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・12月号
vol.28

Special 特集

CONTENTS

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
ストラテジーマネジメント
効率性マネジメント
クオリティマネジメント
ヒューマンリソースマネジメント

①あいおい損害保険
②ベンチャー・リンク
③ディー・エイチ・エル・ジャパン
④ヤフー
⑤ジュピターショップチャンネル
⑥オーエムシーカード
⑦ファンケル
⑧NTT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⑯
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 景気回復に及ぼす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（最終回）　これからのコールセンターに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
バーチャレクス　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　才木利恵子

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。