

※本メールは@CCMメールマガジン配信の登録をされた方に加え、弊社が発刊している「コンタクトセンター・マネジメント」の読者、弊社主催のセミナーや弊社が出展した展示会に来場・参加された方、弊社スタッフと交流があった方に配信しています。
※配信停止、アドレス変更をご希望の方はこのメールの最下部をご覧ください。

2007/7/31
@CCMメールマガジン Vol. 52

<http://www.atmarkccm.com/>

「@CCMメールマガジン」をご覧いただきありがとうございます。
本メールマガジンのナビゲーション担当の吉田です。本メールマガジンは原則として月1回のペースで皆様にお届けさせていただきます。

CONTENTS

1. コンタクトセンター編集余録【51】
2. 「コンタクトセンター・マネジメント・フォーラム2007」開催のご案内
3. 「コンタクトセンター・マネジメント研究会」会員募集のお知らせ
4. 「コンタクトセンター・マネジメント」8月号のご案内

1. コンタクトセンター編集余録【51】
 - アンケート調査から見える
 - コンタクトセンターの地方誘致と運営の実態

ここでは、コンタクトセンター運営専門誌「コンタクトセンター・マネジメント」(CCM)の取材や業界関係者、執筆陣との情報交換などで得た情報をもとにして、編集者の視点で考えるコンタクトセンター運営や取材のこぼれ話などを紹介していきたいと思っています。

今月発行のコンタクトセンター・マネジメント8月号では、特集として「コンタクトセンターリロケーション白書」と題し、地方自治体および地方に進出しているコールセンターに対してアンケート調査を行いました。編集部では2年前にも同様な調査を実施していますが、その結果を今回と比較すると非常に興味深いものがあります。

沖縄県の誘致制度の成功が引き金となり、各自治体では2000年頃から誘致支援策を相次いで打ち出し、2002年、2003年には加熱していた地方のコンタクトセンターの誘致合戦も収束していました。現在の特徴としては、「雇用創出や駅前周辺の賑わい創出など初期の目的を達成したため継続しない」「誘致の認知を広められなかった」「雇用が集まらなかった」などによりコンタクトセンター誘致には消極的な自治体と、助成内容を企業のニーズに応えるものに見直したり、展示会に出展するなど積極的に誘致を行っている自治体とに2極化していることです。

沖縄県、北海道は相変わらず積極的なアプローチで誘致を進め、誘致数でもトップの地位を不動ものとしていますが、福岡県と宮崎県の誘致数は注目すべきものがあります。2年前の調査で7社だった福岡県は21社、5社だった宮崎県は16社と前回の調査の約3倍の企業誘致に成功していました。

また、地方進出企業へのアンケート調査をみると、地方にコンタクトセンターを開設する最大の目的は、何といたっても「コスト削減」でした。

センター運営にかかるコストの7割が人件費とまで言われるコンタクトセンターでは、大都市圏よりも人件費を抑えられる地方都市でセンターを開設し、ローコストオペレーションが実現できるのは大きなメリットです。また、センターの規模を2年前と比べると100席以上のセンターが増えており、地方展開するセンターの大規模化も進んでいるようでした。

ただ、人材の確保については最も懸念されている点です。コンタクトセンター開設時も運営をしている現在でもこれは常に大きな問題であるだけに、企業と連携して人材募集やコールセンターに対する認知や啓蒙活動を行ったり、コミュニケーターの育成講座、スーパーバイザーの育成講座など、誘致企業を支援してくれる自治体が望まれています。

既存センターにおいては、品質向上を課題としているセンターの割合も高いため、単に人材を確保するだけでなく、その質や適性については課題はありますが、大都市と比べれば離職率も低く、まだまだ比較的低賃金で採用できるコミュニケーター、オフィス賃料などのランニングコストを考えるとローコストオペレーションが図れる利点の多い地方センターの開設は、企業にとっては魅力的であることは間違いないようです。

