

2019年8月15日現在

1	訂正箇所	624 ページ 著者略歴 最終行
	誤	http://.cc-kyokasho.jp ※ cc の前のピリオドは不要 ※ Web サイトへのアクセスは可能
	正	https://cc-kyokasho.jp ※ SSL 設定済のため https が正式な URL です ※ http でアクセスしても https に自動接続されるため安全性に問題はありません
	掲載日	2018年6月6日

2	訂正箇所	表紙カバー うら側 そで部分 著者略歴 最終行
	誤	http://.cc-kyokasho.jp ※ cc の前のピリオドは不要 ※ Web サイトへのアクセスは可能
	正	https://cc-kyokasho.jp ※ SSL 設定済のため https が正式な URL です ※ http でアクセスしても https に自動接続されるため安全性に問題はありません
	掲載日	2018年6月6日

3	訂正箇所	第6章 297 ページ 図表 6-5 右側上部 1 行目
	誤	効率性・パフォーマンス・メトリクス ※ 効率性に続くナカグロ「・」は不要
	正	効率性パフォーマンス・メトリクス
	掲載日	2018年7月8日

4	訂正箇所	第5章 271 ページ 25 行目
	誤	それぞれの回答は 4 段階の
	正	それぞれの回答は 5 段階の
	掲載日	2018 年 7 月 19 日

5	訂正箇所	第5章 286 ページ 23～24 行目
	誤	マーケティング等の部門 にも 比べ、
	正	マーケティング等の部門 と 比べ、
	掲載日	2018 年 7 月 19 日

6	訂正箇所	第5章 270 ページ 24 行目
	誤	顧客 ロイヤルティ
	正	顧客 ロイヤルティー ※ 本書の表記基準により末尾の長音を記載します
	掲載日	2018 年 7 月 19 日

7	訂正箇所	巻末資料 49 604 ページ「エージェント年間業績評価シート」中段中央
	誤	フィードバック/ディスカッション
	正	オペレーショナル・パフォーマンス スコアリング基準
	掲載日	2018 年 8 月 28 日

8	訂正箇所	第3章 116 ページ 1～5 行目
	誤	a_1 : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)のカタログ発行部数の係数 ^{*1} = 0.2897 a_2 : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の新規顧客数の係数 = 0.3713 b : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の切片 ^{*2} の係数 = 5,421.187
	正	a_1 : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)のカタログ発行部数の係数 ^{*1} = 0.289745144 a_2 : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の新規顧客数の係数 = 0.371254787 b : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の切片 ^{*2} の係数 = 5,421.186993
	掲載日	2018年9月3日

9	訂正箇所	第3章 128 ページ 12 行目
	誤	$7,064 \times 0.076$ 392×1.373
	正	$7,063.2 \times 0.0763$ 392.4×1.373
	掲載日	2018年9月3日

10	訂正箇所	第3章 128 ページ 13 行目
	誤	538 コール
	正	539 コール
	掲載日	2018年9月3日

11	訂正箇所	第7章 372 ページ 17 行目
	誤	報償
	正	褒賞
	掲載日	2018年10月1日

12	訂正箇所	参考文献 609 ページ 31 行目
	誤	喜多村紘子, 筒井隆夫, 黒崎播磨 , 東昭敏.
	正	喜多村紘子, 筒井隆夫, 東昭敏, 堀江正知 .
	掲載日	2018 年 10 月 19 日

13	訂正箇所	565 ページ 巻末資料 8 人員計画表 「ポジション・グレード別ヘッドカウント」および「ポジション・グレード別 FTE」の項目名
	誤	スーパーバイザー / スーパーバイザー
	正	スーパーバイザー (上記赤字部分を削除)
	掲載日	2018 年 10 月 28 日

14	訂正箇所	第 4 章 197 ページ 10 行目
	誤	フォーマットデザインを
	正	フォーマット や デザインを
	掲載日	2018 年 11 月 6 日

15	訂正箇所	第 4 章 223 ページ 4 行目
	誤	②既存プロセスの 診断
	正	②既存プロセスの 評価
	掲載日	2018 年 11 月 6 日

16	訂正箇所	第 11 章 494 ページ 図表 11-1 トレーニング & デベロップメント領域の 3 列目 (システム/ツール)
	誤	トレーニング・マネジメント
	正	ラーニング・マネジメント・システム
	掲載日	2018 年 11 月 7 日

