

**17**  
2014

# 情報処理学会 デジタル プラクティス

Journal of  
Digital  
Practices

Vol.5 No.1 (通巻第17号)

**特集** 「経営に貢献するコンタクトセンタ」

デジタルプラクティス編集委員会

一般社団法人  
**情報処理学会**  
Information Processing Society of Japan

# 情報処理学会 デジタルプラクティス

Journal of Digital Practices

17

Vol.5 No.1 (通巻第 17 号)

2014 年 1 月

## 目 次

- 1 巻頭言「一人称研究とプラクティス」 デジタルプラクティス編集委員会委員長 平田圭二

## 特集「経営に貢献するコンタクトセンタ」

- 3 「経営に貢献するコンタクトセンタ」特集号について—コンタクトセンタの経営貢献—  
宮崎義文, 諏訪良武

### 【特集号招待論文】

- 6 進化し続けるコールセンタへの道 藤田京子  
14 コンタクトセンタ運用効率化の取り組み 田口 浩  
26 Yahoo! JAPAN における顧客対応体験による経営貢献 寺下 薫  
34 お客様の声を具現化する取り組み—経営に貢献するコンタクトセンタ— 安藤直仁

### 【特集号投稿論文】

- 44 コンタクトセンタにおける, スキルレベル実測を用いた最適人員配置方法の提案  
鳥羽美奈子, 森 靖英, 恵木正史

### 【特集号紹介記事】

- 53 情報処理学会 IT フォーラム コンタクトセンタフォーラムの活動紹介—コンタクトセンタの経営貢献を  
テーマとして— 宮崎義文

- 61 インタビュー: ヤフー 寺下 薫氏, 日産自動車 相楽香織氏 インタビュー  
「コンタクトセンタフォーラムの活動状況とプラクティスへの応用」 インタビュアー 宮崎義文, 諏訪良武

- 69 グロッサリ

### 【一般投稿論文】

- 70 情報伝達型の日本語文章に現れるあいまい表現の類型化とその改善例 阿部圭一  
80 要求分析のための質的調査に基づく AsWas-AsIs 分析手法 渡辺将弘, 中谷多哉子

### その他

- 89 論文査読をお願いした方々  
90 アンケート用紙