

CCM Contact Center Management

CONTACT CENTER MANAGEMENT
コンタクトセンター・マネジメント

2009.4 Vol. 42

特集

スタッフ育成には欠かせない フォローアップ研修の進め方

■コンタクトセンター業界の先駆者たち

安心品質を提供するため、組織改善をモットーに社員が夢を持って働ける職場作りをしたい

東京海上日動コミュニケーションズ
執行役員 コンタクトセンター部長

田口 浩氏

■ケーススタディ

スタッフからの信頼ある現場作りは顧客満足度の高い電話対応を表現

オットーシヤパン
カスタマーサービス部

新連載

●コールセンターの地方展開の進め方

第1回 コールセンターの地方展開状況と自治体の誘致活動

●失敗しない

モニタリング&フィードバック

第1回 コールセンターの地方展開状況と自治体の誘致活動

●鈴木誠のセンターマネージャーへの提言

① SVをどう育成するか

特別企画

◆業界別IVR品質実態調査

番外編

