

2020年8月24日現在

1	改訂箇所	序章 17 ページ 図表 1 コールセンターの分類
	内容	分類に <b>コンタクトの起点</b> を追加
	掲載日	2019年7月4日（読者サポートページに改訂版を掲載）

2	改訂箇所	第3章 169 ページ 図表 3-63
	内容	<b>「実績」列と「予測」列を入れ替え</b> （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（読者サポートページに改訂版を掲載）

3	改訂箇所	第3章 170 ページ 図表 3-64
	内容	平均絶対誤差率（MAPE）13.4% を除く <b>合計、平均の行を削除</b> <b>「実績」列と「予測」列を入れ替え</b> （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（読者サポートページに改訂版を掲載）

4	改訂箇所	556 ページ 巻末資料 1
	内容	「職務遂行上の障害や問題点」の <b>2～3 行目を削除</b>
	掲載日	2019年7月4日（読者サポートページに改訂版を掲載）

5	改訂箇所	第6章 322～323 ページ 図表 6-9
	内容	下記5つのレポートの「範囲・区分」に <b>チャネル</b> を追加 <ul style="list-style-type: none"> <li>• コールセンター・パフォーマンス・レポート</li> <li>• リソース使用状況レポート</li> <li>• ステータス・モニター</li> <li>• インターナル・ダッシュボード</li> <li>• オペレーショナル・スコアカード</li> </ul>
	掲載日	2019年7月4日（読者サポートページに改訂版を掲載）

6	改訂箇所	212 ページ 図表 4-12
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 会社の<b>概要</b> ⇒ 会社の<b>情報</b></li> <li>• 会社の情報の下に（項目）<b>コールセンターの情報</b>（説明）<b>コールセンターの組織、所在地、オペレーション体制等に関する問い合わせ</b>を追加</li> </ul>
	掲載日	2019年9月28日（読者サポートページに改訂版を掲載）

7	改訂箇所	第3章 184 ページ
	内容	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 17行目：～<b>完了させるかを決める。</b>の後に下記を挿入する。 <b>これがレスポンスタイム・コンタクトにおける「レスポンスタイム目標時間」に相当する。</b></li> <li>• 18行目：～<b>に影響する。</b>⇒ <b>～に影響することになる。</b></li> </ul>
	掲載日	2019年10月27日

8	改訂箇所	第3章 185 ページ
	内容	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1行目：実作業である<b>ダイヤル数を予測する。</b>⇒ 実作業である<b>エージェント1人1時間あたりのダイヤル数（ダイヤル・パー・アワー／dial per hour;DPH）を設定する。</b></li> <li>• 3行目：実はこの予測が最も難しい。⇒ <b>その計算の基となるDPHの目標値を設定する。</b></li> <li>• 3行目：ダイヤル数は、⇒ <b>また、ダイヤル数は、</b></li> <li>• 3行目：<b>また、ダイヤル数は、～</b>を改行する。</li> <li>• 5行目：一定の公式や係数等が存在しないためだ。⇒ <b>異なるプログラムに共通する計算式が存在しない。</b></li> </ul>
	掲載日	2019年10月27日

9	改訂箇所	第3章 184～185 ページ（下記内容は正誤表#33と同じ）
	内容	<p>上記#31 と#32 を反映した上で、184 ページの ②レスポンスタイム目標を設定する（16～25 行目までのすべて）と 185 ページの ③効率性目標を設定する（1～12 行目までのすべて）を入れ替える</p> <p>⇒ その結果、②<b>効率性目標を設定する</b> ③<b>レスポンスタイム目標を設定する</b> となる</p>
	掲載日	2019 年 10 月 27 日

10	改訂箇所	第3章 187 ページ 7～8 行目
	内容	<p>文章を以下のように修正</p> <p><b>平均処理時間（AHT）をキーとする～難点が存在する ⇒ レスポンスタイム・コンタクトのワークフォース算出モデルであるワークロード人数算出式であるが、これをアウトバウンド・コンタクトで使用するには難点がある。</b></p>
	掲載日	2019 年 10 月 27 日

11	改訂箇所	第3章 132 ページ 図表 3-33
	内容	<b>2018 年、2019 年</b> の結果を反映しグラフを更新
	掲載日	2019 年 11 月 15 日（読者サポートページに改訂版を掲載）

