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

2008・2月号
vol.35

Special 特集

CONTENTS

# センター運営の最適化を図る マネジメントシステムの最新動向

PART 総論1 28
コンタクトセンター運営課題と求められるマネジメントシステム

PART ソリューション2 30
注目を集めている10分野のマネジメントシステム

PART ノウハウ3 40
マネジメントシステムをどう活用するか ～ツール導入で失敗しないために～

Key Person

16 コンタクトセンター業界の先駆者たち㉓
コストをかければお客様満足度が高まるわけではない

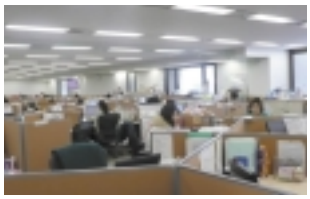
ヤフー
カスタマーサポート本部長
高野嘉奈子氏

いちよし証券 ビジネス・プロデュース部
いちよしダイレクト室 室長 武井秀樹氏

44 センターマネージャーに聞く⑮
代理受電の転送率を減らし、自己完結できるセンターにすることが目標

## Inovation


46 ケーススタディ
**ジョンソン・エンド・ジョンソン ビジョンケア カンパニー カスタマーサービスセンター**
**応答品質から対話品質、業務品質へ 応対品質改善への挑戦**

## News & Topics


74 NEWS DIGEST
76 CCM流 NEWS SELECTION
12 ブログ・リレーディスカッション
**内部コミュニケーションを円滑化するために、「きくスキル」はどのように役立っているか？**
80 IT協会通信
**CRMコンタクトセンターコンソーシアム2007 第5回フォーラム開催レポート**


## Column


10 三上綾子のセンター運営の視点
**❺ コンタクトセンターの価値とは何か？**
**プロシジョン 代表取締役 三上綾子**

14 コンタクトセンターへの新しい風
**❺ クオリティの高さとは感動が与えられるかどうか**
**HDI-Japan 代表取締役CEO 山下辰巳**

50 コンタクトセンター業界を読む！
**⑩ 相次ぐ地方センターの開設でニーズが増すSV**
**本誌編集長　菊池淳一**


## Know How


20 トレーナーが見たサポートセンター運営の現場
**第1回　リーダーシップ**
**WCAT 取締役　曽根 眞紀子**

22 CRM塾 センター運営の基本スキルを磨く
**第5回　クレーム対応の基本をおさえる**
**プロシジョン コミュニケーションスペシャリスト 釘宮悦子**


## 実践マネジメント講座


52 業界別コンタクトセンター変革法
**第5回　ハイパフォーマンス総合案内窓口のすすめ**
**アクセンチュア　経営コンサルティング本部CRMグループ**
**シニア・マネジャー　廣田索野**

56 センター改善の進め方
**第5回　活用できるナレッジを構築・整備する**
**日本能率協会コンサルティング　CS/マーケティング事業部**
**チーフ・コンサルタント　宮Ｐ　幸一郎**

60 顧客の声マネジメント
**第5回　顧客の声活用を推進するための「組織体制・人材育成」とは**
**プラスアルファ・コンサルティング　取締役**
**顧客の声マネジメント事業部長　鈴村賢治**

64 コンタクトセンター・ソリューション進化論
**第3回　実践段階 (Performing phase)**
**ジェネシス・ジャパン　システムエンジニアリング本部**
**プロダクトマネジメント部　部長　飯塚純也**

66 スーパーバイザー育成法
**第5回　SVの仕事には輝かしい未来がある…？！**
**Cプロデュース　代表取締役　大木伸之監修**
**取締役　日比谷容子**

68 コミュニケーター採用・定着法
**第1回　あなどれないコミュニケーター採用ノウハウ**
**フジスタッフ　CCM事業部**
**シニアコンサルタント　鈴木　誠**

72 ストレス対策強化法
**第2回　ぐっすり眠れた感覚はありますか？ ～睡眠の重要性からストレス対処を考える～**
**EAP総研　EAP事業本部**
**EAP推進部　部長　錦織ひとみ**



●「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。