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

2011・2月号
vol.53

CONTENTS

特集

基本から応用まで、改めて考える モニタリング&フィードバック

20 PART 1 総論 モニタリング&フィードバック実施における課題

22 PART 2 基礎・実践編 理解しておきたい品質管理の基礎から モニタリング&フィードバックの実践まで

28 PART 3 応用編 モニタリング&フィードバック後に 効果を発揮するセルフチェック

Key Person

12 コンタクトセンター業界の先駆者たち ㊶
コールセンター運営は、“サイエンス×ヒューマン”のバランスが大切
JBM コンサルタント　代表取締役社長
玉本美砂子 氏

Column

6 コンタクトセンターへの新しい風
㉓LCC その２
HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳

8 人材育成の視点
❹ソリューションに使われるのではなく、使いこなせる“コミュニケーション力“を
クウォーターワン　代表取締役　窪田尚子

10 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言
㉓センター長のミッションとは？
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
❷シニア層で生じているユーザー側とサポートする側のデジタルリテラシーのギャップ
消費者の声研究所　代表取締役　増田由美子

58 コンタクトセンター業界を読む！
㉓2010 年のコンタクトセンター業界を振り返る
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11回　2011年の自己目標
Opinion1 「採用再構築元年」 プリンス☆
Opinion2 「インだけでなくアウトバウンドにも強いセンターを作る」 ぽち
Opinion3 「自分で動く年ではなく自分が動かせる年を目指したい」 りぃ
Opinion4 「自立と支え合いで相乗効果 YES！チームビルディング！」 JUNJUN
Opinion5 「コミュニケーターのパーソナルモチベーターになる！」 暴走王

実践マネジメント講座

34 改革推進の実践手法！ センターの現場が変わる仕掛け
第6回（最終回）センタータイプチェンジの発想
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が企業の「武器」となることを目指して
第2回　コンタクトセンターで企業利益を拡大する
三井情報 CRMコンサルティングチーム シニアコンサルタント 村田啓多郎

42 コンタクトセンターにおけるVOC活用ノウハウ
第6回（最終回）　VOCを活用する意義
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

44 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5回　苦情対応プロセスの概要④
BSIグループジャパン　教育事業本部　本部長　打川和男

46 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5回　確実に顧客満足度を上げる納得できる説明手法
コミュニケーション工房　代表取締役　増尾眞子

48 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4回　成果イメージを明確にする
コンタクトセンターコンサルタント　曽根眞紀子

50 教育体制の内製化
第2回　必然の失敗を組み入れた成長の6ステップ
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。