



2011・8月号

vol. 56

C O N T E N T S

特集

センターマネージャーが押さえておきたい
最新マーケティングの基礎知識

22

PART
1
トレンド

マーケティング機能の付加で変わる
コンタクトセンターの経営貢献

24

PART
2
解説

押さえておきたい顧客視点の
5つの最新マーケティング手法

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち ④④ 電話対応業務に関わっている人たちの 人間性の向上を目指したい

日本電信電話ユーザ協会 技能検定部長
吉川理恵子氏



- 8 人材育成の視点
⑦「スーパーバイザーの意識改革」に必要なこと
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
⑮ 中途採用・異動の新任 SV の育成
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
⑥ センターでの“コンシェルジュ”サービスを考える
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
③「叱る」～コミュニケーションのスパイス～
バーズ 研修講師 中地由起子
- 30 コンタクトセンター業界を読む！
⑪ 在宅オペレーション実用化に向けた4つの課題
本誌編集長 菊池淳一

18 センター運営 私はこう考える！ 第14回 自分のセンターの良い点・悪い点

実践マネジメント講座

- 32 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5回 コンタクトセンターにかかるコストを最適化する
三井情報 CRMコンサルティングチーム コンサルタント 島崎陽一
実践:コンタクトセンター窓口統合化
- 36 **第2回 基本計画**
～コンタクトセンターのあるべき姿～
富士通 ネットワークサービス事業本部 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
- 40 VOCを起点とした顧客経験価値の向上
第2回 顧客経験価値に注目する理由
もしもしホットライン 情報システム部 ITマネジメントグループ 担当課長 長谷川浩司
- 42 FAQ マネジメント
第3回 サポートサイト構築と設計
コンタクトセンター・コンサルタント 高橋伸之
- 44 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備
第3回 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備
～管理者が行うストレス対策～
PCテクノロジー 特販営業部長 山本宏之
- 46 教育体制の内製化
第5回 研修の効果測定
応対品質研究所 代表取締役 竹内幸子
- 48 ヒューマンリソース・マネジメントの基礎
第3回 コンタクトセンターでのミーティングの意味
HAコンサルティング 取締役 阪本圭子

- 50 NEWS DIGEST
- 52 CCM 流 NEWS SELECTION
- トピックス**
- 56 **KPIはコンタクトセンター課題改善のセンサー(前編)**
アドバンス・コンサルティング 代表取締役 有山裕孝

●「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。