

章番号	図表番号	タイトル	掲載ページ	タイプ	更新日
序章	1	コールセンターの分類	17	一覧表	2019/07/04
	2	コールセンターのマネジメント体系	21	概念図	
	3	コールセンター・マネジメントの両輪	22	概念図	
	4	コールセンターの貢献	24	一覧表	
	5	コールセンターに進化をもたらすキーワード	24	一覧表	
第1章	1-1	ミッション・ステートメントの6つの要素と関係性	29	概念図	
	1-2	「顧客中心型」のコールセンターと「知識中心型」のお客さま相談室の違い	32	一覧表	
	1-3	ミッションスローガンの事例	32	一覧表	
	1-4	コミュニケーション・スタイルを策定する	33	フロー図	
	1-5	コールセンター・プライマリー・ポリシー	34	一覧表	
	1-6	ポジションペーパーのコンテンツ例	35	サンプル	
	1-7	新規採用者に対するミッション・ステートメントに関するトレーニングの例	36	一覧表	
	1-8	ミッション・トレーニング——業界最大手ABC社の確認テスト設問例	38	サンプル	
	1-9	センター／主な役職の呼称	39	一覧表	
	1-10	コールセンターのミーティング体制	53	一覧表	
第2章	2-1	コールセンターのビジネスプラン	57	一覧表	2018/11/13 2018/11/13
	2-2	ビジネスプランのアライメント	60	概念図	
	2-3	全社、部門、コールセンターの目標のアライメント	60	解説図・事例	
	2-4	コールセンターの仕事——機能と役割	65	一覧表	
	2-5	小規模センターの組織モデル（エージェント人数：～40人）	67	解説図・事例	
	2-6	中規模センターの組織モデル（エージェント人数：40～80人）	69	解説図・事例	
	2-7	大規模センターの組織モデル（エージェント人数：80～150人）	70	解説図・事例	
	2-8	フルサポート大規模センターの組織モデル（エージェント人数：150人～）	71	解説図・事例	
	2-9	規模に応じたポジションの組成と配置	73	一覧表	
	2-10	ジョブ・ディスクリプションのコンテンツ	75	サンプル	
	2-11	人員計画の策定プロセス	77	フロー図	
	2-12	アウトソーシングの形態と責任範囲	81	一覧表	
	2-13	在宅勤務の利点と課題	84	一覧表	
	2-14	予算策定の2つのアプローチ	86	一覧表	
	2-15	ポジショニングの違いによる予算策定のジレンマ	89	一覧表	
	2-16	コールセンターの予算策定プロセス	91	フロー図	
	2-17	人件費算出テーブル	94	計算フォーム	
第3章	3-1	ワークフォース・マネジメントはすべての活動の起点	98	概念図	2019/07/04
	3-2	インバウンド・コールの3つの着信パターン	99	解説図・事例	
	3-3	アンダー・スタッフ／オーバー・スタッフをもたらすリスク	100	一覧表	
	3-4	1人の違いが顧客サービスに大きく影響	100	解説図・事例	
	3-5	ワークフォース・マネジメントのプロセス	101	フロー図	
	3-6	ワークロードの算出	102	解説図・事例	
	3-7	コール数とコールフローを理解する	103	概念図	
	3-8	ヒストリカル・データ - コール数を検証する	107	解説図・事例	
	3-9	ヒストリカル・データ - 平均処理時間を検証する	109	解説図・事例	
	3-10	ヒストリカル・データを記録する	110	サンプル	
	3-11	コールセンターのワークロードに影響を与えるビジネス・ドライバー	111	一覧表	
	3-12	平均アプローチによるコール数の予測	112	解説図・事例	
	3-13	回帰分析のためのヒストリカル・データ	113	計算フォーム	
	3-14	Excelによる回帰分析の手順	114	解説図・事例	

章番号	図表番号	タイトル	掲載ページ	タイプ	更新日
	3-15	Excel による重回帰分析の出力結果	115	解説図・事例	2019/11/15
	3-16	Excel の FORECAST 関数でコール数を予測する	116	解説図・事例	
	3-17	Excel の TREND 関数でコール数を予測する	117	解説図・事例	
	3-18	Excel の GROWTH 関数でコール数を予測する	118	解説図・事例	
	3-19	トレンド要因と季節要因	119	解説図・事例	
	3-20	時系列分析のプロセス	120	フロー図	
	3-21	「トレンド要因」を算出する	121	計算フォーム	
	3-22	「トレンド要因」の影響を除去する	121	計算フォーム	
	3-23	「トレンド要因」の除去によるコール数の変化	122	解説図・事例	
	3-24	「季節要因」を算出する	123	計算フォーム	
