

# 月刊コンピューターテレフォニー **Computer** **TELEPHONY**

CRM実践、コンタクトセンター構築・運営のための専門誌

特集

# 基礎から学ぶ KPIマネジメント

事例研究

## ジュピター テレコム

大規模センター運営を  
17の専任グループ制  
でカバー

CTインタビュー

向き合うべきは薬剤師の先にいる「患者」

## 専門知識だけではない “人間力”を磨く

ノバルティス ファーマ  
メディカル・サイエンティフィック・アフェアーズ本部  
メディカル情報・コミュニケーション部 部長

## 西山 孝氏

特別企画 誌上レビュー

## コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2013 in 東京

2014  
January

# 1

[No.180]