よく解る！「用語集」カ

【コールセンター】

企業の部署のうち、顧客に対する電話応対を専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。電話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに分類される。
以前は注文や苦情受付が主だったが、その内容を蓄積し、データベースを構築するなど、コールセンターを販売戦略に利用する企業もある。また、システム構築などの負担を考慮し、これを専門で請け負う業者も存在する。

前のページへ戻る

あわせて読みたい記事



顧客対応でファンを増やす（第2回）

クレームを感動に変える顧客対応

顧客満足度向上 トラブル対応

2017.03.15



技術TODAY（第2回）

AIで接客。「Sota」「ぴたりえ」

自動化・AI IT・テクノロジー

2016.12.26

- 0～9
- A～Z
- ア行
- カ行
- サ行
- タ行
- ナ行
- ハ行
- マ行
- ヤ行
- ラ行
- ワ行

フリーワードから探す

\ 会員登録 3つのメリット /

- 1 最新記事をメールでお知らせ!
- 2 すべての記事を最後まで読める!
- 3 ビジネステンプレートを無料ダウンロード!

会員登録する(無料)

カテゴリー 一覧

- 通信環境
- 業務効率化
- 人材不足
- 情報セキュリティ
- 事業継続
- 売上の向上
- 注目のトレンド
- マネジメント
- ビジネススキル
- ビジネスツール

- 新着記事
- 人気記事ランキング
- 特集一覧
- ビジネステンプレート
- ホワイトペーパー&市場調査

会員登録 3つのメリット

- 1 最新記事をメールでお知らせ!

- 2 すべての記事を最後まで読める!
- 3 ビジネステンプレートを無料ダウンロード!



会員登録する(無料)

新着記事

- NEW

  紙業務を劇的に削減。自社の課題を見極めてさらなる業務効率化を一歩ずつ

- NEW

  中堅企業も対象に。2024年度の「賃上げ税制」とは

- NEW

  生成AIで作った文章・画像は、著作権法に違反していないのか？

人気記事ランキング

1

Excel(エクセル)のグラフの作り方や編集方法

- 2

偽セキュリティ警告を体験する

- 3

Web会議付きパソコンをレンタルする選択



PAGE TOP

- Biz Clipとは？
- 用語集

- お知らせ
- 利用規約
- 推奨環境
- プライバシーポリシー
- 情報の外部送信について
- よくある質問
- お問い合わせ
- サイトマップ

© 2015 西日本電信電話株式会社

// Web Intents Javascript Eventを使用して、tweetボタンのコールバック処理を追加する window.twttr=(function(d,s,id) {var t,js,fjs=d.getElementsByTagName(s)[0],p=/^http:/.test(d.location)?'http':'https'; t = window.twttr || {}; if(!d.getElementById(id)){ js=d.createElement(s);js.id=id;js.src=p+'://platform.twitter.com/widgets.js'; fjs.parentNode.insertBefore(js,fjs); } t._e = []; t.ready = function(f) { t._e.push(f); }; return t; }(document, 'script', 'twitter-wjs')); // FB.Event.subscribeを利用してコールバック設定する window.fbAsyncInit = function() { // 初期化処理 FB.init({ xfbml : true, version : 'v2.2' }); }; { "@context": "http://schema.org", "@type": "BreadcrumbList", "itemListElement": [{ "@type": "ListItem", "position": 1, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/", "name": "TOP" } } ,{ "@type": "ListItem", "position": 2, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/word/", "name": "よく解る！「用語集」" } } ,{ "@type": "ListItem", "position": 3, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/word/00108.html", "name": "コールセンター" } }], "description": "企業の部署のうち、顧客に対する電話応対を専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。電話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに […]" } { "@context": "http://schema.org", "@type": "NewsArticle", "mainEntityOfPage":{ "@type":"WebPage", "@id":"https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/word/00108.html" }, "headline":"コールセンター", "image": ["https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/wp/wp-content/themes/bizclip/common/images/top/logo.png"], "datePublished": "2015-07-03T21:46:21+09:00", "dateModified": "2015-07-03T21:47:28+09:00", "author": { "@type": "Organization", "name": "Biz Clip編集部" }, "publisher": { "@type": "Organization", "name": "西日本電信電話株式会社", "logo": { "@type": "ImageObject", "url": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/wp/wp-content/themes/bizclip/common/images/top/logo.png" } }, "description": "企業の部署のうち、顧客に対する電話応対を専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。電話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに […]", "isAccessibleForFree": "False", "hasPart": [{ "@type": "WebPageElement", "isAccessibleForFree": "False", "cssSelector": ".paywall" }] }