12	改訂箇所	第3章 180 ページ
	追記	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 行目と 2 行目の間に以下の文章を挿入 レスポンスタイム・コンタクトの処理の仕方には、締め切り時間を設け、それまでに溜まったコンタクトの処理を目標時間までに完了させる「スケジュールド・レスポンスタイム方式」と、締め切り時間を設けず、コンタクトが発生の都度、目標時間までに処理を完了させる「ローリング・レスポンスタイム方式」がある。「スケジュールド・レスポンスタイム方式」は、例えば、「毎日 11:00 までに受信した顧客のメールは、当日の 18:00 までに処理を完了する」のように運用する。この場合のレスポンスタイム目標は 7 時間となる。「ローリング・レスポンスタイム」は、レスポンスタイム目標を 4 時間とするなら、「11:00 に受信したコンタクトは 15:00 までに、12:30 に受信したコンタクトは 16:30 までに、13:18 に受信したコンタクトは 17:18 までに処理を完了する」という風に運用する。</li> <li>2 行目：では、<b>その</b>目標時間は ⇒ <b>では、目標時間は</b></li> </ul>
	掲載日	2019 年 11 月 21 日

13	改訂箇所	第3章 181 ページ (4) ベース・エージェントを算出する
	内容	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計算式の囲みの下 2 行目：「～いわゆる AHT だ。」の後に、以下の文章を挿入 「レスポンスタイム目標時間」は、スケジュールド・レスポンスタイム方式の場合、レスポンスタイム目標時間の範囲内において、コンタクトの処理のためにエージェントがスケジュールされている時間とする。例えば、レスポンスタイム目標時間が 24 時間であっても、エージェントのスケジュール時間が 8 時間の場合、最大 8 時間で処理を完了させなければならない。よって、計算に用いるレスポンスタイム目標時間は、24 時間でなく、8 時間となるということだ。また、ローリング・レスポンスタイム方式の場合は、新着のコンタクトを順次継続的に処理するため、オペレーションを 1 時間単位で（コンタクト件数を 1 時間あたりに換算する）考える。よって、レスポンスタイム目標時間が 60 分を超える場合でも、エージェントがコンタクトの処理をできるのは最大 60 分のため、レスポンスタイム目標時間は 60 分として計算する。レスポンスタイム目標時間が 60 分未満の場合は、その目標時間のままで計算する。</li> <li>計算式の囲みの下 10 行目：着信したメールの件数が～ ⇒ <b>スケジュールド・レスポンスタイム方式による運用で、着信したメールの件数が～</b></li> </ul>
	掲載日	2019 年 11 月 21 日

14	改訂箇所	第3章 182 ページ 図表 3-73
	内容	「 <b>スケジュールド・レスポンスタイム方式</b> 」と「 <b>ローリング・レスポンスタイム方式</b> 」に分離
	掲載日	2019年11月21日（読者サポートページに改訂版を掲載）

15	更新箇所	第3章 165 ページ 図表 3-60
	内容	14:00～14:10 を「 <b>スケジュール非遵守時間</b> 」から「 <b>エキストラ時間</b> 」に変更するのにもない、図表 3-60 をわかりやすいデザインに改訂
	掲載日	2020年1月20日（読者サポートページに差し替え版を掲載）

16	改訂箇所	第3章 171 ページ
	改訂内容	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3～4 行目：合計を見ると～①で示した。⇒ <b>左右どちらも平均絶対誤差率(MAPE)は同じであり、この週全体の予測の正確性は同じレベルだが、曜日ごとの予測値や絶対誤差率は異なっている。</b></li> <li>5 行目：の正確性を測定 ⇒ の正確性を<b>予測の「質」の観点から測定</b></li> </ul>
	掲載日	2020年3月10日

17	改訂箇所	第3章 171 ページ 図 3-65
	改訂内容	<p>表記を以下のように修正して差し替え</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>誤差率 ⇒ 絶対誤差率</b></li> <li><b>平均絶対誤差率(MAPE)</b>を記載</li> <li>表内の数値を変更</li> </ul>
	掲載日	2020年3月10日（読者サポートページに差し替え版を掲載）

18	改訂箇所	巻末資料 25, 26, 29, 30, 33, 34
	改訂内容	内容（メトリクス、数値例、用語表記、レイアウトなど）を見直し差し替え
	掲載日	2020年3月25日（読者サポートページに差し替え版を掲載）

19	改訂箇所	巻末資料 12, 20, 43, 44, 49
	改訂内容	年次表記（平成⇒令和、2018⇒2020など）を更新
	掲載日	2020年4月13日（読者サポートページに差し替え版を掲載）

20	改訂箇所	巻末資料 18, 19, 21, 22, 23, 24
	改訂内容	各フォーム上部の属性情報記入欄の構成を変更
	掲載日	2020年4月13日（読者サポートページに差し替え版を掲載）