	3-25	「トレンド要因」を再度反映する	124	計算フォーム	
	3-26	「季節要因」を反映する	125	計算フォーム	
	3-27	「ビジネス・ドライバー」を反映する	125	計算フォーム	
	3-28	時系列分析による月次のコール数予測の全体像	126	計算フォーム	
	3-29	「曜日比率」「曜日指数」を算出する	127	計算フォーム	
	3-30	「時間帯比率」「時間帯指数」を算出する	128	計算フォーム	
	3-31	「ファネル・アプローチ」	129	計算フォーム	
	3-32	ワークフォース算出のプロセス	130	フロー図	
	3-33	国内コールセンターの応答率信仰	132	解説図・事例	
	3-34	国内コールセンターのサービスレベルの設定率	132	解説図・事例	
	3-35	顧客の忍耐性に影響する 7 つの要素	133	一覧表	
	3-36	“応答”に対するスタンスの違い	134	一覧表	
	3-37	サービスレベルと応答率	134	解説図・事例	
	3-38	サービスレベル目標が 80/20 の場合の平均応答時間と放棄率	137	解説図・事例	
	3-39	コールセンターのタイプに応じたサービスレベル目標	139	一覧表	
	3-40	サービスレベルの実績を表す	139	解説図・事例	
	3-41	サービスレベルとエージェント数	141	解説図・事例	
	3-42	「許容範囲」によるサービスレベル目標の管理	141	解説図・事例	
	3-43	アーラン C 式	143	解説図・事例	
	3-44	アーラン C 式によるベース・エージェントの算出	144	計算フォーム	
	3-45	キューイング・シナリオ - エージェント 2 名(A,B)の場合	145	解説図・事例	
	3-46	キューイング・シナリオ - エージェント 3 名(A,B,C)の場合	146	解説図・事例	
	3-47	電話オペレーションのシュリンケージの構成	147	概念図	
	3-48	シュリンケージの実績を把握する	148	解説図・事例	
	3-49	エージェント・ワーク・レポート	149	テンプレート	
	3-50	シュリンケージの算出——時間ベース	149	解説図・事例	
	3-51	インバウンド・エージェント・カルキュレーター	152	計算フォーム	
	3-52	コールセンターのワークフォース 3 階層	152	概念図	
	3-53	トレードオフ・シミュレーション(1)	154	計算フォーム	
	3-54	トレードオフ・シミュレーション(2)	156	計算フォーム	
	3-55	トレードオフ・シミュレーション(3)	156	計算フォーム	
	3-56	スケジュール・マッピング	158	概念図	
	3-57	スケジューリング・オプション	160	一覧表	
	3-58	リアルタイムのパフォーマンス・モニタリングに必要なメトリクス	163	一覧表	
	3-59	予測と実績の誤差がもたらすスタッフィングやサービスレベルへの影響	164	解説図・事例	
	3-60	スケジュール遵守時間の定義	165	解説図・事例	2020/01/20

章番号	図表番号	タイトル	掲載ページ	タイプ	更新日
	3-61	エージェントのスケジュール離脱による影響	166	解説図・事例	
	3-62	スケジュール遵守率とコストへの影響	166	解説図・事例	
	3-63	フォーキャスト正確性——時間帯別の評価	169	計算フォーム	2019/07/04
	3-64	フォーキャスト正確性——一定期間の評価	170	計算フォーム	2019/07/04
	3-65	フォーキャスト正確性——バラツキや関係性の評価	171	計算フォーム	2020/03/08
	3-66	スケジュール適合性	173	計算フォーム	
	3-67	ステータス・モニターのアラートの例	174	解説図・事例	
	3-68	発生した問題に対処するオプション・プラン	176	一覧表	
	3-69	オプション・プラン選択のガイドライン	177	解説図・事例	
	3-70	サービスレベル・コンタクトとレスポンスタイム・コンタクト	178	一覧表	2019/09/28
	3-71	コンタクト・タイプの分類と使い分け	179	一覧表	2019/09/28
	3-72	メール・コンタクトのレスポンスタイム	180	解説図・事例	
	3-73	レスポンスタイム・コンタクト・エージェント・カルキュレーター	182	計算フォーム	2019/11/21
	3-74	アウトバウンド・コンタクトの処理時間	183	解説図・事例	
	3-75	コンタクト・パターンと処理時間	184	解説図・事例	
	3-76	アウトバウンド・コンタクトのワークフォース算出プロセス	185	フロー図	2019/10/27
	3-77	アウトバウンド・コンタクト・ワークフォース算出テーブル	186	一覧表	2019/10/27
