

2019年11月15日現在

1	訂正箇所	624 ページ 著者略歴 最終行
	誤	<b>http://.cc-kyokasho.jp</b> ※ 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	<b>https://cc-kyokasho.jp</b> ※ 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	<b>http://.cc-kyokasho.jp</b> ※ 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	<b>https://cc-kyokasho.jp</b> ※ 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	<b>効率性・パフォーマンス・メトリクス</b> ※ 効率性に続くナカグロ「・」は不要
	正	<b>効率性パフォーマンス・メトリクス</b>
	掲載日	2018年7月8日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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 <b>4</b> 段階の
	正	それぞれの回答は <b>5</b> 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 <b>にも</b> 比べ、
	正	マーケティング等の部門 <b>と</b> 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 <b>ロイヤルティ</b>
	正	顧客 <b>ロイヤルティ</b> ※ 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	<b>フィードバック/ディスカッション</b>
	正	<b>オペレーショナル・パフォーマンス スコアリング基準</b>
	掲載日	2018 年 8 月 28 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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 <sup>*1</sup> = <b>0.2897</b> $a_2$ : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の新規顧客数の係数 = <b>0.3713</b> $b$ : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の切片 <sup>*2</sup> の係数 = <b>5,421.187</b>
	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 <sup>*1</sup> = <b>0.289745144</b> $a_2$ : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の新規顧客数の係数 = <b>0.371254787</b> $b$ : 回帰分析の出力結果(図表 3-15)の切片 <sup>*2</sup> の係数 = <b>5,421.186993</b>
	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	$7,064 \times 0.076$ $392 \times 1.373$
	正	$7,063.2 \times 0.0763$ $392.4 \times 1.373$
	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	<b>538</b> コール
	正	<b>539</b> 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	<b>報償</b>
	正	<b>褒賞</b>
	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, <b>黒崎播磨</b> , 東昭敏.	
	正	喜多村紘子, 筒井隆夫, 東昭敏, <b>堀江正知</b> .	
	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	<b>スーパーバイザー / スーパーバイザー</b>	
	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	<a href="#">読者サポートページ</a> 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 <b>や</b> 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 <b>診断</b>	
	正	②既存プロセスの <b>評価</b>	
	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	<b>トレーニング・マネジメント</b>
	正	<b>ラーニング・マネジメント・システム</b>
	掲載日	2018 年 11 月 7 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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) <b>ビジネス・コントローラー</b> スーパーバイザー (3 段目) <b>ビジネス・コントロール</b>
	正	(2 段目) <b>ビジネス・コントロール</b> スーパーバイザー (3 段目) <b>ビジネス・コントローラー</b>
	掲載日	2018 年 11 月 13 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<b>「HR&amp;アドミニストレーション」</b> チームに所属
	正	<b>「テクノロジー&amp;ファシリティー」</b> チームの所属に変更
	掲載日	2018 年 11 月 13 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<b>ビジネスプロセス</b>
	正	<b>ビジネスプロセス・マネジメント</b>
	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 <a href="#">読者サポートページ</a> 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 <b>コンタクトの起点</b> を追加
	掲載日	2019 年 7 月 4 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<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 <a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載

26	訂正箇所	第 3 章 169 ページ 9 行目
	誤	<b>13.41%</b>
	正	<b>13.4%</b> (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 <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 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<b>「実績」列と「予測」列を入れ替え</b> (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 <b>「誤差率」と「標準偏差」の計算結果を修正</b>
	掲載日	2019 年 7 月 4 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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 <b>2～3 行目を削除</b>	
	掲載日	2019 年 7 月 4 日	<a href="#">読者サポートページ</a> 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 <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	<a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載

31	訂正箇所	152 ページ 図表 3-51	
	内容	<b>左側のパラメーター入力欄の「平均通話時間（秒）：240」を削除</b> (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"> <li>• スムーズ着信 ⇒ <b>順次処理</b></li> <li>• 連続処理 ⇒ 連続<b>作業</b></li> <li>• 目標時間内に処理 ⇒ 目標時間内に処理<b>を完了</b></li> <li>• 原単位アプローチ（ワークロード時間／工数） ⇒ <b>ワークロード人数算出式</b></li> </ul>	
	掲載日	2019 年 9 月 28 日	<a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載



