

2020年5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（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 3-64 とフォーマットを合わせるため） 上記にともなう「 誤 」を 修正 #28 を取消して#54 へ移行
	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	<p>下記 5 つのレポートの「範囲・区分」に チャネル を追加</p> <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	<p>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）</p>
	掲載日	2019 年 8 月 15 日

32	訂正箇所	178 ページ 図表 3-70
	内容	<p>最右列の表記を以下のように修正</p> <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	<p>表記を以下のように修正</p> <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	<p>文章を以下のように修正</p> <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% ➔ 正誤表#49 で再度修正 • 16 行目：0.83 ⇒ (1-0.17) ➔ 正誤表#49 で再度修正
	掲載日	2019 年 9 月 28 日

35	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）

36	訂正箇所	第3章 181 ページ 下から 6 行目
	誤	ノン・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

37	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

38	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：～完了させるかを決める。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

39	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
40	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
41	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）

42	訂正箇所	第3章 186 ページ 図表 3-77
	内容	<p>表記を以下のように修正</p> <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)

43	訂正箇所	第3章 187 ページ
	内容	<p>文章を以下のように修正</p> <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

44	訂正箇所	第3章 188 ページ 図表 3-78
	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 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)

45	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"> • 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）

46	更新箇所	第3章 132 ページ 図表 3-33
	内容	2018 年、2019 年 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）

47	訂正箇所	第3章 180 ページ
	追記	文章を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 2 行目：では、その目標時間は ⇒ では、目標時間は
	掲載日	2019 年 11 月 21 日

48	訂正箇所	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"> 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。 計算式の囲みの下 10 行目：着信したメールの件数が～ ⇒ 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～ 計算式の囲みの下 11～13 行目：効率因子が 83% の場合、$(500 \text{ 件} \div (240 \text{ 分} \div 4 \text{ 分})) \div 0.83 = 10$ となり、必要なベース・エージェントは 10 人 となる。⇒ 効率因子が 5% の場合、$(500 \text{ 件} \div (240 \text{ 分} \div 4 \text{ 分})) \div (1 - 0.05) = 9$ となり、必要なベース・エージェントは 9 人 となる。
	掲載日	2019 年 11 月 21 日

49	訂正箇所	第3章 182 ページ 図表 3-73
	内容	「スケジュールド・レスポンスタイム方式」と「ローリング・レスポンスタイム方式」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）

50	更新箇所	第3章 165 ページ 図表 3-60
	内容	14:00～14:10 を「 スケジュール非遵守時間 」から「 エキストラ時間 」に変更するのにとともに、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）

51	訂正箇所	第 12 章 544 ページ 16 行目
	誤	アウトソーシング
	正	アウトソーサー
	掲載日	2020 年 2 月 22 日

52	訂正箇所	正誤表の採番
	変更内容	#35～#51 の番号を 1 番ずつ繰り上げ (3 月 7 日以前の #35 は削除)
	掲載日	2020 年 3 月 8 日

53	訂正箇所	第 3 章 171 ページ
	変更内容	文章を以下のように修正 <ul style="list-style-type: none"> 3～4 行目：合計を見ると～①で示した。⇒ 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。 5 行目：の正確性を測定 ⇒ の正確性を予測の「質」の観点から測定
	掲載日	2020 年 3 月 10 日

54	訂正箇所	第 3 章 171 ページ 図 3-65
	変更内容	表記を以下のように修正して差し替え <ul style="list-style-type: none"> 誤差率 ⇒ 絶対誤差率 平均絶対誤差率(MAPE)を記載 表内の数値を変更
	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)

55	訂正箇所	正誤表 #28
	変更内容	<ul style="list-style-type: none"> • #28 を取り消し#54 に移行 • #28 は欠番とする
	掲載日	2020年3月10日

56	訂正箇所	巻末資料 25, 26, 29, 30, 33, 34
	変更内容	内容（マトリクス、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）

57	訂正箇所	第6章 321～334ページ
	誤	以下の箇所の「フォーマット」 <ul style="list-style-type: none"> • 321ページ 20行目、325ページ 11行目、326ページ 30行目、328ページ 32行目、330ページ 6行目、331ページ 15行目、332ページ 23行目、333ページ 14行目、334ページ 9行目 321ページ 23行目の「フォーマットやツール」
	正	メディア
	掲載日	2020年3月25日

58	訂正箇所	第6章 322ページ 図表6-9 1行目
	誤	コミュニケーション
	正	メディア
	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）

59	訂正箇所	巻末資料 12, 20, 43, 44, 49
	変更内容	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）

60	訂正箇所	巻末資料 18, 19, 21, 22, 23, 24
	変更内容	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）

61	訂正箇所	巻末資料 23
	変更内容	4 段目「コールセンターポリシーの遵守」1 行目の「GSK」を「 当社 」に訂正 6 段目「このプログラムの継続に対する評価」の 3 行目に下記を追加 「 <input type="checkbox"/> このプログラムを継続すべきでない 」
	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）

62	訂正箇所	巻末資料 37, 38
	誤	年間実績
	正	実績
	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）

63	訂正箇所	第 10 章 484 ページ 4 行目
	誤	健康管理員会
	正	健康管理委員会
	掲載日	2020年5月27日