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・10月号
vol. 75

CONTENTS

特集 効率と迅速対応を目指したFAQ構築とマネジメント

20 PART 1 総論 公開はしたものの課題が多いFAQマネジメントの実態

24 PART 2 ノウハウ FAQ構築・マネジメントと専用システム導入の留意点とポイント

Key Person

12 コンタクトセンター業界の先駆者たち 62
ストレスマネジメントをコールセンターのKPIとして確立したい

プロエントコミュニケーションズ
代表取締役
柴山順子 氏

30 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3回　革新的ICCビジネスプラットフォームの構築
～ 一歩進んだICCソーシャルメディア対応事例と成果 ～
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

8 人材育成の視点
㉖「お客様に届く言葉」を指導できているだろうか?
クウォーターワン　代表取締役　窪田尚子

9 おばんでございます　東北から考える人“財”育成
❶change your perspective
コンタクトセンター・コンサルタント　長谷川和子

10 “消費者の時代”の顧客対応最前線
㉕長期的視点で人材難に挑む
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

11 センター運営のヒント
❹「コミュニケーターの自立化を考える
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

42 コンタクトセンター業界を読む！
㊾コールセンターオフショア市場は進展するのか ?!
本誌編集長　菊池淳一

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

Know How

16 コンタクトセンターの鉄則100
鉄則53　オムニチャネル対応では、さまざまな顧客接点のチャネル統合が重要
鉄則54　クレーム対応の基本は、顧客の望んでいることを把握すること
鉄則55　クレーム対応では、傾聴力、質問力、論理思考力を磨け
鉄則56　コミュニケーション効率を上げるような朝礼を行え

34 コンタクトセンター運営幹部養成講座
第4回　数値管理と情報管理
コンタクトセンター専門アドバイザー　鈴木　誠

38 チャレンジ！ もしもし検定
第16回　電話応対で学ぶ新しいコミュニケーション教育 その2
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

44 ISMS規格改定のポイント
第6回　「7　支援」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

46 コンタクトセンターの新たなマネジメント法
第2回　新たな手法を活用展開する 感情分析ソフトの活用法
ハッピーハート/TREE　パートナーコンサルタント　牧野 聡

48 「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4回　会員規約のコピペは禁物！ 自社独自のものを用意する
HAZS(ハッツ)　代表取締役　東　弘樹

50 相手をイラつかせない、怒らせないクレーム応対
第3回　クレームの対応手順
応対品質研究所　代表取締役　竹内幸子

News & Topics

52 NEWS DIGEST
54 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。