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

2014・6月号
vol. 73

CONTENTS

特集

今後ますます必要性が増す コンタクトセンターでの高齢者対応

26 PART 1 総論 超高齢社会に向かう コンタクトセンターでの課題

30 PART 2 ノウハウ コンタクトセンターでの 高齢者対応のポイント

Key Person

18 コンタクトセンター業界の先駆者たち ⑥⓪
マネジメント経験豊富な
コンサルタントとしてセンター運営を支援

ハッピーハート・TREE
パートナーコンサルト
牧野 聡 氏

34 特別企画
『さらに信頼される企業へ』日本コカ・コーラの挑戦
第1回　革新的ICCビジネスプラットフォームの構築
日本コカ・コーラ 広報・パブリックアフェアーズ本部
コンシューマー・インタラクショングループ
シニア・マネジャー　長嶺勝則

Column

14 人材育成の視点
㉔ロボットに負けないコミュニケーター育成？
クウォーターワン　代表取締役　窪田尚子

15 “消費者の時代”の顧客対応最前線
㉓生活者が先をいく『オムニチャネル』への期待
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

16 センター運営のヒント
❷組織風土改革について考える
ヒューマンKプラット　代表　コンサルティングディレクター　加藤章雄

46 コンタクトセンター業界を読む！
㊼日本ブランド戦略研究所、企業の顧客サポートを評価する「顧客サポート調査 2014」の結果を発表
本誌編集長　菊池淳一

CCM 総合研究所の好評電子メディア

登録受付中

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

Know How

22 コンタクトセンターの鉄則100
鉄則45　センターに新たな機能や役割を追加しよう
鉄則46　無理・無駄を省くオペレーション管理を重視せよ
鉄則47　競合他社とのクオリティを意識せよ
鉄則48　コミュニケーターの離職防止策を確立せよ

38 コンタクトセンター運営幹部養成講座
第2回　人の管理～教育育成系～
コンタクトセンター専門アドバイザー　鈴木　誠

42 チャレンジ！ もしもし検定
第14回　電話応対のロールプレー研修で学ぶ自然な話し言葉
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

実践マネジメント講座

48 ISMS規格改定のポイント
第4回　「6　計画」の改訂ポイント
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

50 「優良顧客の利益を守る」招かざる顧客との果てしなき闘い！
第2回　苦情・クレームと不当要求者の違いと不当要求の事例
HAZS(ハッツ)　代表取締役　東　弘樹

52 相手をイラつかせない、怒らせないクレーム応対
第1回　感情のコントロール
応対品質研究所　代表取締役　竹内幸子

54 モチベーション・マネジメント再考
第6回（最終回）　コンタクトセンターにおけるモチベーション
コンタクトセンター・コンサルタント　曽根眞紀子

News & Topics

56 NEWS DIGEST
58 CCM 流 NEWS SELECTION

●「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。