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・12月号
vol.58

CONTENTS

特集

アウトソーサー頼りに終止符を打ち
センター運営の内製化を目指せ！

22 PART 1 総論 思うように進まない センター運営の内製化のカラクリ

24 PART 2 ノウハウ センター運営内製化 成功への6つのポイント

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち ㊻
通信制高校教師からコールセンターの教育研修のプロフェッショナルに転身
プロフェッショナルアカデミー
代表取締役 角脇さつき氏

Column

8 人材育成の視点
❾ マニュアルは何のためにあるのか
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
⓱ 適性人材の採用ノウハウ
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
❽「環境変化」と「現実のセンター進化」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
❺ (最終回) 沈黙の中のコミュニケーション
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！
㉝ コンタクトセンターで多い2つの課題
本誌編集長 菊池淳一

News & Topics

58 NEWS DIGEST
60 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、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16回 センター運営での現在の最も大きな関心事

実践マネジメント講座

32 実践:コンタクトセンター窓口統合化
第4回 運用企画①～業務フローの策定
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 産業・流通コミュニケーションシステム部 野近英哉

36 危機と変化に強いコンタクトセンターの再構築
第2回 リスク対策のフレームワーク（前編）
NTTデータ3C チーフCRMプランナー 大越多賀夫

40 VOCを起点とした顧客経験価値の向上
第4回 データ管理から顧客管理へ
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

42 今日から役立つリソースマネジメント
第1回 リソースマネジメントとは ～入電予測とサービスレベル設定
ディー・クリエイト 総合計画室 シニアコンサルタント 村田啓多郎

46 抜本的なクレーム対策の極意
第1回 多くの企業が犯している "間違ったクレーム対策"
クレームサポート 代表取締役 千原秋子

48 FAQマネジメント
第5回 コンテンツのメンテナンス
コンタクトセンター・コンサルタント 高橋伸之

50 無理なく行うためのメンタルヘルスへの準備
第5回 コンタクトセンターが行うべき、(最終回) 今後のメンタルヘルス対策
PCテクノロジー 特販営業部長 山本宏之

52 ヒューマンリソース・マネジメントの基礎
第5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(OJT:コミュニケーター編)
HAコンサルティング 取締役 阪本圭子

54 コミュニケーションを深めるコーチング手法
第1回 コーチングの目的と担当者の資質
コミュニケーション工房 代表取締役 増尾眞子

56 コンタクトセンターに必要な文章力
第1回 コンタクトセンターの研修の特徴と文章力の重要性
Y'sラーニング 代表取締役 浮島由美子