

株式会社 アイ・エム・プレス
I. M. press, Inc

アイ・エム・プレス『コールセンター年鑑 2006』 ついに発行 コールセンター1 席あたりの平均年間経費は約 434 万円 (※1)

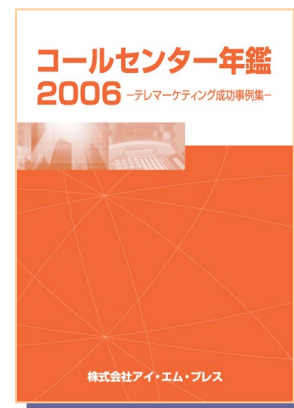
株式会社 アイ・エム・プレス（本社：東京都文京区、代表取締役社長：西村道子）は、国内を代表する 45 社のコールセンター成功事例＆アンケート調査結果を収録した『コールセンター年鑑 2006 ―テレマーケティング成功事例集―』を 7 月 20 日に発行します。提供方法は一部の代理店を除き直販方式を採用し、弊社から直接読者にお届けいたします。

『コールセンター年鑑 2006 ―テレマーケティング成功事例集―』は、アイ・エム・プレスが 1999 年より毎年発行してきた『テレマーケティング白書』の後継書です。コールセンターという言葉の一般化とともに、さまざまな業界でコールセンターの開設が相次ぐ中、マーケティング拠点としてのコールセンターの収益への直接的・間接的な貢献が、より一層求められるようになっていきます。今回の事例では、コールセンターにおける生産性やサービス品質向上への取り組みに加え、コール受信時に関連商品をお勧めするといった直接的な収益向上施策を掲載。また、収集した顧客の声を社内で共有して商品・サービスに反映するなど、間接的な収益向上に向けての施策もご紹介しております。

なお弊社では、コールセンターを“企業のマーケティング戦略上の重要な拠点”と位置付け、コールセンターに関する最新情報を本書や、弊社で発行する月刊『アイ・エム・プレス』、セミナーなどを通じて提供して参ります。

<『コールセンター年鑑 2006』の概要>

書名 『コールセンター年鑑 2006 ―テレマーケティング成功事例集―』
発売日 2006 年 7 月 20 日
仕様 A4 判ハードカバー、本文 340 ページ
定価 38,000 円（本体 36,190 円＋税）
送料 無料
発行 株式会社 アイ・エム・プレス
詳細 URL:<http://www.im-press.jp/books/book05.html>



<『コールセンター年鑑 2006』の特徴>

- ＊ IT システムの導入視点だけでなく、ユーザーの運用・現場視点で 45 社（※2）のコールセンター事例を取材しているため、読者は現場感溢れるコールセンターの実情を把握できます。
- ＊ コールセンターを企業のマーケティング機能のひとつとみなした“ユニークな視点”で長期的（1999 年～）に取材を重ね、コールセンターの歴史・現状を把握。将来的な見通しまでを解説しています。
- ＊ テレマーケティング実施企業を対象にした『テレマーケティングおよびコールセンターに関するアンケート』と、生活者を対象にした独自調査『コールセンターと生活者』を掲載。企業・顧客の両面から、コールセンターを取り巻く課題を立体的に捉えることができます。

<『コールセンター年鑑 2006』の内容>

I. 総論編

- ▼コールセンターの概要
- ▼コールセンターの現状 ―『テレマーケティングおよびコールセンターに関するアンケート』調査結果より―
- ▼コールセンターと生活者 ―独自調査結果より―
- ▼海外のコールセンター事情

II. 事例編

- ▼メーカー、小売業、金融・保険業、サービス業の 4 業種に関する動向
- ▼45 社のコールセンター成功事例

III. 参考資料編

- ▼テレマーケティング・サービス・エージェンシー一覧
- ▼関連業界団体の実施ガイドライン／（社）日本テレマーケティング協会
- ▼テレマーケティング関連書籍一覧

<注>

(※1) コールセンター1席あたりの平均年間経費は約434万円

独自調査結果より回答企業の平均を算出しました。コールセンターにかかわる年間経費の平均、3億3,855万円をコミュニケーター席数の平均78席で割ったものです。

(※2) 45社のコールセンター成功事例

45社のコールセンター成功事例では、以下の企業の「コールセンターの位置付け、運営体制、人材マネジメント、課題・展望」を解説しています。

INAX、TOTO、カゴメ、キリンビール、グラフテック、サントリー、ソーテック、ソニーマーケティング、ダイソン、テルモ、日本電気、日本ヒューレット・パッカード、パイオニアサービスネットワーク、万有製薬、ファイザー、本田技研工業、森永製菓、ヤマハ、JIMOS、住商オットー、ディノス、パルシステム、ファンケル、ムトウ、オーエムシーカード、カブドットコム証券、外為どっとコム、第一生命保険相互会社、大和証券、東京海上日動あんしん生命保険、マネックス証券、みずほ銀行、りそな銀行、大塚商会、クラブメッド、ジェイティービー、千葉県水道局、ディ・エイチ・エルジャパン、東京地下鉄、東京電力、ノースウエスト航空、東日本旅客鉄道、ビットワレット、町田市役所、横浜市役所（掲載順）

<株式会社アイ・エム・プレスの概要>

株式会社アイ・エム・プレスは、1989年設立。1995年11月に、“インターネット時代の顧客づくりを活性化する！”マーケティング情報誌、月刊『アイ・エム・プレス』（毎月25日発売、年間定期購読料：24,000円／税込み、送料無料）を創刊。当社では他に以下の書籍の企画・編集および販売を行っています。

- ・『テレマーケティング白書 1999～2004』
- ・『コールセンター年鑑 2005』
- ・『CRM白書 2003～2005』
- ・『CRM年鑑 2006』（毎年3月頃発売）
- ・『CRM支援市場総覧 2005』（2005年6月29日発売）

会社の概要

社名	: 株式会社アイ・エム・プレス
設立	: 1989年10月19日
資本金	: 1,000万円
代表取締役社長	: 西村道子
従業員	: 10名
所在地	: 〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F
電話	: 03-3815-8991
FAX	: 03-3815-8957
業務内容	: 出版、セミナー企画、調査、編集



<本リリースに関する問い合わせ先>

株式会社アイ・エム・プレス TEL : 03-3815-8991

☐ 『コールセンター年鑑 2006』の内容に関しては、
澤地 悠貴子 sawaji@im-press.jp

☐ 本リリース全般に関しては、
本多 万里子 honda@im-press.jp
まで、お気軽にお問い合わせください。