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・10月号
vol.27

Special 特集

CONTENTS

“丸投げ”センターに未来はない
アウトソーサー活用の極意

26 PART1［総論］
企業側、アウトソーサー双方にある
言い分、言いわけ

28 PART2［課題解決］
アウトソーサー活用成功への
4つの課題と解決法

32 PART3［ノウハウ］
アウトソーサーがクライアント企業との
良好な関係を築くためのポイント

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち⑮
テレマーケティング会社のコンセプトの明確化が、
クライアント企業と信頼のパートナーシップを築く

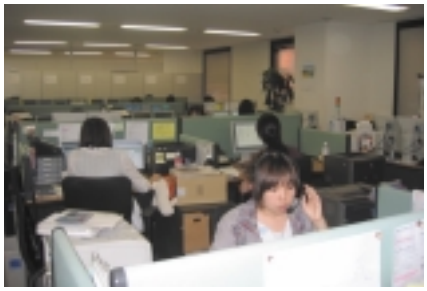
第一アドシステム
代表取締役社長
岩城久剛氏

グラクソ・スミスクライン
カスタマー・ケア・センター
部長 熊澤伸宏氏

52 センターマネージャーに聞く⑧
製薬会社で初のマーケティング支援型センターを構築
今後はeコンタクトなどのチャネル多様化を推進

Inovation

54 ケーススタディ
ケンコーコム　カスタマーセンター
商品の品揃えと顧客応対窓口チャネルの充実を図り品質を重視した顧客サービスを提供



News & Topics

74 NEWS DIGEST
76 CCM流 NEWS SELECTION

80 IT協会通信
eメールを媒体としたセンターにおける、あるべき対応メールの要素

コンタクトセンター業界を読む！
36 **第2回 システムベンダーの製品戦略からセンター動向を読む**
本誌編集長　菊池淳一

トピックス
82 **仏国テレパフォーマンス社のアジア市場拡大の一環として今年3月に日本法人を設立**

84 **中小規模コンタクトセンターにASPでシステムを提供するホワイトパジャマ・ジャパン設立**

Know How

18 図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
第12回 SVによるコミュニケーターのコーチング
OneVision 代表取締役　福留雅彦

20 コールセンター改革パイロットチーム奮戦記
第2回　離職防止と定着率改善への挑戦
LCAコミュニケーションズ　CRS事業部長　高水　徹

86 「きく」スキルを習得する
第5回 「ボーカルスキル」は話すためだけのスキルと思っていないか？
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

60 コールセンター・チェンジ・マネジメント
第3回　コールセンター機能の設計
バーチャレクス　代表取締役　丸山栄樹

64 アウトバウンド・マネジメント改革
第3回　時間を大切にする業務運営ができていますか
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
コンサルタント　皆越由紀

68 アウトソーサー・マネジメント入門
第3回　コンタクトセンター業務の発注者が果たすべき役割（3）
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

新連載
72 ヒューマンリソース・マネジメント入門
第1回　コンタクトセンターにおけるコミュニケーターの採用と人材活用
ヒューマン・インベントリー　カード事業部
部長　佐伯　司

●「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。