	3-78	アウトバウンド・コンタクト・エージェント・カルキュレーター【AHT方式】	188	計算フォーム	2019/10/27
	3-79	アウトバウンド・コンタクト・エージェント・カルキュレーター【DPH方式】	188	計算フォーム	2019/10/27
第4章	4-1	全体最適と部分最適	193	概念図	
	4-2	ワーディング・ガイドライン	200	一覧表	
	4-3	プログラムサマリー	203	サンプル	
	4-4	プロセスマップ	204	サンプル	
	4-5	トークフロー	205	サンプル	
	4-6	トークスクリプト	206	サンプル	
	4-7	トークスクリプト	207	サンプル	
	4-8	オペレーション・プロシージャ	208	サンプル	
	4-9	Q&A	209	サンプル	
	4-10	ジェネリック・オペレーションの具体例 ——異なるプログラムに共通するオペレーション	211	一覧表	
	4-11	ジェネリック・オペレーション・マニュアル ——異なるプログラムに共通するオペレーション	211	サンプル	
	4-12	ジェネリック・オペレーションの具体例 ——コールセンターの目的の範囲外のオペレーション	212	一覧表	2019/09/28
	4-13	ジェネリック・オペレーション・マニュアル ——コールセンターの目的の範囲外のオペレーション	213	サンプル	
	4-14	アップデート	215	サンプル	
	4-15	アップデート・プロセスのマニュアル化	218	サンプル	
	4-16	サービス・アグリーメント	220	サンプル	
	4-17	継続的なプロセス改善のサイクル	222	フロー図	
第5章	5-1	おもなコールセンター関連のAward/コンテスト(国内)	228	一覧表	
	5-2	クオリティー・モニタリングの効能範囲	230	一覧表	
	5-3	クオリティー・モニタリングの課題	231	解説図・事例	
	5-4	クオリティー・モニタリング・ライフサイクル	232	フロー図	
	5-5	モニタリングの形態別の目的と特性を比較する	235	一覧表	
	5-6	クオリティー・コーリング・ガイドライン(抜粋)	237	サンプル	

章番号	図表番号	タイトル	掲載ページ	タイプ	更新日
	5-7	クオリティー・コーリング・ガイドライン——NG ワード（抜粋）	238	サンプル	
	5-8	クオリティー・モニタリング・オペレーション・マニュアル——目次	239	サンプル	
	5-9	クオリティー・モニタリング・スタンダード（抜粋）	239	サンプル	
	5-10	スーパーバイザーがクオリティー・モニタリング関連業務に要する月間のワークロード時間	246	計算フォーム	
	5-11	クオリティー・モニタリングの評価項目	247	サンプル	
	5-12	顧客満足度調査のプロセス	266	フロー図	
	5-13	顧客満足度調査の質問の設計	272	サンプル	
	5-14	VOC 活動のプロセス	278	フロー図	
第 6 章	6-1	コールセンターのパフォーマンス・マネジメント・サイクル	290	概念図	
	6-2	バランス・スコアカードの策定プロセス	292	フロー図	
	6-3	バランス・スコアカードの策定例	292	サンプル	
	6-4	コールセンターのバランス・スコアカードの全体像	293	概念図	
	6-5	オペレーショナル・パフォーマンス・メトリクス——インバウンド・コンタクト	297	一覧表	2019/09/28
	6-6	エージェントの時間の分類と定義	302	解説図・事例	
	6-7	オペレーショナル・パフォーマンス・メトリクス——その他のコンタクト	311	一覧表	
	6-8	ビジネス・エフェクティブネス(効果性)・メトリクス	319	一覧表	
	6-9	レポート・フレームワーク	322	一覧表	2020/03/25
	6-10	エージェントが顧客との受発信に使用する回線の区分	327	解説図・事例	
第 7 章	7-1	エージェントの新規採用プロセス	346	フロー図	
	7-2	クオリフィケーション	348	一覧表	
	7-3	募集要項（例）	351	一覧表	
	7-4	エージェントの採用選考方法	352	一覧表	
	7-5	エージェントの採用面接の質問 25 例	356	サンプル	
	7-6	求める人材 - 面接時の着目点	357	サンプル	
	7-7	新規採用エージェント入社準備チェックリスト	359	サンプル	
	7-8	エージェント・エンゲージメントの全体像	361	概念図	
	7-9	エンパワーメント・レディネスレベル診断シート	367	テンプレート	
	7-10	モチベーション施策をサポートするアクションやツール	368	一覧表	
	7-11	カスタマーサービス・ウィークのイベントのアイデア例	373	一覧表	
