

# CALL CENTER JAPAN

戦略的カスタマーサービス実践のための情報誌

緊急事態、継続中——

特集

## 「新型コロナ禍の1年」 を振り返る

07  
2021

第2特集

### SV/リーダーの意識調査2021

—見えにくい「貢献度」と低い「報酬」のモンダイ—

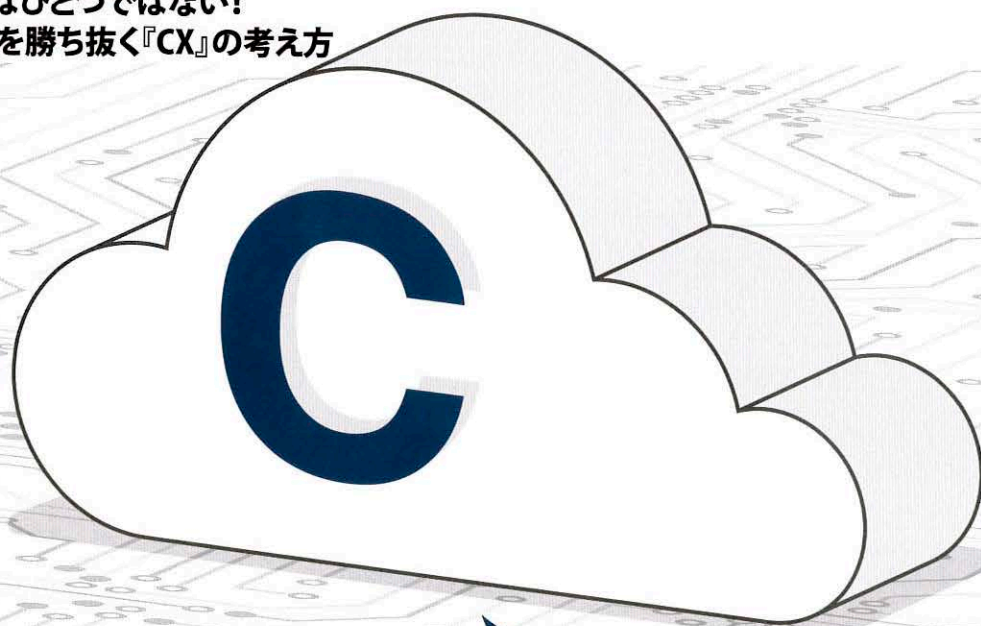
インタビュー

### リブ・コンサルティング

常務取締役 権田和士氏

「真実の瞬間」はひとつではない!

アフターコロナを勝ち抜く『CX』の考え方



今月の  
AtoZ

#### Cloud Shift

クラウドシフト。企業が利用しているITソリューションを、オンプレミス（導入型）からクラウドサービスに移行すること。コールセンターでは、顧客管理システム（CRM）から徐々に移行していたが、コロナ禍に伴う在宅シフトの流れを受けてPBXやCTIなどのプラットフォームまでクラウド化する動きが加速。現段階ではハイブリッドで稼働しているケースも多いが、ルーティング最適化や稼働管理の一元化のためには統合するメリットは大きい。ここ数年でクラウドの利用企業はオンプレミスを超えると予測する傾向が強い。