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

2013・8月号
vol.68

CONTENTS

特集

激動期を迎えた
通販の最新動向とコンタクトセンターの課題

22 PART 1 総論 成長を続ける通販業界 課題も多いコンタクトセンター

24 PART 2 ノウハウ 通販コンタクトセンター運営の共通課題とその対策

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち㊺
テレビ通販のテレマーケティング専業会社として歩んできた30年
アイビーシステム
代表取締役　会長
田中和史氏

Column

8 人材育成の視点
⑲“誰か”ではなく“その人”に伝えたいメッセージ
クウォーターワン　代表取締役　窪田尚子

10 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言
㉗FAQ 整備の考え方
コンタクトセンター専門アドバイザー　鈴木誠

12 “消費者の時代”の顧客対応最前線
⑱オムニチャネル時代の顧客対応の再考
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

50 コンタクトセンター業界を読む！
㊸IP-PBXの脆弱性などを突いた なりすまし通話に複数の業界団体が注意喚起
本誌編集長　菊池淳一

News & Topics

66 NEWS DIGEST
68 CCM流 NEWS SELECTION

Know How

18 コンタクトセンターの鉄則100
鉄則29 CS調査方法を工夫して、センター運営改善に活用せよ
鉄則30 一次完結率を高め、顧客満足度の向上と業務の効率化を目指せ
鉄則31 目的に応じた顧客の声を収集できる入力ルールの作成せよ
鉄則32 コミュニケーターによる小集団改善活動でモチベーションを向上せよ

34 コールセンターにおける行動マネジメント
第4回　お勧めしないアウトバウンド ～なぜ勧めなくても買ってくれるのか～
ディー・クリエイト 総合計画室　室長　シニアコンサルタント　村田啓多郎

36 チャレンジ！もしもし検定
第9回　「コミュニケーション」を考える
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会　技能検定部長　吉川理恵子

●「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、R 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。

コンタクトセンター・スペシャリスト養成講座

42 クレーム対応スペシャリスト養成講座
第5回　クレーム実践練習　その1
クレームサポート　代表取締役　千原秋子

44 品質管理スペシャリスト養成講座
第5回　フィードバックとは（応用編）
ヒューマン・キャピタル・コンサルティング　代表取締役社長　河口昌恵

46 教育研修スペシャリスト養成講座
第5回　トレーナーのコミュニケーション
Y'sラーニング　代表取締役　浮島由美子

実践マネジメント講座

52 コンタクトセンターにおける事業継続マネジメント
第6回　事業継続計画（BCP）の演習
アイテクノ 常務取締役 コンサルティング事業本部 本部長 打川和男

54 ソーシャルメディア時代におけるコンタクトセンターの在り方
第5回　アクティブサポートを始めよう
ヴィクシア マーケティングコンサルタント　長谷川浩司

56 ソーシャルメディア時代におけるコンタクトセンターの在り方
第2回　成長期(2000～2003年頃)
どん底から希望をくれたコミュニケーターの方の言葉
NEC　企業ネットワーク事業部　朝本純功

58 コンタクトセンターでのプロジェクトマネジメント実践法
第2回　プロジェクト立上げ①：「あるべき未来を可視化させる」知識と技法
日本プロジェクトソリューションズ　代表取締役　伊藤大輔

60 モチベーション・マネジメント再考
第1回　モチベーションを改めて考えてみる ～モチベーションとは～
コンタクトセンター・コンサルタント　曽根眞紀子

62 コンタクトセンターで実践できるキャリア・デザイン
第6回（最終回）　キャリアと生活設計 ～キャリアとプラン～
K' T-Institute(ケイ・ティ・アイ)　阪本圭子

64 アクティブサポート人材育成
第2回　アクティブサポートとは（後編）
NTTソルコ　開発本部ビジネス・インテグレーション部門 コンサルタント　塚本公司

CCM 総合研究所の好評電子メディア

コンタクトセンター・マネジメント　公式 Facebook ページ
http://www.facebook.com/ccmsoken

週刊 CCM ニュース（メールマガジン）
http://www.atmarkccm.com