33	訂正箇所	179 ページ 図表 3-71
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• インバウンド・メール ⇒ <b>メール</b></li> <li>• チャット ⇒ <b>Web 問い合わせフォーム</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- サービスレベル・コンタクト : ○*</li> <li>- レスポンスタイム・コンタクト : ○</li> </ul> </li> <li>• ビデオ (動画) ⇒ <b>ライブチャット</b></li> <li>• <b>Web コールバック・リクエスト</b>の行を削除</li> </ul>
	掲載日	2019 年 9 月 28 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<p>文章を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 行目 : 「<b>原単位アプローチ</b>」と呼ばれる計算モデルにより算出する。⇒ <b>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」</b>で求められる。</li> <li>• 10 行目 : <b>92%</b> ⇒ <b>8% (= 1-0.92)</b></li> <li>• 16 行目 : <b>83%</b> ⇒ <b>17%</b></li> <li>• 16 行目 : <b>0.83</b> ⇒ <b>(1-0.17)</b></li> </ul>
	掲載日	2019 年 9 月 28 日 <a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載

35	訂正箇所	182 ページ 図表 3-73
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>レスポンスタイム目標 (分)</b> ⇒ レスポンスタイム目標<b>時間</b> (分)</li> <li>• レスポンスタイム目標時間 (分) の下に <b>エージェント・スケジュール時間 (分) :</b> <b>240</b>を追加</li> <li>• 効率因子 (%) : <b>90%</b> ⇒ <b>17%</b></li> <li>• ベース・エージェント数 : <b>9</b> ⇒ <b>10 人</b></li> <li>• トータル・エージェント数 : <b>12</b> ⇒ <b>13 人</b></li> </ul>
	掲載日	2019 年 9 月 28 日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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"> <li>• <b>会社の概要</b> ⇒ <b>会社の情報</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、オペレーション態勢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 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	<b>ン・フォーン・コンタクト</b>
	正	<b>レスポンスタイム・コンタクト</b>
	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	<b>レスポンスタイムの計算式</b>
	正	<b>レスポンスタイム・コンタクトのワークフォース算出式</b>
	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"> <li>• 16 行目：<b>オペレーション実施期間や実施時間を設定する</b> ⇒ <b>レスポンスタイム目標を設定する</b></li> <li>• 17 行目：<b>～完了させるかを定める。</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

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"> <li>• 1行目：ダイヤル数を算出する ⇒ 効率性目標を設定する</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 3行目：ダイヤル数は、⇒ また、ダイヤル数は、</li> <li>• 3行目：また、ダイヤル数は、～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。⇒ 異なるプログラムに共通する計算式が存在しない。</li> </ul>
	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"> <li>• 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</li> <li>• ●オペレーション実施期間 ⇒ ●オペレーション実施日数</li> <li>• ●オペレーション実施時間 ⇒ ●平均オペレーション実施時間</li> <li>• 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</li> <li>• ダイヤル数を算出する ⇒ 効率性目標を設定する</li> <li>• ●ダイヤル数を削除</li> <li>• ●ダイヤル・パー・アワー（DPH）の下に●必要総ダイヤル数を追加</li> <li>• ●原単位アプローチを削除</li> <li>• 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</li> </ul>
	掲載日	2019年10月27日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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"> <li>• g. <b>合計ダイヤル数</b> ⇒ g. <b>必要総ダイヤル数</b></li> <li>• l. <b>合計オペレーション時間 (時)</b> ⇒ l. <b>必要総オペレーション時間 (時)</b></li> <li>• r. 効率因子 <b>95%</b> ⇒ r. 効率因子 <b>5%</b></li> </ul>
	掲載日	2019年10月27日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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"> <li>• 2～3 行目: <b>原単位アプローチ</b> ⇒ <b>レスポンスタイム・コンタクトの計算式</b></li> <li>• 3 行目: <b>それを含めて</b> ⇒ <b>それには</b></li> <li>• 3～4 行目: <b>原単位アプローチによる</b> ⇒ <b>平均処理時間 (AHT) をキーとする</b></li> <li>• 4 行目: <b>1 時間あたりのダイヤル数</b> ⇒ <b>1 時間あたりのダイヤル数 (DPH)</b></li> <li>• 7～8 行目: <b>平均処理時間 (AHT) をキーとして～難点が存在する</b> ⇒ <b>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></li> </ul>
	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"> <li>• <b>合計ダイヤル数</b> ⇒ <b>必要総ダイヤル数</b></li> <li>• 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<b>平均</b>オペレーション時間 (時)</li> <li>• 効率因子 (%) <b>95%</b> ⇒ 効率因子 (%) <b>5%</b></li> </ul>
	掲載日	2019年10月27日 <a href="#">読者サポートページ</a> 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	表記を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>合計ダイヤル数</b> ⇒ <b>必要総ダイヤル数</b></li> <li>• <b>合計オペレーション時間（時）</b> ⇒ <b>必要総オペレーション時間（時）</b></li> <li>• <b>エージェント 1 人 1 日あたりオペレーション時間（時）</b> ⇒ <b>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）</b></li> </ul>	
	掲載日	2019 年 10 月 27 日	<a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載

47	更新箇所	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	<a href="#">読者サポートページ</a> に改訂版を掲載