



2006・12月号

vol. 28

Special
特集

C O N T E N T S

先進事例から学ぶ センター戦略・運営のすべて



22

PART
1 [総論]

課題多いセンター運営
先進事例から何を学べばよいのか



24

PART
2 [事例研究]

8つの先進センター運営を
5つのマネジメント視点から探る



業務改革マネジメント

あいおい損害保険

戦略マネジメント

ベンチャー・リンク

効率性マネジメント

ディー・エイチ・エル・ジャパン

クオリティマネジメント

ヤフー

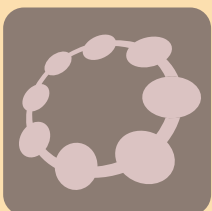
ヒューマンリソースマネジメント

ジュピターショップチャンネル

オーエムシーカード

ファンケル

NTTコミュニケーションズ



Key Person

- 10 **コンタクトセンター業界の先駆者たち
プロフェッショナルな人材を育成し、
連携できるようなネットワークを作りたい**



Cプロデュース
代表取締役
大木伸之氏

News & Topics

- 66 NEWS DIGEST
68 CCM流 NEWS SELECTION
72 IT協会通信
コンタクトセンターマネージャーの役割
44 **コンタクトセンター業界を読む！
第3回 景気回復に及ばずセンター運営の影響を読む**
本誌編集長 菊池淳一

コンタクトセンター・マネジメント フォーラム2006

レポート

40



Know How

- 14 **図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
第13回 暫定対応と本対応**
OneVision 代表取締役 福留雅彦
- 16 **コールセンター改革パイロットチーム奮戦記
第3回 採用の仕組改善に着手する**
LCAコミュニケーションズ CRS事業部長 高水 徹
- 74 「きく」スキルを習得する
**第6回 これからのコールセンターに
(最終回) 求められるコミュニケーション力とは？**
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

- 46 **コールセンター・チェンジ・マネジメント
第4回 コールセンターITの設計**
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3回 顧客との良好な関係構築と
自社の本質的価値をさらに深く考える**
金森マーケティング事務所・取締役社長 金森 努
- 54 **アウトバウンド・マネジメント改革
第4回 コールの品質管理に
スキはありませんか**
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
チーフ・コンサルタント オ木利恵子
- 58 **アウトソーサー・マネジメント入門
第4回 ベンダーとのパートナーシップの
ライフサイクル管理**
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
- 62 **ヒューマンリソース・マネジメント入門
第2回 コミュニケーターの採用方法と
優秀な人材確保、採用後のリテンション対策**
ヒューマン・インベントリー カード事業部
部長 佐伯 司
- 64 **カウンセリング知識活用法
第3回 傾聴技法の4つのポイントと
カウンセリングを行う上での留意点**
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

「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。