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・10月号
vol.69

CONTENTS

特集

顧客とのコミュニケーションを強化する
アウトバウンド・リレーション

22 PART 1 総論 セールスだけがアウトバウンドではない 顧客とのリレーションを深める手段に

25 PART 2 ノウハウ プロセス別に検証する アウトバウンド実践法

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち 56
CRMへの取り組みを定着させ、コールセンターを価値ある存在に
クロスブリッジ　専務執行役員
村瀬敏彦氏

30 CCM×通販会議　共同企画　コンタクトセンターアンケート調査
第2回　**通話モニタリング&フィードバックに関するアンケート結果**

Column

8 人材育成の視点
⑳人材は“Weメッセージ”で育てる！
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
㉘センターコスト削減の勘どころ
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
⑲セルフベンチマークの勧め
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

54 コンタクトセンター業界を読む！
㊹国内ITアウトソーシングサービス市場、クラウドサービスは2019年まで2桁増を維持
本誌編集長　菊池淳一

News & Topics

68 NEWS DIGEST
70 CCM流 NEWS SELECTION

Know How

18 コンタクトセンターの鉄則100
鉄則33 ベンチマーク・センターを決めて、そのセンターを研究せよ
鉄則34 モニタリング後は、やる気とチャレンジ意欲を喚起するフィードバックを行え
鉄則35 モニタリング結果は、さまざまなシーンで生かせ
鉄則36 スタッフのモラルの維持を重視せよ

34 センター運営　私はこう考える！
第26回　モニタリング&フィードバックのやり方
品質向上のためのモニタリング　プリンス☆
さまざまな制約や状況の中で、各センターで工夫　ぽち
オペレーションに対するルールの整備が必要　りぃ
フィードバックの時間がない!?　JUNJUN
リアルモニタリング&即時フィードバックの大切さ　暴走王
お客様目線　CC忍者

38 コールセンターにおける行動マネジメント
第5回　コミュニケーターの育成 ～60秒ルールを活用しよう～
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

40 チャレンジ！もしもし検定
第10回「気配り」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・スペシャリスト養成講座

46 クレーム対応スペシャリスト養成講座
第6回（最終回）　クレーム実践練習　その2
クレームサポート　代表取締役　千原秋子

48 品質管理スペシャリスト養成講座
第6回（最終回）　品質管理プログラムとは
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

50 教育研修スペシャリスト養成講座
第6回（最終回）　トレーナーのデビューチェックとトレーニング計画の立て方
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

56 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（最終回）　BCMの組織文化への導入
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

58 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6回（最終回）　コンタクトセンターの未来像
ヴィクシア マーケティングコンサルタント　長谷川浩司

60 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3回　動乱期（2003～2008年頃）
市場を揺るがした空前のIP電話ブームは諸刃の剣
NEC　企業ネットワーク事業部　朝本純功

62 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3回　プロジェクト立上げ②：「あるべき未来を可視化させる」コツ
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

64 モチベーション・マネジメント再考
第1回　コンタクトセンターにおけるモチベーションのキーポイント ～ある実例から～
コンタクトセンター・コンサルタント　曽根眞紀子

66 アクティブサポート人材育成
第3回　アクティブサポートのはじめ方 その1
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

●「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。