



2006・6月号

vol. 25

Special  
特集

# C O N T E N T S

## 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  
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  
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

- 42 ケーススタディ  
 ぷららネットワークス  
**Eメール対応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**



- 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。

- 14 図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター  
 第10回 **戦略的な人材調達**  
 OneVision 代表取締役 福留雅彦
- 16 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
- 70 「きく」スキルを習得する  
 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**

- 48 コンタクトセンター・チェンジ・マネジメント  
 第1回 **変革の計画とマネジメント**  
 パーチャレクス 代表取締役 丸山栄樹
- 50 センター・アイデンティティの確立に向けて  
 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