



2011・4月号

vol. 54

## C O N T E N T S

特集

# 無理、無駄を省く センター運営の セルフ診断

22 **PART 1**  
総論  
共通な悩みが多くある  
センター運営の課題

24 **PART 2**  
ノウハウ  
8つの視点で診断する  
センター運営とその弱点对策

①採用・人材管理／②生産性管理／③品質管理／④オペレーション管理／⑤教育・研修／⑥情報コミュニケーション／⑦システム・インフラ／⑧顧客の声活用

## Key Person

### 14 **④** コンタクトセンター業界の先駆者たち ④ 電話秘書サービス、テレマ業務から、今後は インターネットとの融合サービスを提供していく

ベルウェールグループ 代表取締役  
平野 宏氏



## Innovation

### 30 ケーススタディ グローリーテクノ24 コールセンター 保守経験で培ったノウハウと研修による 知識の向上により電話復旧率 40%以上を実現



## Column

- 6 コンタクトセンターへの新しい風  
**②4** **ピープルパワー**  
HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳
- 8 人材育成の視点  
**⑤** **おもてなしをするためには「心情察知力」のトレーニングが不可欠!**  
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  
**⑬** **JTA という業界団体活用の勧め**  
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  
**④** **「事前期待」に対するマネジメントの重要性**  
消費者の声研究所 代表取締役 増田由美子
- 12 コミュニケーションの扉  
**①** **コミュニケーションは想像力から**  
バーズ 研修講師 中地由紀子
- 34 コンタクトセンター業界を読む!  
**②9** **コンタクトセンターシステムへの投資が再開**  
本誌編集長 菊池淳一

## Know How

### 18 センター運営 私はこう考える! 第12回 **コミュニケーションのとり方での失敗談**

## 実践マネジメント講座

- 36 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3回 **コンタクトセンターにおけるVOC活動**  
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
- 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6回 (最終回) **苦情対応プロセスの概要⑤**  
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6回 (最終回) **顧客満足度を高めるカギは  
上手なストレスコントロール**  
コミュニケーション工房 代表取締役 増尾眞子
- 44 FAQマネジメント  
第1回 **企業を取り巻く環境変化とWebサポートの現状**  
コンタクトセンター・コンサルタント 高橋伸之
- 46 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備  
第1回 **コミュニケーターが陥りやすいストレスとは?**  
PCテクノロジー コンタクトセンター技術部長 山本宏之
- 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5回 **ワークショップ**  
コンタクトセンターコンサルタント 曾根眞紀子
- 50 教育体制の内製化  
第3回 **プロ講師としての伝達スキル**  
応対品質研究所 代表取締役 竹内幸子
- 52 ヒューマンリソース・マネジメントの基礎  
第1回 **自己理解からはじまる  
ヒューマンリソース・マネジメント**  
HAコンサルティング 取締役 阪本圭子

## News

&

## Topics

- 54 NEWS DIGEST
- 56 CCM 流 NEWS SELECTION
- トピックス**
- 60 **eラーニングを併用した  
新人コミュニケーターの新たな育成方法**  
富士通 ネットワークソリューションセンター コールセンターソリューション部 野近英哉

●「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、R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。