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・10月号
vol.57

CONTENTS

特集

センターの“統一”と“活性化”を実現する
コンタクトセンター企画部門の役割

22 PART 1 総論
複数センターを持つ企業、グループ企業の
センター運営の統一と活性化

26 PART 2 ケーススタディ
2社の先進事例から学ぶ
複数センターの運営統合管理の取り組み
三井住友海上火災保険　コンタクトセンター企画部
ジュピターテレコム　カスタマーオペレーション部

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち ㊺
クレームの早期円満解決を支援するために クレーム対応の専門会社を設立
クレームサポート 代表取締役 千原秋子氏

Column

8 人材育成の視点
❽顧客応対に必要な1つのスキルとして 捉えておきたい「想像力」「想定力」
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
⓰SV を正しく公正に評価するために
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
❼センターの第一印象とミッション定義
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
❹クレーム応対の近道？？
バーンズ 研修講師 中地由起子

30 コンタクトセンター業界を読む！
㉜2011 年度のテレマーケティング市場は？！
本誌編集長 菊池淳一

●「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。

Know How

18 センター運営 私はこう考える！
第15回 自分のセンターの運営上の最も大きな課題

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6回（最終回） 「企業の武器となる」コンタクトセンターへ ―変革を遂げるための鍵
三井情報 CRMコンサルティングチーム コンサルタント 稲橋佳織

36 実践:コンタクトセンター窓口統合化
第3回 業務企画 ～コンタクトセンターの位置付け
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 危機と変化に強いコンタクトセンターの再構築
第1回 「想定外」のマネジメント
NTTデータ3C チーフCRMプランナー 大越多賀夫

44 VOCを起点とした顧客経験価値の向上
第3回 コンタクトセンターの在り方
もしもしホットライン 情報システム部 ナレッジ&プロセスマネジメント室 室長 長谷川浩司

46 FAQマネジメント
第4回 カテゴリー設計
コンタクトセンター・コンサルタント 高橋伸之

48 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備
第4回 センター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

50 教育体制の内製化
第6回（最終回） 講師の成長と活躍の未来
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4回 スタッフ育成がコンタクトセンターの命運を握っている（SV編）
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 **KPIはコンタクトセンター課題改善のセンサー(後編)**
アドバンス・コンサルティング 代表取締役 有山裕孝