



2010・12月号

vol. 52

C O N T E N T S

特集



現場主導で実践する

センター運営の業務改善

- 22 **PART 1**
総論 業務改善活動を行う上で
乗り越えるべきハードル
- 24 **PART 2**
ケーススタディ 小さな改善から大きな改善まで
運営現場主導で実践
テレマーケティングジャパン/損害保険ジャパン 佐賀コールセンター
- 28 **PART 3**
ノウハウ 失敗しないセンター運営の
業務改善の進め方

Key Person

14 **④** コンタクトセンター業界の先駆者たち ④ コールセンターで働くことの価値の向上を ライフワークとして行っていきたい

プロシード コンサルティング事業本部 シニアコンサルタント
澤田哲理 氏



Innovation

32 ケーススタディ ヤマト運輸 名張コールセンター 小学校の廃校を再利用した 全国初のコールセンター



Column

- 8 コンタクトセンターへの新しい風
② LCC
HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳
- 10 人材育成の視点
**③ 改日常的な視点での
コミュニケーター育成の大切さ**
クウォーターワン 代表取締役 窪田尚子
- 12 鈴木誠のセンターマネージャーへの提言
① センター予算獲得のために
コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木誠
- 13 “消費者の時代”の顧客対応最前線
② 非価格要素へのこだわりの強い女性、シニア層への対応
消費者の声研究所 代表取締役 増田由美子
- 36 コンタクトセンター業界を読む！
**⑦ 国勢調査でもインターネット回答が始まる
相談窓口としてコールセンターの役割が重要になる**
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10回 **CS向上で心掛けていること**

実践マネジメント講座

- 38 改革推進の実践手法！ センターの現場が変わる仕掛け
第5回 **コスト削減と全体最適を体系的に理解する**
NTTデータ3C チーフCRMプランナー 大越多賀夫
- 42 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1回 **パラダイムシフトが進む今日、企業が「儲ける」ために、
コンタクトセンターは何をすべきか**
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
- 46 コンタクトセンターにおけるVOC活用ノウハウ
第5回 **VOCを活用するために**
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 苦情対応マネジメントの国際規格に基づく苦情マネジメント構築法
第4回 **苦情対応プロセスの概要③**
BSIグループジャパン 教育事業本部 本部長 打川和男
- 50 顧客満足度を向上させる顧客とのコミュニケーション法
第4回 **こころの声を聴く**
コミュニケーション工房 代表取締役 増尾眞子
- 52 コンタクトセンターにおけるファシリテーション活用
第3回 **ファシリテーションにおける傾聴**
コンタクトセンターコンサルタント 曾根眞紀子
- 54 教育体制の内製化
第1回 **プレミアム・インストラクターの役割とメリット**
応対品質研究所 代表取締役 竹内幸子

News

&

Topics

- 56 NEWS DIGEST
- 58 CCM 流 NEWS SELECTION
- トピックス**
- 62 **日本興亜損保グループ、コールセンター対抗
電話対応スキル・コンテストを開催**

●「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。