17	訂正箇所	第 2 章 69 ページ 図表 2-6 最右列
	誤	(2 段目) ビジネス・コントローラー スーパーバイザー (3 段目) ビジネス・コントロール
	正	(2 段目) ビジネス・コントロール スーパーバイザー (3 段目) ビジネス・コントローラー
	掲載日	2018 年 11 月 13 日

18	訂正箇所	第 2 章 70 ページ 図表 2-7 「ファシリティー・コーディネーター」の所属チーム
	誤	「HR&アドミニストレーション」 チームに所属
	正	「テクノロジー&ファシリティー」 チームの所属に変更
	掲載日	2018 年 11 月 13 日

19	訂正箇所	第 4 章 191 ページ タイトルを除く 5~6 行目
	誤	ビジネスプロセス
	正	ビジネスプロセス・マネジメント
	掲載日	2018 年 11 月 19 日

20	訂正箇所	第4章 198ページ 5～6行目
	誤	これらを踏まえて、以下にコールセンターの“マニュアル・ライター”の要件を規定しておく。
	正	これらを踏まえた、コールセンターの“マニュアル・ライター”の要件を規定しておきたい。
	掲載日	2018年11月19日

21	訂正箇所	第3章 112ページ 図表3-12 加重平均の計算式
	誤	① + ② + ③ + ④ + ⑤
	正	$(① + ② + ③ + ④ + ⑤) \div (10\% + 10\% + 20\% + 30\% + 30\%)$
	掲載日	2019年3月6日

22	訂正箇所	第3章 140ページ 6～7行目 加重平均方式の定義
	誤	各時間帯のサービスレベルの実績にコール数を掛けて重みづけをしたうえで平均する方式
	正	各時間帯のコール数の違いを考慮し、各時間帯のサービスレベルの実績にコール数を掛けて重みづけをしたうえで平均する方式
	掲載日	2019年7月4日

23	訂正箇所	第3章 140ページ 6～7行目 加重平均方式の計算式
	誤	$(65\% \times 0.132) + (70\% \times 0.128) + \dots + (90\% \times 0.092) + (95\% \times 0.088) = 80\%$
	正	$((65\% \times 0.132) + (70\% \times 0.128) + \dots + (90\% \times 0.092) + (95\% \times 0.088)) \div (0.132 + 0.128 + \dots + 0.092 + 0.088) \times 100$
	掲載日	2019年7月4日

24	訂正箇所	序章 17 ページ 図表 1 コールセンターの分類
	追記	分類に コンタクトの起点 を追加
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

25	訂正箇所	第 3 章 169 ページ 図表 3-63
	変更	「実績」列と「予測」列を入れ替え (図表 3-64、3-65 とフォーマットを合わせるため)
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

26	訂正箇所	第 3 章 169 ページ 9 行目
	誤	13.41%
	正	13.4% (図表 3-64 の表記に合わせるため)
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

27	訂正箇所	第 3 章 170 ページ 図表 3-64
	変更	平均絶対誤差率 (MAPE) 13.4% を除く 合計、平均の行を削除 「実績」列と「予測」列を入れ替え (図表 3-63、3-65 とフォーマットを合わせるため)
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

28	訂正箇所	第 3 章 171 ページ 図表 3-65
	変更	「実績」列と「予測」列を入れ替え (図表 3-63、3-64 とフォーマットを合わせるため) 上記にともなう 「誤差率」と「標準偏差」の計算結果を修正
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

29	訂正箇所	556 ページ 巻末資料 1
	修正	「職務遂行上の障害や問題点」の 2～3 行目を削除
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

30	訂正箇所	第 6 章 322～323 ページ 図表 6-9
	変更	下記 5 つのレポートの「範囲・区分」に チャンネル を追加 <ul style="list-style-type: none"> • コールセンター・パフォーマンス・レポート • リソース使用状況レポート • ステータス・モニター • インターナル・ダッシュボード • オペレーショナル・スコアカード
	掲載日	2019 年 7 月 4 日

31	訂正箇所	152 ページ 図表 3-51
	修正	左側のパラメーター入力欄の「平均通話時間（秒）：240」を削除 (本表の計算に不要なパラメーターであるため)
	掲載日	2019 年 8 月 15 日