

- [TOP](#)>
- [よく解る!「用語集」](#)>
- コールセンター

よく解る!「用語集」カ

【コールセンター】

企業の部署のうち、顧客に対する電話応対を専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。電話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに分類される。

以前は注文や苦情受付が主だったが、その内容を蓄積し、データベースを構築するなど、コールセンターを販売戦略に利用する企業もある。また、システム構築などの負担を考慮し、これを専門で請け負う業者も存在する。

[前のページへ戻る](#)

あわせて読みたい記事

-



顧客対応でファンを増やす(第2回)

クレームを感動に変える顧客対応

顧客満足度向上トラブル対応

2017.03.15

•



技術TODAY(第2回)

AIで接客。「Sota」「ぴたりえ」

自動化・AI IT・テクノロジー

2016.12.26

- [0～9](#)
- [A～Z](#)
- [ア行](#)
- [カ行](#)
- [サ行](#)
- [タ行](#)
- [ナ行](#)
- [ハ行](#)
- [マ行](#)
- [ヤ行](#)
- [ラ行](#)
- [ワ行](#)

フリーワードから探す

会員登録 3つのメリット

- 1 最新記事をメールでお知らせ!
- 2 すべての記事を最後まで読める!
- 3 ビジネステンプレートを無料ダウンロード!

[会員登録する\(無料\)](#)

カテゴリー 一覧

- [通信環境](#)
- [業務効率化](#)
- [人材不足](#)
- [情報セキュリティ](#)
- [事業継続](#)
- [売上の向上](#)
- [注目のトレンド](#)
- [マネジメント](#)
- [ビジネススキル](#)
- [ビジネスツール](#)

- [新着記事](#)
- [人気記事ランキング](#)
- [特集一覧](#)
- [ビジネステンプレート](#)
- [ホワイトペーパー&市場調査](#)

大阪・関西万博NTTグループ公式サイト

NTT EXPO2025

NATURAL



OSAKA, KANSAI, JAPAN
EXPO2025



NTTグループ

©Expo 2025



会員登録 3つのメリット

1

最新記事を
メールでお知らせ!

2

すべての記事を
最後まで読める!

3

ビジネステンプレートを
無料ダウンロード!



[会員登録する\(無料\)](#)

新着記事

NEW

[九州の名将・立花宗茂に見る、リーダーとして「普通」であることのすごみ](#)

NEW

[フリーソフトのインストールにご用心](#)

NEW

[書類の電子発行に対応するための最適解とは？](#)

人気記事ランキング



[Excel\(エクセル\)のグラフの作り方や編集方法](#)



[働き手不足が顕著に！？知っておきたい「2025年問題」](#)



[タイパでコスパを高める??](#)

クラウド／セキュリティ／テレワーク
働き方改革／補助金 など

特集ページ 一覧



さまざまな経営課題を解決するための

**オンライン
セミナー情報**



[PAGE TOP](#)

- [Biz Clipとは？](#)
- [用語集](#)
- [お知らせ](#)
- [利用規約](#)
- [推奨環境](#)
- [プライバシーポリシー](#)
- [情報の外部送信について](#)
- [よくある質問](#)
- [お問い合わせ](#)
- [サイトマップ](#)



© 2015 西日本電信電話株式会社

```
// Web Intents Javascript Eventを使用して、tweetボタンのコールバック処理を追加する window.twttr=(function(d,s,id)
{var t,js,fjs=d.getElementsByTagName(s)[0],p=/^http:/.test(d.location)?'http':'https'; t = window.twttr || {};
if(!d.getElementById(id)){ js=d.createElement(s);js.id=id;js.src=p+'//platform.twitter.com/widgets.js';
fjs.parentNode.insertBefore(js,fjs); } t._e = []; t.ready = function(f) { t._e.push(f); }; return t; }(document, 'script', 'twitter-
wjs')); // FB.Event.subscribeを利用してコールバック設定する window.fbAsyncInit = function() { // 初期化处理 FB.init({
xfbml: true, version: 'v2.2' }); }; { "@context": "http://schema.org", "@type": "BreadcrumbList", "itemListElement": [ {
"@type": "ListItem", "position": 1, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/", "name": "TOP" } }, {
"@type": "ListItem", "position": 2, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/word/", "name":
"よく解る！「用語集」" } }, { "@type": "ListItem", "position": 3, "item": { "@id": "https://www.bizclip.ntt-
west.co.jp/word/00108.html", "name": "コールセンター" } } ], "description": "企業の部署のうち、顧客に対する電話応対
を専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。
電話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに [...] } { "@context":
"http://schema.org", "@type": "NewsArticle", "mainEntityOfPage": { "@type": "WebPage",
"@id": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/word/00108.html" }, "headline": "コールセンター", "image": [
"https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/wp/wp-content/themes/bizclip/common/images/top/logo.png" ], "datePublished":
"2015-07-03T21:46:21+09:00", "dateModified": "2015-07-03T21:47:28+09:00", "author": { "@type": "Organization",
"name": "Biz Clip編集部" }, "publisher": { "@type": "Organization", "name": "西日本電信電話株式会社", "logo": {
"@type": "ImageObject", "url": "https://www.bizclip.ntt-west.co.jp/wp/wp-
content/themes/bizclip/common/images/top/logo.png" } }, "description": "企業の部署のうち、顧客に対する電話応対を
専門としている部署のこと。特に、通信販売業者や大手メーカーが一般消費者からの問い合わせ窓口として設置する。電
話を受けるインバウンド、セールスなどの電話をかけるアウトバウンドの二つに [...]", "isAccessibleForFree": "False",
"hasPart": [ { "@type": "WebPageElement", "isAccessibleForFree": "False", "cssSelector": ".paywall" } ] }
```