



2010・4月号

vol. 48

C O N T E N T S

特集

A background image showing three business professionals in a meeting. A man in a suit is on the left, a woman in a light-colored blazer is in the center, and another man in a dark suit is on the right. They are all looking towards the center. The image is overlaid with vertical colored bars in purple, blue, and green.

自ら考え、実践する スーパーバイザーへの変革

22

PART
1
総論

“頑張る人ほど、悩みが多い”
理想と現実の狭間で悩むSVたち

24

PART
2
ノウハウ

自ら考え、実践するSVへ
アクティブSVへのステップアップ

Key Person

14 **③** コンタクトセンター業界の先駆者たち ③ **コールセンターのASPベンダー No.1を目指す**

コラボス 代表取締役社長 茂木貴雄氏



Innovation

32 ケーススタディ メニコン カスタマーセンター **会員数100万人規模を視野に入れて 3センターを沖縄に統合・移転**



Column

- 8 三上綾子のセンター運営の視点
⑱「気が利く」と「気を遣う」の違い
プロシジョン 代表取締役 三上綾子
- 10 コンタクトセンターへの新しい風
⑲大型化が進む世界のコンタクトセンター
HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳
- 12 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言
⑳センターリロケーションの落とし穴
フジスタッフ CCM 事業部 シニアコンサルタント 鈴木誠
- 36 コンタクトセンター業界を読む！
㉑セミナー営業のススメ
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6回 **クレーム対応での苦勞**

実践マネジメント講座

- 38 センターコスト競争力強化のポイント
第5回 **戦略レベルでの取り組み**
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 宮崎 幸一郎
- 42 コストをかけずに実践！ センターの現場が変わる仕掛け
第1回 **解決率向上の仕掛け**
NTT データ 3C チーフ CRM プランナー 大越多賀夫
- 46 コンタクトセンターにおける VOC 活用ノウハウ
第1回 **なぜ、VOC を活用するのか**
もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 所長 長谷川浩司
- 48 店舗ビジネスに学ぶ！新しいマーケティングの仕組みづくり
第6回 (最終回) **情報共有**
SIS 代表取締役
カスタマーリレーショナルマーケター 齋藤孝太
- 50 クレーム対応診断をトリガーとした人材育成術
第6回 (最終回) **評価基準表作成時の注意点と総括**
コンタクトセンター シニアコンサルタント 根本厚子
- 52 リスク管理の基礎知識
第1回 **通販に潜むリスクとは**
HAZS (ハッツ) 代表取締役 東 弘樹
- 54 センタートレーナーの育て方
第6回 (最終回) **担当上司のトレーナーへの
サポートについて**
コールセンター人材育成コンサルタント 野本果甫
- 56 コールセンターにおけるメンタルヘルス対策の第一歩
第1回 **職場におけるコミュニケーションを
考えてみましょう！**
ダイヤル・サービス 営業部 メンタルサポートグループ グループ長 石塚代志子
- 58 モチベーション・マネジメント技法
第3回 **成長の記録**
キューブ ルーツ 講師 藤木健

News

&

Topics

- 60 NEWS DIGEST
- 62 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。