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

2010・8月号
vol.50

CONTENTS

特集

3年後のコンタクトセンターは？

戦略・運営改革の青写真を考えよう！

20 PART 1 総論 コンタクトセンターの中期戦略策定の流れ

22 PART 2 ノウハウ 戦略、環境、マネジメント、人材育成 4つの視点で考える中期戦略策定のポイント

Key Person

12 コンタクトセンター業界の先駆者たち ㊳
組織活性化を実践する PS プログラムで成果の上がるセンター運営をサポート
HA コンサルティング　取締役　阪本圭子 氏

Inovation

28 ケーススタディ
安心ダイヤル　所沢中央センター
「救援」をキーワードに、24時間365日稼働のコールセンターを運営

Column

6 人材育成の視点
❶“全体”から“個々”へシフトしている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

8 コンタクトセンターへの新しい風
⑳香港で大きな変化を模索する
HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳

10 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言
❾VOC 活用の問題をどう扱うべきか
コンタクトセンター専門アドバイザー　鈴木誠

11 “消費者の時代”の顧客対応最前線
❶消費者行動の変化を表した2つの調査
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

32 コンタクトセンター業界を読む！
㉕メンタルケア体制がますます重要になるコンタクトセンター
本誌編集長　菊池淳一

Know How

16 センター運営　私はこう考える！
第８回　身のまわりでの身近な業務改善

実践マネジメント講座

34 コストをかけずに実践！　センターの現場が変わる仕掛け
第３回　SV を底上げする仕掛け
NTT データ 3C　チーフ CRM プランナー　大越多賀夫

38 コンタクトセンターにおける VOC 活用ノウハウ
第３回　なぜ VOC を分析するのか？
もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 所長　長谷川浩司

40 苦情対応マネジメントの国際規格に基づく苦情マネジメント構築法
第２回　苦情対応プロセスの概要①
BSI グループジャパン　教育事業本部　本部長　打川和男

42 顧客満足度を向上させる顧客とのコミュニケーション法
第２回　第一印象の大切さ
コミュニケーション工房　代表取締役　増尾眞子

44 リスク管理の基礎知識
第３回　決済方法から学ぶ売上拡大
HAZS（ハッツ）　代表取締役　東 弘樹

46 コンタクトセンターにおけるファシリテーション活用
第１回　ファシリテーションとは
コンタクトセンターコンサルタント　曽根眞紀子

48 コールセンターにおけるメンタルヘルス対策の第一歩
第３回（最終回）　うつ病の気づき
ダイヤル・サービス 営業部 メンタルサポートグループ グループ長　石塚代志子

50 モチベーション・マネジメント技法
第５回　従業員満足度を測る
キューブ ルーツ　講師　藤木健

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。