



2014・12月号

vol. 76

C O N T E N T S

特

集



良いパートナー関係を構築するための アウトソーサー・マネジメント

21

PART
1
総論

アウトソーサーと良好な関係を構築する上での課題

24

PART
2
ノウハウ

パートナーシップを構築するためのアウトソーサー活用のポイント

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち ⑬
もっとコールセンターを
生活や社会に根付かせたい

イースマイル
代表取締役 CEO

齊藤 勝氏



Column

- 8 人材育成の視点
① コールセンターは“フロントオフィス業務”であるという認識はありますか?
クウォーターワン 代表取締役 窪田尚子
- 9 おぼんでございます 東北から考える人“財”育成
② The power of education
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
③ “1人ひとりが主役”への原点回帰
消費者の声研究所 代表取締役 増田由美子
- 11 コミュニケーション日記
④ 思い出に残るおもてなし
コミュニケーション工房 代表 増尾真子
- 12 センター運営のヒント
⑤ コミュニケーター採用時になすべきこと
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
- 36 コンタクトセンター業界を読む!
⑥ BPO 市場の年平均成長率は 2.9%と予測 人材不足の影響で BPO を利用する企業が増加傾向
本誌編集長 菊池淳一

News & Topics

- 50 NEWS DIGEST
52 CCM 流 NEWS SELECTION

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

- 18 コンタクトセンターの鉄則100
鉄則57 ソーシャルメディア対応ノウハウも蓄積せよ
鉄則58 人員配置は呼量予測による精度を高める工夫をせよ
鉄則59 センター全体の目標達成にはチーム力を高めることが必要
鉄則60 表彰制度は、特定の人が受賞しないように配慮せよ
- 28 コンタクトセンター運営幹部養成講座
第5回 (最終回) 時間管理 (呼量予測) とコスト管理
コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木 誠
- 32 チャレンジ! もしもし検定
第17回 個人情報保護法と電話応対
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

- 38 ISMS規格改定のポイント
第7回 「8 運用」の改訂ポイント
アイテック 取締役副社長 打川和男
- 40 クラウド時代の顧客サービス
第1回 柔軟性
セールスフォース・ドットコム コマーシャル営業本部
サービスクラウド アカウントエグゼクティブ 飯塚純也
- 42 コンタクトセンターの新たなマネジメント法
第3回 新たな手法を活用展開する 顧客ニーズの活用方法
ハッピーハート/TREE パートナーコンサルタント 牧野 聡
- 44 「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5回 不当要求者からの防御のテクニック
HAZS(ハッツ) 代表取締役 東 弘樹
- 46 相手をイラつかせない、怒らせないクレーム対応
第5回 本音のコミュニケーション
応対品質研究所 代表取締役 竹内幸子
- 48 効果的なヒアリングで自立を促す育成法
第1回 効果的なヒアリングをするための心構え
テレコミュニケーション・スペシャリスト 長谷香代子

- 「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、®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。