

※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。

2007/9/29
@CCMメールマガジン Vol. 54

<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。10月26日（金）に開催される「コンタクトセンター・マネジメントフォーラム2007」のプログラムをWeb上にアップ致しました。申込みも同時に受付開始しております。各コースとの定員制となっていますので、お早めにお申し込み下さい。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【52】
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」10月号のご案内

1. コンタクトセンター編集余録【52】
 - 「見えてきたビジネスモデル変革の動き」

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。

「コストセンターからプロフィットセンター」という言葉は、企業における地位向上の意味も含めて、数年前からこの業界では、あるべき姿として言われてきましたが、その言葉ばかりでなかなか実現されていない企業が多いのが現実でした。しかし、最近になってようやく本格的にコンタクトセンターを中核としてビジネスモデルを変革しようとする動きが我々からも見え始めてきたように思います。

コンタクトセンター・マネジメント誌12月号では「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」という特集を組み、実際にプロフィット化を実現している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、エスアイエスの3社を取材しました。

オムロンフィールドエンジニアリングがコールセンター改革に取り組み始めたのは、1998年から2002年ですが、顧客満足度調査や業務フロー分析、新システムの構築によってWebを使用してサービスの進捗状況を顧客に公開した“サービスの見える化”などマネジメント機能を持つコールセンターへの業務改革を行う中で見えてきたのが周辺ビジネスの存在でした。

コールセンターを中心に仕事の流れを組み立て直し、コールセンターですべてを管理することにより、得られた現場情報を元にソリューションの提案、リニューアルの提案など顧客に付加価値を提供することが可能となりました。その結果、コールセンターだけでなく、現場を含めたすべてのプロセスをマネジメントできる体制が構築され、現在は自社製品だけでなく他社製品の全体のプロセスでのサポートをするケースが多くなっているということでした。

また、NTTコミュニケーションズのセールスセンターである法人コンタクトセンターは、8年前からビジネスモデルの変革を行うためセンターを開設していますが、紆余曲折ありながらも、徐々に社内的な地位を上げてきました。初期はセンター内に訪問営業部隊を持ち、センターの中ですべてをクロージングするという小さくまとまった組織でしたが、センターの拡大に伴い大きな枠組みで組織全体から見て役割分担をする位置付けへ。案件を発掘醸成して訪問営業に引き継ぎ、販売につなげるという、営業の一端を担う位置付けとしての活動を続けてきました。それが今年4月からは、これまで取り組んできた活動が社内的にも評価を受け、新規販売につなげるための営業支援機能から、新規販売のみならず、担当顧客からの毎月の収入を含めたすべての収入責任を担うアカウント営業の機能をもつ形となり、セールスセンターの役割も非常に重くなりました。つまり、電話やメールを使う営業で訪問営業とやり方は異なっても位置付けとしては、顧客に対する責任は同じで社内でのランクが上がったわけです。

そして、物流ネットワークとシステムを武器に、CD、DVDなどAVソフト卸商社の国内最大手である星光堂のコールセンターでは、2004年にコールセンターを開設し、

小売店からの問い合わせ対応を扱うコールセンターは情報流通とマーケティングの中心と位置づけられていましたが、2006年になり問い合わせ業務の効率化によるコスト削減効果が限界に近づく一方、経営層からは更なる改善を要請される状況下、メーカー、小売店の思いが合致して、打開策として打ち出されたのが分社化という形でした。

エスアイエスでは、コールセンターをキーにしながら、「コールセンター」「物流」「営業支援」「デザイン」機能を4本柱として、非対面ということだけに特化するのではなく、メーカーと販売店を結ぶ雑多な部分を一元的に行えるようなリソースを揃え柔軟な対応を行うといった総合支援のサービスを提供しています。将来的には販売店からの声だけでなく、ユーザーからの問い合わせ対応やWebの作成まで一元的にメーカーから委託してもらえ機能を強化することで業界のオンリーワンの情報拠点を目指したいと考えていました。

