



## コールセンタージャパン編集部が教える 「コールセンター・マネジメントの教科書」の読み方

本書は、コールセンターのマネジメントについて「A to Z」を網羅した国内初の指南書です。全ページに必要な考え方やノウハウが収録されていますが、コールセンターのノウハウの多くは欧米発であることから、英語表記の用語が多いのも特徴です。

そこで、経験を問わず、すべてのセンター管理者の皆様に向けて「困ったときに、とりあえずどの章（あるいは項）を読めばいいのか」を、編集部が読者視点でナビゲートします。巻末の索引とあわせてご利用ください。

ただし、センター・マネジメントとは本書に記されたすべての要素が密接に連動してはじめて全体最適化が実現できるものですので、最終的にはすべてのページを読破いただくことを強く推奨いたします。

### ●センターを新規立ち上げ／再生したいときの基本・前提を知りたい

第1章 ミッション・ステートメントとリーダーシップ 27ページ

第2章 コールセンター・デザイン 55ページ

### ●全社的なミッション／ビジョンを現場に落とし込みたい

第1章 ミッション・ステートメントとリーダーシップ 27ページ

第6章-Ⅲ コールセンターのバランスト・スコアカード 291ページ

### ●つながりやすいセンター作りの方法を知りたい

第3章 コールセンターのワークフォース・マネジメント 97ページ

第11章-Ⅲ コールセンターのマネジメント・ツール 523ページ

### ●エージェントのチーム編成に悩んでいる

第2章-Ⅱ コールセンターの組織を設計する 61ページ

### ●コールセンターの品質を向上したい、エージェントのモニタリングの方法に悩んでいる

第5章 コールセンターのクオリティ・マネジメント 225ページ

第11章-Ⅲ コールセンターのマネジメント・ツール 523ページ

### ●エージェントやスーパーバイザーのトレーニング方法で迷っている

第5章 コールセンターのクオリティ・マネジメント 225ページ

第8章-I コールセンターのトレーニング 392ページ

- エージェント向けのマニュアル作成に悩んでいる
  - 第4章 コールセンターのビジネスプロセス・マネジメント 191ページ
- コールセンターのパフォーマンスを把握するためのKPIについて知りたい
  - 第6章-Ⅳ コールセンターの業績評価指標 295ページ
  - 第6章-Ⅴ コールセンターのパフォーマンス・レポートイング 320ページ
  - 第11章-Ⅲ コールセンターのマネジメント・ツール 523ページ
- 他部署との関係構築、取り決めの仕方について知りたい
  - 第1章-Ⅲ 効果的なビジネス・コミュニケーションを構築する 46ページ
- 顧客の声をセンター運営や経営に反映させる方法(VOC活動)について知りたい
  - 第5章-Ⅴ ボイス・オブ・カスタマー 277ページ
- エージェントを採用するときのポイントやプロセス、方法を知りたい
  - 第9章 コールセンターのヒューマンリソース・アドミニストレーション 415ページ
- エージェントへのフィードバックの方法に悩んでいる、レポート作りに困っている
  - 第6章-Ⅴ コールセンターのパフォーマンス・レポートイング 320ページ
- エージェントを評価する際の評価者の耳あわせ(カリブレーション)の方法について知りたい
  - 第5章-Ⅱ クオリティー・モニタリング 229ページ
- 効果的な顧客満足度調査をしたい
  - 第5章-Ⅲ 顧客満足度調査 264ページ
- 業務改革・改善のサイクルをきちんと作りたい
  - 第6章 コールセンターのパフォーマンス・マネジメント 287ページ
- 評価指標(KGIやKPI)の計算式等、基本的な知識を知りたい
  - 第3章 コールセンターのワークフォース・マネジメント 97ページ
  - 第6章-Ⅳ コールセンターの業績評価指標 295ページ
- アウトバウンドコールやメール対応、ソーシャルメディア対応のKPIを知りたい
  - 第3章 コールセンターのワークフォース・マネジメント 97ページ
  - 第6章-Ⅳ コールセンターの業績評価指標 295ページ
- コールセンターの経営貢献等、パフォーマンスをセンター内で共有、あるいは社内外に示したい
  - 第6章-Ⅳ コールセンターの業績評価指標 295ページ
  - 第6章-Ⅴ コールセンターのパフォーマンス・レポートイング 320ページ

- **スーパーバイザーの役割を知りたい**  
第7章-I コールセンターのフロントライン・マネジメント 338ページ
- **エージェントやスーパーバイザーのロイヤルティや満足度、エンゲージメントを高めたい**  
第2章 コールセンター・デザイン 55ページ  
第7章-III コールセンターのエージェント・エンゲージメント 360ページ  
第9章-IV 報酬制度 438ページ
- **エージェントやスーパーバイザーのキャリアパスやデベロップメントについて知りたい**  
第8章-II エージェントのキャリア・デベロップメント 408ページ
- **エージェントの離職による影響を知りたい、予防施策を知りたい**  
第7章-III コールセンターのエージェント・エンゲージメント 360ページ  
第10章-III コールセンターの健康管理 481ページ
- **エージェントのメンタルケアについて知りたい**  
第10章-III コールセンターの健康管理 481ページ
- **コールセンターの設置場所について悩んでいる**  
第10章-I コールセンターのサイト・セレクション 452ページ
- **執務スペースの広さや動線、照明等、ファシリティ全般について知りたい**  
第10章-II コールセンターのオフィス・デザイン 458ページ
- **コールセンターのIT環境についての知識が欲しい**  
第11章 コールセンター・テクノロジー 491ページ
- **気を付けなければいけない人事関連の法律や規制について知りたい**  
第9章-I エージェントの採用選考 416ページ  
第9章-II エージェントの雇用形態 419ページ  
第9章-III 勤務のルール 426ページ
- **気を付けなければいけない情報管理の法律や規制について知りたい**  
第12章-I コールセンターのコンプライアンス 540ページ
- **業務継続計画のあり方について知りたい**  
第12章-II コールセンターの業務継続計画 548ページ