



2007・10月号

vol. 33

Special
特集

C O N T E N T S

コンタクトセンターを基軸にした ビジネスモデルの変革

25

PART

1

総論

ビジネスモデル変革の中核になる
コンタクトセンター

30

PART

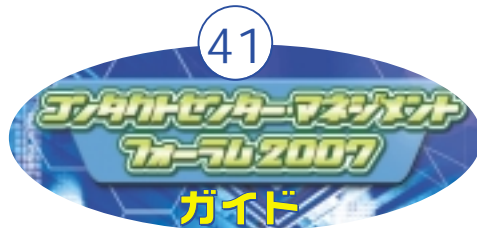
2

ケーススタディ

ビジネスモデル変革を進める
3社のアプローチ

オムロンフィールドエンジニアリング / NTTコミュニケーションズ / エスアイエス

41



Key Person

14 ^①コンタクトセンター業界の先駆者たち
最大のパフォーマンスを上げ、クライアント企業に
貢献することにこだわり続けていきたい

テレマーケティングジャパン
代表取締役社長 兼 CEO
宮澤孝夫氏



ソニーマーケティング XPRIカスタマーセンター
センター長 伊藤耕一氏



38 センターマネージャーに聞く ^⑬
相対的なスキル向上とスタッフ各自の得意領域を伸ばすことで、
センター全体の品質を強化

- 50 ケーススタディ
ニッセン eコンタクトセンター
ナレッジマネジメントシステムの充実で
メールの3時間以内返答を実現



- 80 NEWS DIGEST
82 CCM流 NEWS SELECTION
9 ブログ・リレーディスカッション
大きくスキル体得のための教育には
どのようなものがあるのか
36 コンタクトセンター・コンサルタント有山裕孝が見に行く
新コンタクトセンター・ソリューションの魅力
第5回 顧客が話す内容をリアルタイムに
テキスト化する音声認識ソフトウェア
86 IT協会通信
CRMコンタクトセンターコンソーシアム2007
第3回フォーラム開催レポート
トレンド
88 顧客との会話分析で変わる
インタラクションセンターの最新動向 [後編]

- 7 三上綾子のセンター運営の視点
③ 環境問題と大いに関係あるコンタクトセンター
プロシジョン 代表取締役 三上綾子
11 コンタクトセンターへの新しい風
③ サポートセンターのナレッジマネジメントは
なぜうまくいかないのか
HDI-Japan 代表取締役CEO 山下辰巳
54 コンタクトセンター業界を読む！
第8回 相次ぐ製品トラブル公表で、多忙になるコンタクトセンター
本誌編集長 菊池淳一

「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。

- 18 図説 フレームワークで斬るコンタクトセンター
第18回 会話が噛み合うための最重要ポイント(前編)
OneVision 代表取締役 福留雅彦
20 CRM塾 センター運営の基本スキルを磨く
第3回 対応品質だけが品質ではない
プロシジョン 代表取締役 三上 綾子

実践マネジメント講座

- 56 業界別コンタクトセンター変革法
第3回 徹底的なオペレーション効率化及
~「大切に扱われている」という顧客受容と効率化~
アクセンチュア 経営コンサルティング本部CRMグループ
パートナー 内藤範博/アナリスト 池ヶ谷賢史
60 センター改善の進め方
第3回 センター内・外の連携体制を作り上げる
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 宮P 幸一郎
64 Eメール対応マネジメント
第3回 Eメール対応におけるFAQ
NTTアドバンステクノロジー CRM事業ユニット
事業ユニット長 松島英之
66 顧客の声マネジメント
第3回 顧客の声の「見える化」
野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部
主任システムコンサルタント 鈴木賢治
70 コンタクトセンター・ソリューション進化論
第1回 コンタクトセンター・システム
進化の方向性
ジェネシス・ジャパン システムエンジニアリング本部
プロダクトマネジメント部 部長 飯塚純也
72 新・品質管理ソリューション
第1回 品質向上はコンタクトセンター
課題改善の要！
アドバンス・コンサルティング 代表取締役
CRMシニアコンサルタント 有山裕孝
76 スーパーバイザー育成法
第3回 センターの現場ではSVを
どのように育成しているのか
Cプロデュース 代表取締役 大木伸之監修
取締役 日比谷容子
78 トレーナー育成法
第5回 研修評価の実施と活用がトレーナーを育てる
クウォーターワン 代表取締役
窪田尚子