長い年月をかけて新たな周辺ビジネスを開発していったオムロンフィールドエンジニアリング、企業における位置付けを上げていったNTTコミュニケーションズ、そして音楽映像といった狭く競合が限られた業界で、他社に先駆けて新たなビジネスを仕掛けていくエスアイエス、そのあり方はさまざまですがプロフィット化を実現したプロセスには学ぶべきものがありました。

- ◆ □
- 2. 「コンタクトセンター・マネジメント・フォーラム 2007」 (10/26)
- 参加申込み受付開始 !!
- <http://www.atmarkccm.com/event.html>
-

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 | オ | ラ | ム | 2 | 0 | 0 | 7 | ★

- 【日時】 10月26日(金) 10:00~17:45
- 【会場】 ホテルヴィラフォンテヌ汐留
- 【主催】 株式会社CCM総合研究所
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、社団法人日本テレワーク協会
- 【協賛】 株式会社野村総合研究所、株式会社ジャストシステム、P&Wソリューションズ、ジェネシス・ジャパン株式会社、NTTアドバンステクノロジー株式会社(順不同)
- 【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)

※プログラムの詳細は、<http://www.atmarkccm.com/event.html> をご覧下さい。申込み受付開始！

- ◆ □
- 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
- <http://www.atmarkccm.com/meeting.html>
-

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4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11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CCM総合研究所
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

◆**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名様まで)
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くしは、contact@ccm-soken.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
<http://www.atmarkccm.com/meeting.html>
TEL：03-5827-7649 (直)、Eメール：contact@ccm-soken.com

◆**□**

- 4. コンタクトセンター・ソリューション・レポート
- 第3弾「バーチャルコンタクトセンター通話品質管理ソリューション」
- 好評発行中 (PDF版・無料ダウンロード)
- <http://www.atmarkccm.com/solution/>
-

IP技術を活用し、複数拠点のコンタクトセンターを結んで、1つのコンタクトセンターと同じような役割をするバーチャルコンタクトセンターが注目を集めています。しかし、その一方で、IP化におけるパケットの輻輳、遅延によって引き起こされる音声品質の低下など新たな課題がクローズアップされてきています。

弊社CCM総合研究所では、「コンタクトセンター・ソリューション・レポート」(PDF版・無料)の第3弾として、バーチャルコンタクトセンター構築のメリットと課題、そしてその課題を解決する重要なソリューションとしてIPコンタクトセンター導入前のテストソリューションと、導入後の運用監視ソリューションをわかり易く解説した「バーチャルコンタクトセンター通話品質管理ソリューション」(協賛：エンピレックス株式会社)を発行しています。

◆**ダウンロード先**：<http://www.atmarkccm.com/solution/>

◆**□**

- 5. 「コンタクトセンター・マネジメント」6月号 (4/25発行) の
- 主要記事紹介
-

◆10月号の目次は、↓↓↓ [こちらへ](http://www.atmarkccm.com/magazine.html) ↓↓↓
<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**

1. 特集「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」

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

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

■**Key Person**

1. コンタクトセンター業界の先駆者たち (21)
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

2. 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

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

■ Innovation

◆◆
★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

■ know How

1. 図解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 福留雅彦氏
2. 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 三上綾子氏
3. 業界別コンタクトセンター改革法
第4回 徹底的なオペレーション効率追及
～「大切に取扱われている」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 内藤範博氏/アナリスト 池ヶ谷賢史氏
4. 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 宮崎幸一郎氏
5. 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 松島英之氏
6. 顧客の声マネジメント
第3回 顧客の声の「見せる化」
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 鈴木賢治氏
7. 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 飯塚純也氏
8. 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解決の要！
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
9. 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 大木伸之監督
取締役 日比谷容子氏
10. 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 窪田尚子氏

▼購読申し込みは

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

▼問い合わせ先

⇒ contact@ccm-soken.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、contact@ccm-soken.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contact@ccm-soken.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_0708.html

発行元：株式会社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
(株) LCAコミュニケーションズ内

Copyright (C), CCM Research Institute, Ltd. ■ □ ■