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

2008・4月号
vol.36

# C O N T E N T S

Special 特集

## 顧客の声を全社で生かす
## 新たなセンターのアプローチ

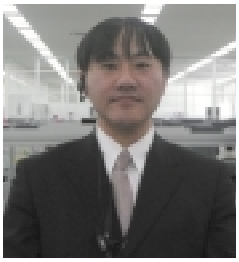

28 PART 1 総論
顧客の声活用実態調査から
浮き彫りになる企業が抱える課題

32 PART 2 ケーススタディ
顧客の声の活用を全社的な体制で取り組み、
成果を挙げる2社の施策

Key Person

14 コンタクトセンター業界の先駆者たち㉔
固定観念に捉われずいつも「なぜ」を
考えれば、課題解決の方法は得られる

キャリア・ネットワーク
代表取締役社長
後藤啓子氏



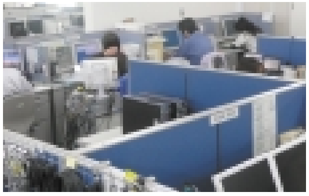
ジュピターショップチャンネル
カスタマーケア シニアマネージャー 宮田真爾氏

38 センターマネージャーに聞く⑯
スタジオとの連携で、サービスコントロールを行い
高品質のサービスを提供


●「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。

Inovation

40 ケーススタディ
**パイオニアサービスネットワーク カスタマーサポートセンター**
**センター統合で、顧客満足度向上とローコストオペレーションを実現**



News & Topics

76 NEWS DIGEST
78 CCM流 NEWS SELECTION
12 ブログ・リレーディスカッション
**SVのコミュニケーション能力をアップさせるために必要なきくスキルとは何か？**
36 コンタクトセンター・コンサルタント有山裕孝が見に行く 新コンタクトセンター・ソリューションの魅力
**第6回 顧客とコミュニケーターの会話音声を解析し、喜／怒を数値化する感情解析システム**
82 IT協会通信
**CRMコンタクトセンターコンソーシアム2007 第6回フォーラム開催レポート**
トピックス
84 **インタラクティブ・インテリジェンスがCIC3.0で日本市場に本格的参入開始**

Column

10 三上綾子のセンター運営の視点
**❻ どんなにテクノロジーが発達しても人的対応はなくならない**
プロシジョン 代表取締役 三上綾子
18 コンタクトセンターへの新しい風
**❻ サポートポータル黎明期**
HDI-Japan 代表取締役CEO 山下辰巳
44 コンタクトセンター業界を読む！
**❿ センター運営知識が必要なシステムベンダーの営業マン**
本誌編集長　菊池淳一

Know How

20 トレーナーが見たサポートセンター運営の現場
**第2回　モチベーション・ファクター**
WCAT 取締役　曽根 眞紀子
22 CRM塾 センター運営の基本スキルを磨く
**第6回（最終回）コンタクトセンターとしての成果到達までのパス**
プロシジョン 代表取締役　三上 綾子

## 実践マネジメント講座

46 業界別コンタクトセンター変革法
**第6回（最終回）B to Bコンタクトセンターの目指すべき姿**
アクセンチュア　経営コンサルティング本部CRMグループ パートナー　杉井貴明
50 センター改善の進め方
**第6回（最終回）正しいアウトソーサーとの付き合い方**
日本能率協会コンサルティング　CS/マーケティング事業部 チーフ・コンサルタント　皆越由紀
54 顧客の声マネジメント
**第6回（最終回）顧客の声マネジメントの質の向上と応用**
野村総合研究所　ビジネスインテリジェンス事業部 副主任システムコンサルタント　神田晴彦
58 新・品質管理ソリューション
**第3回（最終回）期待される新たな品質管理の指針と考え方**
アドバンス・コンサルティング　代表取締役 CRMシニアコンサルタント　有山裕孝
62 コンタクトセンター・ソリューション進化論
**第4回（最終回）最適化段階（Optimizing phase）**
ジェネシス・ジャパン　システムエンジニアリング本部 プロダクトマネジメント部　部長　飯塚純也
64 ITマネジメント活用法
**第1回　コンタクトセンターにおけるサービスサイエンス**
富士通総研　第三コンサルティング本部 サービスマネジメント事業部　シニアコンサルタント　松本泰明
68 サポートセンターの運用と改善法
**第1回　サポートセンター運営のポイント**
コンタクトセンター・エンハンスメント・コンサルタント　内田良一
70 スーパーバイザー育成法
**第6回(最終回) SVのあるべき姿**~SVからビジネスパーソンへの飛躍!!~
Cプロデュース　代表取締役　大木伸之監修 取締役　日比谷容子
72 コミュニケーター採用・定着法
**第2回　募集媒体の選定と戦略的採用方法**
フジスタッフ　CCM事業部　マネージャー　入澤誠之
74 ストレス対策強化法
**第3回　自分の意見を人に伝えられますか？**
EAP総研　EAP事業本部　EAP推進部　部長　錦織ひとみ