



雑誌 & 書籍

TOP 雑誌 & 書籍



「月刊コンピューターテレフォニー」は、7月号（6月20日発刊号）より誌名変更を伴う誌面刷新を行います。新誌名は、「月刊コールセンタージャパン」、キャッチコピーは「戦略的カスタマーサービス実践のための情報誌」です。



2016年9月号（8月20日発売）

[詳細を見る](#)

特集

最大の「不満」を解消する
“待たせない工夫” “待たせる工夫”

Part.1 <現状と課題>

満足度を左右するピークマネジメント
最適化のための「4つのテクニック」

Part.2 <ケーススタディ>

IVR、Webサービスにナビゲート
待ち行列を「散らす」マネジメント術
——パフアロー/ジュビターショップチャンネル/NECパーソナルコンピュータ

第2特集

190社の運営実態に見る
国内コールセンターの現状と課題
最優先課題は「SV/オペレータの採用と教育」
ポイントは“教育・評価・キャリア支援”

インタビュー

三井住友カード
代表取締役社長 兼 最高執行役員
久保 健氏
トップが主導するコールセンター改革
CX実践でメインカードの座を掴む



[定期購読お申込み](#)

[バックナンバー購入](#)

月刊コールセンタージャパン

[一覧を見る](#)



コールセンタージャパ
ン 2016年9月号（8月
20日発売）



コールセンタージャパ
ン 2016年8月号（7月
20日発売）



コールセンタージャパ
ン 2016年7月号（6月
20日発売）

記事検索

コーナーを選択して下さい。

カテゴリーを選択して下さい。

[検索](#)

月刊コールセンタージャパン

[コールセンタージャパン 2016年9月号（8月20日発売）](#)

[コールセンタージャパン 2016年8月号（7月20日発売）](#)

[コールセンタージャパン 2016年7月号（6月20日発売）](#)

[一覧を見る](#)

月刊コンピューターテレフォニー

[2016年6月号（5月20日発売）](#)

[2016年5月号（4月20日発売）](#)

[2016年4月号（3月20日発売）](#)

[2016年3月号（2月20日発売）](#)

[2016年2月号（1月20日発売）](#)

[2016年1月号（12月20日発売）](#)

[一覧を見る](#)

書籍のご案内

月刊コンピューターテレフォニー

[一覧を見る](#)



2016年6月号（5月20日発売）



2016年5月号（4月20日発売）



2016年4月号（3月20日発売）



2016年3月号（2月20日発売）

[コールセンター白書2016](#)
[コールセンターの経営学](#)
[戦略的コールセンターのすすめ](#)
[グッドマンの法則に見る「戦略的カスタマーサービス」](#)
[コールセンターのすべて](#)
[二覧を見る](#)

[雑誌&書籍について](#)

[編集コンセプト](#)
[広告掲載企業](#)

書籍

[一覧を見る](#)



「コールセンター白書2016」9月下旬発刊予定



コールセンターの経営学



戦略的コールセンターのすすめ



グッドマンの法則に見る 苦情をCSに変える 「戦略的カスタマーサービス」

株式会社リックテレコム

〒113-0034 東京都文京区湯島3-7-7 リックビル TEL 03-3834-8380 / FAX 03-3832-2990

[プライバシーポリシー](#) [特定商取引法に基づく表示](#)

[RSS1.0](#) [RSS2.0](#)

Copyright © callcenter-japan.com All Right Reserved.