

34
2018

情報処理学会 デジタル プラクティス

Journal of
Digital
Practices

Vol.9 No.2 (通巻第 34 号)

特 集 「価値を創造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

INDEX—目次—

特集「価値を創造するコンタクトセンタ」

- 263 ★ 「価値を創造するコンタクトセンタ」特集号について 宮崎義文, 吉野松樹

コラム：ユーザから見たAI機能分類図 —AIをブームで終わらせ
ないために— 相楽香織

コラム：コンタクトセンタ長を分類する—経営に貢献するコンタ
クトセンタを目指して— 相楽香織, 松井 拓己

【特集号招待論文】

- 281 📖 経営に貢献するコンタクトセンタを創る—経営に活用する
10の基本モデル— 宮崎義文
- 318 📖 人とテクノロジーの協働による, サービス価値の向上 稲
田英樹
- 332 📖 AIが可能にする次世代の顧客体験—IBM Watsonを使った
AIコミュニケーションの実現— 野崎善教
- 353 📖 コンタクトセンタにおけるAI活用—実用フェーズに入った
人工知能— 荻野明仁, 岩崎圭介
- 367 📖 エンゲージマネジメント型カスタマージャーニの実践<カ
スタマージャーニアセスメントがロイヤルティ向上を実現
する> 渡部弘毅

- 388  [コンタクトセンタにおける社員満足度と顧客満足度の関係性について](#) 田口 浩
- 414  [コールセンタのパラダイムシフト—品質重視への転換—](#) 宮脇 一
- 437  [心によりそう会話サービスの提供—「聞き上手」を世の中に—](#) 神山晃男
- 454  [SV育成から見える問題解決力の育て方～問題解決力を習得させる4つのステップ～](#) 寺下 薫
- 477  [＜インタビュー＞価値を創造するコンタクトセンタに向けて](#)
稲田英樹, 渡部弘毅, 神山晃男, 相楽香織
司会 宮崎義文
- 502  [グロッサリ](#)

【推薦論文】

- 504  [全学無線LAN利用ログ情報の解析と応用](#) 鳩野逸生
- 527  [京都女子大学におけるサーバ仮想化基盤の構築](#) 中山貴夫, 宮下健輔

【一般投稿論文】

- 550  [みなレポ：地方自治体の日常的な行政業務における参加型センシングによる情報収集・共有システム](#) 坂村美奈, 米澤拓郎, 伊藤友隆, 金子義之, 中澤 仁
- 573  [Software Defined Storage 分散ストレージにおけるデータ可用性／保護の実装と実機検証に基づく提言](#) 斎藤彰宏, 南 聖二, 岡野一恵, 倉前裕成

アンケート