	7-12	エージェント・ターンオーバー・コスト算出ワークシート	378	計算フォーム	
	7-13	ターンオーバー・コストの目標を設定する	379	計算フォーム	
	7-14	エージェント離職率算出ワークシート	380	解説図・事例	
	7-15	バッド・ターンオーバー率を算出する	381	解説図・事例	
	7-16	エージェント離職率を正しく読み取る	382	解説図・事例	
	7-17	エージェント・エンゲージメントを算出する	389	計算フォーム	
第 8 章	8-1	トレーニングの分類	392	解説図・事例	
	8-2	トレーニング・プログラムの開発／準備時間を算出する	395	解説図・事例	
	8-3	効果的なトレーニング構築のプロセス - ADDIE モデル	397	フロー図	
	8-4	アダルト・ラーニングを考慮したトレーニングの設計	399	一覧表	
	8-5	コールセンターのトレーニングの 4 段階評価モデル	401	一覧表	
	8-6	オリエンテーションのコンテンツ	403	サンプル	
	8-7	新人導入トレーニングのコンテンツ	404	サンプル	
	8-8	スーパーバイザー・トレーニングのコンテンツ	407	サンプル	
	8-9	エージェント育成計画	408	サンプル	
	8-10	エージェント・キャリア・ポテンシャル・チェックリスト	411	テンプレート	
	8-11	エージェント・キャリア・開発・ワークシート	412	テンプレート	

章番号	図表番号	タイトル	掲載ページ	タイプ	更新日
	8-12	エージェントのキャリア・デベロップメント	413	概念図	
第 9 章	9-1	コールセンター(自社)から見たエージェントの雇用形態別の運用性比較	420	一覧表	
	9-2	契約社員雇用契約書の法定記載事項	422	一覧表	
	9-3	パートタイマー雇用契約書の法定記載事項	424	一覧表	
	9-4	就業規則の法定記載事項	426	一覧表	
	9-5	労働時間の区分	427	解説図・事例	
	9-6	エージェントの昇給スキーム	440	サンプル	
	9-7	エージェントの業績評価のプロセス	443	フロー図	
第 10 章	10-1	サイト・セレクションのプロセス	453	フロー図	
	10-2	サイト構築に必要なコスト項目（賃貸の場合）	455	解説図・事例	
	10-3	サイト・セレクションのコスト・ベネフィット分析	456	計算フォーム	
	10-4	ワン・オン・ワン・ミーティング・スペース	459	解説図・事例	
	10-5	適正な通路の幅	462	解説図・事例	
	10-6	エージェントのワークステーションの形状	463	解説図・事例	
	10-7	エージェントのワークステーションのサイズ	465	解説図・事例	
	10-8	エージェント・ワークステーションのレイアウト	467	解説図・事例	
	10-9	オフィスにおける色彩の効果	470	解説図・事例	
	10-10	エージェント・ワークステーションのセットアップ	475	解説図・事例	
	10-11	デスクトップのゾーニング	479	解説図・事例	
	10-12	エージェント・ワークステーション・エルゴノミクス・セルフ・チェックリスト	480	サンプル	
	10-13	スタンディング・デスク	483	解説図・事例	
第 11 章	11-1	コールセンター・テクノロジー	492	一覧表	2018/11/07
	11-2	スキルベース・ルーティングのイメージ	503	概念図	
	11-3	コール・プロンプト - 音声メッセージ例文	505	サンプル	
	11-4	コールフロー・ダイアグラム（ユーザー用）	509	解説図・事例	
	11-5	コールセンター・プラットフォームの第 1 世代	511	概念図	
	11-6	コールセンター・プラットフォームの第 2 世代	512	概念図	
	11-7	コールセンター・プラットフォームの第 3 世代	513	概念図	
	11-8	コールセンターのシステム構成——第 1 世代型	530	概念図	
	11-9	コールセンターのシステム構成——第 2 世代型	531	概念図	
	11-10	コールセンターのシステム構成——第 3 世代型	533	概念図	
第 12 章	12-1	コールセンターに関わる主な法令等	541	一覧表	
	12-2	個人情報の 3 分類と個人情報取扱事業者の義務の関係性	542	概念図	
	12-3	コールセンターの個人情報保護運用ガイドライン——目次	545	サンプル	
	12-4	コールセンター管理者が把握しておくべき労働法関連用語	546	一覧表	
	12-5	大型台風の接近における行動基準（台風 BCP）	550	サンプル	
	12-6	完全に冗長化されたコールセンターのシステム構成イメージ	552	概念図	
	12-7	DRP の復旧目標指標を設定する	553	解説図・事例	