2. 「コンタクトセンター・マネジメント フォーラム 2007」
(10/26・第4回)開催のご案内



コンタクトセンターを取り巻くさまざまな運営課題をテーマにしたコンタクトセンター・マネジメント編集部主催の「コンタクトセンター・マネジメント・フォーラム」。今年で4回目となる同フォーラムは、10月26日（金）に汐留のホテルヴィラフォンテーヌ汐留で開催いたします。午前中の基調講演は「センター戦略コース」「センターマネジメントコース」「ヒューマンリソース・マネジメント」の3コース、午後は選択制の事例研究と協賛企業による無料セミナーが行われます。

コ | ン | タ | ク | ト | セ | ン | タ | ー | ・ | マ | ネ | ジ | メ | ン | ト | ★
フ | ォ | ー | ラ | ム | 2 | 0 | 0 | 7 | ★

- 【日時】 10月26日（金） 10:00～18:00
- 【会場】 ホテルヴィラフォンテーヌ汐留
- 【主催】 株式会社LCAコミュニケーションズ
「コンタクトセンター・マネジメント」編集部
- 【特別協力】 社団法人企業情報化協会
- 【協賛】 12社の企業・団体を予定
- 【定員】 200名
- 【参加費】 一般 31,500円（税込み）
@CCMメールマガジン会員 21,000円（税込み）
「コンタクトセンター・マネジメント」購読者 14,700円（税込み）

※申込み受付開始日および詳細なプログラム内容につきましては、コンタクトセンター・マネジメント誌、@CCM、@CCMメールマガジンにて随時、ご案内いたします。

※本コンファレンスの協賛企業の募集を開始しました。数々の特典がありますので、ご希望の方はお気軽にinfo@atmarkccm.comまでお問い合わせください。詳細なご案内をさせていただきます。



- 3. インハウスセンター・法人会員限定
- 「コンタクトセンター・マネジメント研究会」会員募集のご案内

インハウス・コンタクトセンター、お客様相談室の担当役員、センター長、マネージャー、スーパーバイザーなどの皆様に限定したコンタクトセンターの戦略・運営に関する研究・情報交換を行う研究会として発足した「コンタクトセンター・マネジメント研究会」。これまでに3回の定例研究会が行われましたが、ご参加いただいている会員様からは、「さまざまな業種のセンターの方々の課題や運営方法について意見交換でき、非常に勉強になる」との多くの声を頂いております。次回は9月下旬に開催予定です。会員枠に多少余裕がございますので、ご興味ある企業様は是非、お問合せ下さい。

- ◆主催：株式会社LCAコミュニケーションズ
コンタクトセンター・マネジメント編集部
- スポンサー：
 - プラチナスポンサー：ジェネシス・ジャパン株式会社
P&Wソリューションズ株式会社
日立情報通信エンジニアリング株式会社
 - ゴールドスポンサー：株式会社ジャストシステム
テクマトリックス株式会社
株式会社野村総合研究所
NITアドバンステクノロジー株式会社（順不同）

◆会員特典

1. 定期研究会への無料参加（年間8回予定）
2. 会員間の情報交換・懇親会への無料参加（年間2回予定）
3. コンタクトセンター・マネジメント編集部主催の「コールセンター・マネージャーズ・サミット」「コンタクトセンター・マネジメント・フォーラム」への無料ご招待（1社2名まで）
4. 国内外コンタクトセンター視察研究会などへのご優待

◆募集要項

1. インハウスセンター・法人会員限定 第1期 50社限定
（※テレマエージェンシー、システムベンダーの皆様は入会できません）
2. 入会金：1万円、年会費：6万円
3. 定期研究会、情報交換・懇親会に1社3名様まで参加可能

◆入会申込書付資料請求先

本メールマガジンの返信もしくは、info@atmarkccm.comまでに
お名前、勤務先、所属部署、電話番号をご記入の上
「コンタクトセンター・マネジメント研究会資料希望」と明記してお申し込
みください。詳しい案内をメールにて送付させていただきます。

