

コンタクトセンターの専門誌「CCM」にて好評連載中！ 今月は「リスク対策のフレームワーク(前編)」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の「実践マネジメント講座」が連載中です。

「危機と変化に強いコンタクトセンターの再構築」というテーマで2011年10月号から2012年8月号まで(隔月刊)連載されます。

＝掲載記事内容＝

■第2回 「リスク対策のフレームワーク(前編)」(2011年12月号)

■内容

- ・リスク対策の一般論
- ・リスク対策のフレームワーク
- ・業務の継続性確保
- ・所有から利用へ
- ・コンタクトセンターに適したBCPを

第2回では、「リスク対策のフレームワーク(前編)」と題して、リスクマネジメントにおけるリスク対策について解説しております。

詳しくは掲載記事をご覧ください！

下記URLより「Contact Center Management (CCM)」についての詳細がご確認いただけます。

<http://www.atmarkccm.com>

<プロフィール>

大越 多賀夫

各種のコンタクトセンターでSVやセンター長を経験した後、現場部門の責任者に就任し、コンタクトセンターの設計・運営・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」をテーマとした研究会を推進している。

【本件に関するお問い合わせ先】

営業部: TEL/03-5339-6206 (営業時間/AM9:00~PM17:30)