

2019年10月27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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 ※ 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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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 読者サポートページ に改訂版を掲載

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
	内容	分類に コンタクトの起点 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
25	訂正箇所	第 3 章 169 ページ 図表 3-63
	内容	「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 読者サポートページ に改訂版を掲載
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
	内容	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 読者サポートページ に改訂版を掲載
28	訂正箇所	第 3 章 171 ページ 図表 3-65
	内容	「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 読者サポートページ に改訂版を掲載

29	訂正箇所	556 ページ 巻末資料 1	
	内容	「職務遂行上の障害や問題点」の 2～3 行目を削除	
	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

30	訂正箇所	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 チャネル 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	読者サポートページ に改訂版を掲載

31	訂正箇所	152 ページ 図表 3-51	
	内容	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	

32	訂正箇所	178 ページ 図表 3-70	
	内容	最右列の表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • スムーズ着信 ⇒ 順次処理 • 連続処理 ⇒ 連続作業 • 目標時間内に処理 ⇒ 目標時間内に処理を完了 • 原単位アプローチ（ワークロード時間／工数） ⇒ ワークロード人数算出式 	
	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

33	訂正箇所	179 ページ 図表 3-71
	内容	表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • インバウンド・メール ⇒ メール • チャット ⇒ Web 問い合わせフォーム <ul style="list-style-type: none"> - サービスレベル・コンタクト : ○* - レスポンスタイム・コンタクト : ○ • ビデオ（動画） ⇒ ライブチャット • Web コールバック・リクエストの行を削除
	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

34	訂正箇所	181 ページ (4) ベース・エージェントを算出する
	内容	文章を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • 2 行目 : 「原単位アプローチ」と呼ばれる計算モデルにより算出する。 ⇒ 以下に示す一般事務系オフィスワークと同様の「ワークロード人数算出式」で求められる。 • 10 行目 : 92% ⇒ 8% (= 1-0.92) • 16 行目 : 83% ⇒ 17% • 16 行目 : 0.83 ⇒ (1-0.17)
	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

35	訂正箇所	182 ページ 図表 3-73
	内容	表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • レスポンスタイム目標 (分) ⇒ レスポンスタイム目標時間 (分) • レスポンスタイム目標時間 (分) の下に エージェント・スケジュール時間 (分) : 240を追加 • 効率因子 (%) : 90% ⇒ 17% • ベース・エージェント数 : 9 ⇒ 10 人 • トータル・エージェント数 : 12 ⇒ 13 人
	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

36	訂正箇所	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"> • 会社の概要 ⇒ 会社の情報 • 会社の情報の下に（項目）コールセンターの情報（説明）コールセンターの組織、所在地、オペレーション態勢等に関する問い合わせを追加
	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

37	訂正箇所	第3章 181 ページ 下から6行目
	誤	ン・フォーン・コンタクト
	正	レスポンスタイム・コンタクト
	掲載日	2019年10月27日

38	訂正箇所	第3章 182 ページ 下から3行目
	誤	レスポンスタイムの計算式
	正	レスポンスタイム・コンタクトのワークフォース算出式
	掲載日	2019年10月27日

39	訂正箇所	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"> • 16 行目：オペレーション実施期間や実施時間を設定する ⇒ レスポンスタイム目標を設定する • 17 行目：～完了させるかを定める。の後に下記を挿入する。 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。 • 18 行目：～に影響する。 ⇒ ～に影響することになる。
	掲載日	2019年10月27日

40	訂正箇所	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"> • 1行目：ダイヤル数を算出する ⇒ 効率性目標を設定する • 1行目：実作業であるダイヤル数を予測する。⇒ 実作業であるエージェント 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。 • 3行目：実はこの予測が最も難しい。⇒ その計算の基となる DPH の目標値を設定する。 • 3行目：ダイヤル数は、⇒ また、ダイヤル数は、 • 3行目：また、ダイヤル数は、～を改行する。 • 5行目：一定の公式や係数等が存在しないためだ。⇒ 異なるプログラムに共通する計算式が存在しない。
	掲載日	2019年10月27日
41	訂正箇所	第3章 184～185 ページ
	内容	上記#40と#41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）と185ページの③効率性目標を設定する（1～12行目）を入れ替える
	掲載日	2019年10月27日
42	訂正箇所	第3章 185 ページ 図表 3-76
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> • オペレーション実施時間を設定する ⇒ レスポンスタイム目標を設定する • ●オペレーション実施期間 ⇒ ●オペレーション実施日数 • ●オペレーション実施時間 ⇒ ●平均オペレーション実施時間 • 上記●平均オペレーション時間の下に●必要総オペレーション時間を追加 • ダイヤル数を算出する ⇒ 効率性目標を設定する • ●ダイヤル数を削除 • ●ダイヤル・パー・アワー（DPH）の下に●必要総ダイヤル数を追加 • ●原単位アプローチを削除 • 上記を反映した上で 2 と 3 を入れ替え、2 効率性目標を設定する、3 レスポンスタイム目標を設定するとする
	掲載日	2019年10月27日 読者サポートページ に改訂版を掲載

43	訂正箇所	第3章 186 ページ 図表 3-77
	内容	表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • g. 合計ダイヤル数 ⇒ g. 必要総ダイヤル数 • l. 合計オペレーション時間 (時) ⇒ l. 必要総オペレーション時間 (時) • r. 効率因子 95% ⇒ r. 効率因子 5%
	掲載日	2019年10月27日 読者サポートページ に改訂版を掲載

44	訂正箇所	第3章 187 ページ
	内容	文章を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • 2～3 行目: 原単位アプローチ ⇒ レスポンスタイム・コンタクトの計算式 • 3 行目: それを含めて ⇒ それには • 3～4 行目: 原単位アプローチによる ⇒ 平均処理時間 (AHT) をキーとする • 4 行目: 1 時間あたりのダイヤル数 ⇒ 1 時間あたりのダイヤル数 (DPH) • 7～8 行目: 平均処理時間 (AHT) をキーとして～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。
	掲載日	2019年10月27日

45	訂正箇所	第3章 188 ページ 図表 3-78
	内容	表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • 合計ダイヤル数 ⇒ 必要総ダイヤル数 • エージェント 1 人 1 日あたりオペレーション時間 (時) ⇒ エージェント 1 人 1 日あたり平均オペレーション時間 (時) • 効率因子 (%) 95% ⇒ 効率因子 (%) 5%
	掲載日	2019年10月27日 読者サポートページ に改訂版を掲載

46	訂正箇所	第3章 188 ページ 図表 3-79
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> • 合計ダイヤル数 ⇒ 必要総ダイヤル数 • 合計オペレーション時間（時） ⇒ 必要総オペレーション時間（時） • エージェント 1 人 1 日あたりオペレーション時間（時） ⇒ エージェント 1 人 1 日あたり平均オペレーション時間（時）
	掲載日	2019 年 10 月 27 日 読者サポートページに改訂版を掲載