

## コンタクトセンターの専門誌「CCM」にて好評連載中！ 今月は「リテンション向上の仕掛け」です！

コンタクトセンターの専門誌『Contact Center Management (CCM)』にて、当社のチーフCRMプランナー大越多賀夫が連載中です。  
「センターの現場が変わる仕掛け」というテーマで2010年4月号から2011年2月号(隔月刊)まで掲載されます。

コールセンターにおける自律的かつ継続的に成果が上がるような施策を「仕掛け」と呼び、毎回、様々な仕掛けを紹介しております。

第一回：解決率向上の仕掛け(2010年4月号)

第二回：リテンション向上の仕掛け(2010年6月号)

- 2重のPDCAを回す (現場PDCAと全体のPDCAとは)
- 解約阻止の難しさを理解する
- 成功率が高いトークフロー
- 現場PDCAにおけるフレームワーク
- 現場PDCAの仕掛けの実践事例
- 全体のPDCAのポイント

第二回では、解約阻止というテーマで、現場レベルで用いる施策設計フレームワークについて解説しております。

詳しくは雑誌をご覧ください！

下記URLより「Contact Center Management (CCM)」についての詳細がご確認できます。

<http://www.atmarkccm.com>

<プロフィール>

大越 多賀夫

様々なコールセンターでSVやセンター長を経験した後、現場部門の責任者に就任、各種のコールセンターの業務設計・業務改善に携わる。その後、コンサルティング、経営企画、営業などの部門長を歴任。その傍らで「現場知からのセンター改革」をテーマとした社内での施策研究会を推進している。

【本件に関するお問い合わせ先】

第二営業部：TEL/03-5339-6206