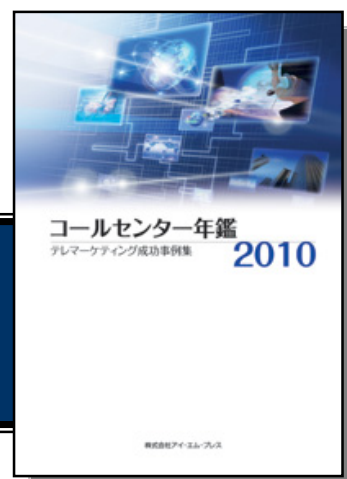


成功企業30社のコールセンターを訪問取材！ -  
ダイレクトマーケティング・CRM 情報誌 月刊『アイ・エム・プレス』ならではの視点で、  
“より高品質な情報”を“リーズナブルな価格”でお届け！ -  
**【コールセンター年鑑2010 テレマーケティング成功事例集】**  
～ 好評発売中！ ～

本書は1999年に「テレマーケティング白書」として創刊した成功事例集の2010年度版に当たります。コールセンター/コンタクトセンター成功企業を、月刊『アイ・エム・プレス』編集部ならではの視点で取材、その成果をとりまとめてお届けいたします。

また、より多くのお客さまが知りたい価値ある情報をお届けするために、コールセンター年鑑の発売部数を拡大して2万円台を実現しました。さらに、**調査報告書とのお得なセットは2,000円割引**となりますので、是非ご検討ください。

仕様： A4ソフトカバー、モノクロ、224ページ  
発行： 2009年9月25日  
定価： 29,800円（税込み/送料無料）  
企画・編集・発行：（株）アイ・エム・プレス



新規掲載企業30社！過去3年間、コールセンター年鑑に掲載していない成功企業・団体を厳選して掲載  
**掲載予定企業（五十音順）**：アメリカン・エクスプレス・インターナショナル/アリババ/石井食品/エイボン・プロダクツ/江崎グリコ/大阪市役所/オリンパス イメージング/カブドットコム証券/グラクソ・スミスクライン/ケンウッド/コーセー/シティカードジャパン/ジョンソン・エンド・ジョンソン/スヴェンソン/セールス・オンデマンド/千趣会/テルモ/東京スター銀行/日興コーディアル証券/ネスレ日本/ブックオフオンライン/ベネッセコーポレーション/三井住友海上火災保険/明治乳業/森永乳業/ユーキャン/雪印乳業/ロッテリア/WOWOW など

ご要望により取材項目を新たに追加！  
コールセンターにますます期待される【お客さまの声（VOC）活用事例】をはじめ、コストセンターからの脱皮を目指す【プロフィットセンター化への視点】、サービス品質にかかわるKPIや、顧客満足度・投資対効果などKGIにかかわる【コールセンターの評価指標】を新たに追加して、コールセンターの現状、運営体制、人材マネジメント、課題と展望等々と並び、充実した内容を実現しました。

<取材項目>

- (1) コールセンターの現状
- (2) コールセンターの運営体制
- (3) コールセンターの評価指標 **New!**  
KPI（応答率、平均応答時間などとその実績値）  
KGI（売上高、対応への顧客満足度などとその実績値）
- (4) コールセンターにおける人材マネジメント
- (5) 他部門との連携体制  
お客さまの声（VOC）活用事例 **New!**
- (6) コールセンターにおける課題と展望  
プロフィットセンター化の視点 **New!**

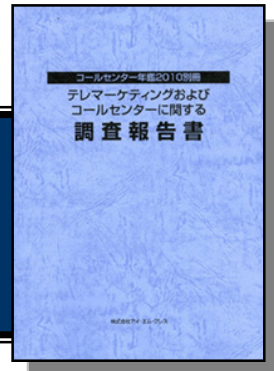
## 同時発売！「テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書」

アイ・エム・プレスが毎年実施している調査「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」。より詳細な情報をお求めのお客さまの声に応え、その全データを報告書にまとめました。テレマーケティング・ユーザー企業の現場担当者に直接回答を依頼し、メーカー／金融・保険業／通信販売業／サービス業の4業種分類でデータを集計。貴社センターの運営に必ず役立つ定性・定量両面からの調査データをお届けいたします。「コールセンター年鑑2010」と併せ、「テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書」を、ぜひお手元でご活用ください！

### < 概要 >

- ・調査の目的と概要
- ・実施アプリケーション
- ・電話・eメール・Webメールの受発信件数
- ・顧客情報の蓄積・管理・活用
- ・FAQシステムの利用方法
- ・問い合わせ対応の評価指標
- ・コールセンターにかかわる年間経費
- ・eメール／Webメールによる問い合わせなどの対応にかかわる年間経費 ほか
- ・回答企業のプロフィール
- ・テレマーケティングの実施体制
- ・コミュニケーターの一日平均労働時間
- ・導入システム
- ・アウトソーシング・サービスの利用状況
- ・業務を実施するうえでの課題

仕様：A4版、1色刷り、約160ページ  
発行：2009年9月25日  
定価：12,000円（税込み／送料無料）  
「コールセンター年鑑2010」とのお得なセット 39,800円  
企画・編集・発行：(株)アイ・エム・プレス



さらなる情報は「アイ・エム・プレス」Webサイトへ！  
【月刊アイ・エム・プレス】【CRM年鑑2009】も好評発売中！

**マーケティング・CRM・コールセンター情報が満載！**

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

### < 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長：西村道子 / 設立：1989年10月19日

業務内容：出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957 / URL：<http://www.im-press.jp/>

### < 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部／販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

TEL / FAX / URL： 同上