◆お問い合わせ
コンタクトセンター・マネジメント編集部
TEL：03-5827-7649（直）、Eメール：info@atmarkccm.com

◆□
□ 4. 「コンタクトセンター・マネジメント」8月号（7/25発行）の
□ 主要記事紹介
□

◆8月号の目次は、↓↓↓ こちらへ ↓↓↓
<http://www.atmarkccm.com/magazine.html>

以下では、主要記事の抜粋（PDF）をダウンロードできます。

■Special



<http://www.atmarkccm.com/ccm/0708ccm/01.html>

1. 特集「コンタクトセンターリロケーション白書」

PART 1 [総論]

“コスト削減”、“人材確保”で加速する
コンタクトセンターの地方展開

PART 2 [実態調査]

必見！編集部独自緊急アンケート
地方展開のキーポイントはコスト
自治体の助成内容が誘致を決める

■Key Person



<http://www.atmarkccm.com/ccm/0708ccm/02.html>

1. コンタクトセンター業界の先駆者たち(20)
企業がアウトソーサーに求めるべきものは
センター運営の深さや進化へのアドバイス
もしもホットライン
取締役常務執行役員
インターリージョナル・マーケティング本部長
藤田ひろみ氏

2. センターマネージャーに聞く(12)
大幅な仕組みやルール改善で20%まで落ち込んだ応答率を
約1カ月で80%に回復、現在100%近い応答率を確保
TOTOPラスクリエイト なんでも相談センター
所長 高橋徳彦氏

■Innovation



<http://www.atmarkccm.com/ccm/0708ccm/03.html>

★ケーススタディ

MSK安心ステーション
“安心を声に乗せて届けます”をスローガンに
顧客起点に立った品質向上を目指す

■know How



<http://www.atmarkccm.com/ccm/0708ccm/05.html>

1. 図解フレームワークで斬るコンタクトセンター
第17回 スキルベースルーティング
OneVision 代表取締役 福留雅彦氏

2. CRM塾 センター運営の基本スキルを磨く

第2回 「ハートを磨く」ことが顧客感動を呼ぶ
プロシジョン コミュニケーションスペシャリスト 釘宮悦子氏

3. 業界別コンタクトセンター改革法
第2回 「“個”客深耕」に向けた
コンタクトセンターの戦略的活用
アクセントチュア 経営コンサルティング本部 CRMグループ
シニア・マネージャー 後藤 信氏
4. センター改善の進め方
第2回 品質管理プロセスの確立
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 潤氏
5. Eメール対応マネジメント
第2回 Eメール対応の管理指標
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 松島英之氏
6. 顧客の声マネジメント
第2回 顧客の声活用の実態とは
野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部
副主任システムコンサルタント 神田晴彦氏
7. カウンセリング知識活用法
第6回 コンタクトセンターに
メンタルケアを生かす
産業カウンセラー
(コンタクトセンターカウンセラー) 三好加余子氏
8. スーパーバイザー育成法
第2回 SVの採用プロセスの精度を上げて、
ミスマッチを減らす
Cプロデュース 代表取締役 大木伸之監督
取締役 日比谷容子氏
9. トレーナー育成法
第4回 研修実施での基本は
トレーナーの“コミュニケーション力”
クウォーターワン
代表取締役 窪田尚子氏

このほか新連載コラムなど。

▼購読申し込みは

⇒ <http://www.atmarkccm.com/magazine.html>

▼問合わせ先

⇒ info@atmarkccm.com もしくはTEL : 03-5827-7649まで

◇ご意見・ご感想、耳寄りな情報、質問など何でも歓迎します。
是非、info@atmarkccm.comまでお寄せください。

それでは次号の配信もご期待ください。

※記事中に掲載しているシステム名、製品名は一般に各メーカーの登録商標
または商標です。

※掲載記事の無断転載を禁じます。

※本メールは、配信用メールアドレスを使用しております。
配信停止・アドレス変更をご依頼の際には、下記お問合せフォーム、
もしくはinfo@atmarkccm.com までお願いいたします。

お問合せフォーム：

<https://ssl2.naviservers.net/atmar3/otoiawase.html>

発行元：株式会社LCAコミュニケーションズ CCM総合研究所
@CCMメールマガジン 編集長：菊池淳一 編集担当：吉田はるみ
〒110-0015 東京都台東区東上野5-1-5
日新上野ビル4F info@atmarkccm.com

