

各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス

ベルシステム 24、コールセンタービジネスの現場に迫る「対話の達人Ⅲ」を発刊

『対話の達人』（2003年）、『対話の達人Ⅱ』（2012年）に続く第3弾

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス(代表取締役 社長執行役員 CEO: 柘植一郎、本社: 東京都中央区、以下: 当社)は、書籍『対話の達人』(2003年5月、創業20周年記念)、『対話の達人Ⅱ』(2012年12月)に続く第3弾として、このたび『対話の達人Ⅲ』を2016年5月26日に発刊します。

本書は、1982年の創業以来、国内のコールセンタービジネスのトップランナーとして業界をけん引してきたベルシステム 24の現場に迫り、「いかに現場改善を行い、顧客とのパートナーシップを構築しているのか」「グローバル化への対応」「相反する生産性向上と品質向上の両立」「人材リテンションへの取り組み」等に、フォーカスした内容となっています。

【目次】

対話の達人Ⅲ—進化・深化・真価

序章 ベルシステム 24 はどこへ向かうのか

第1章 あくなき改善の原動力 ～連綿と受け継がれるDNA～

第2章 人の力か? IT か?

～30年を超える、原点サービスの九十九折～

第3章 日本のコールセンターはグローバル化できるか?! ～和魂洋才格闘記～

第4章 パートナーと呼ばれるようになるまで ～顧客とともに成長する～

第5章 もはや“コール”センターではない ～自己増殖する受託領域～

第6章 品質と生産性を高次元で相乗させる ～あるべき姿を求めて～

第7章 1 / 26000 と向き合う ～オペレーター一人ひとりの活躍こそ～

終章 サービス業の革新に挑む

**■書籍「対話の達人Ⅲ ～進化・深化・真価～」**

著者 : 『対話の達人』取材チーム
版型 : 四六判 上製
総頁数 : 274 頁
定価 : 本体 1,500 円+ 税
ISBN : 978-4-88338-598-0 C0034

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室
TEL: 03-6893-9827 / E-mail: pr@bell24.co.jp