サービス・サポートの充実とコスト削減を図る



News & Topics

66 ニュースダイジェスト

トピックス
68 **宮城県と仙台市が国内初となるオペレーターコンテストを開催**

業界ウォッチング
46 **社会的問題を抱えた松下電器の最新決算、強い絆が好業績を支える**
大河原克行

34 コールセンター・マネージャーズサミット2006 レポート

●「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。

Know How

図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
14 **第10回 戦略的な人材調達**
OneVision 代表取締役　福留雅彦

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
16 **第5回 ブログマーケティング**
エンプレックス 代表取締役社長　沢登秀明

「きく」スキルを習得する
70 **第3回 貴社コミュニケーターの対応には“ホスピタリティ”が感じられるか？**
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

コンタクトセンター・チェンジ・マネジメント
48 **第1回 変革の計画とマネジメント**
バーチャレクス　代表取締役　丸山栄樹

センター・アイデンティティの確立に向けて
50 **第1回 センターの精神的支柱となる“センター・アイデンティティ”**
金森マーケティング事務所・取締役社長　金森　努

アウトバウンド・マネジメント改革
54 **第1回 アウトバウンドセンター運営のための5つの問いかけ**
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　蛭田　潤

アウトソーサー・マネジメント入門
58 **第1回 コンタクトセンター業務の発注者が果たすべき役割**
プロシード　CCSグループ
COPC認証事業ディレクター　五味康一郎

カウンセリング知識活用法
60 **第1回 コンタクトセンターに求められるカウンセリングの意義**
産業カウンセラー（コンタクトセンターカウンセラー）　三好加余子

顧客の声 活用法
62 **第4回（最終回） 経営とのコラボレーション～顧客の声を経営に生かすメソッド～**
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