

2021年2月1日現在

#46（13ページ）までの内容は、本書第2刷（2021年1月25日発行）にすべて反映済です。

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）

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

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)

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

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

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第 2 刷 (2021 年 1 月 25 日発行) にすべて反映済です。

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 (上記スラッシュ以後を削除)
	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 (図表 4-17 の表記に合わせるため)
	掲載日	2018 年 11 月 6 日

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第 2 刷 (2021 年 1 月 25 日発行) にすべて反映済です。

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

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

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	各時間帯のサービスレベルに重みづけをして平均する方式
	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

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

24	訂正箇所	第3章 170 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

25	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

26	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訂正 <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)

27	訂正箇所	179 ページ 図表 3-71
	内容	表記を以下のように訂正 <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)

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

28	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訂正 <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。⇒ 一般事務系オフィスワークと同様の下記「ワークロード人数算出式」で求める。 10 行目: 92% ⇒ 8% (=1-0.92)
	掲載日	2019年9月28日

29	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

30	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

31	訂正箇所	第3章 184 ページ 16 行目
	誤	② オペレーション実施期間や実施時間を設定する
	正	② レスポンスタイム目標 を設定する
	掲載日	2019年10月27日

#46（13 ページ）までの内容は、本書第 2 刷（2021 年 1 月 25 日発行）にすべて反映済です。

32	訂正箇所	第 3 章 185 ページ 1 行目
	誤	③ ダイヤル数を算出する
	正	③ 効率性目標を設定する
	掲載日	2019 年 10 月 27 日

33	訂正箇所	第 3 章 184～185 ページ
	内容	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 ⇒ その結果、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 となる
	掲載日	2019 年 10 月 27 日

34	訂正箇所	第 3 章 185 ページ 図表 3-76
	内容	表記を以下のように訂正 <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）

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

35	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訂正</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)

36	訂正箇所	第3章 187 ページ
	内容	<p>文章を以下のように訂正</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) をキーとして原単位アプローチによるベース・エージェントの算出式だが、⇒平均処理時間 (AHT) をキーとするベース・エージェントの算出式だが、
	掲載日	2019年10月27日

37	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訂正</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)

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

38	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訂正</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)

39	訂正箇所	第3章 181 ページ 計算式の囲みの下 11~13 行目
	内容	<p>文章を以下のように訂正</p> <p>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。</p>
	掲載日	2019年11月21日

40	訂正箇所	第3章 182 ページ 図表 3-73
	内容	<p>表記を以下のように訂正</p> <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) 効率因子 (%) : 90% ⇒ 効率因子 (%) : 5% ベース・エージェント数 : 9 ⇒ ベース・エージェント数 : 9 人 シュリンクージ・ファクター : 25% ⇒ シュリンクージ・ファクター : 30% トータル・エージェント数 : 12 ⇒ トータル・エージェント数 : 13 人
	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)

#46 (13 ページ) までの内容は、本書第2刷 (2021年1月25日発行) にすべて反映済です。

41	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

42	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

43	訂正箇所	第6章 323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)

44	訂正箇所	578ページ 巻末資料 23 「新規プログラム評価シート」
	訂正内容	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)

#46（13 ページ）までの内容は、本書第 2 刷（2021 年 1 月 25 日発行）にすべて反映済です。

45	訂正箇所	592 ページ 巻末資料 37 「オペレーショナル・パフォーマンス・スコアカード（アクチュアル・スコアリング方式）」 巻末資料 38 「オペレーショナル・パフォーマンス・スコアカード（ベンチマーク方式）」
	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）

46	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

47	訂正箇所	5 ページ まえがき 5 行目の URL 表紙カバー うら側 そで部分 著者略歴 最終行
	誤	http://cc-kyokasho.jp ※ http の SSL 表記“S”が脱落
	正	http s ://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	2021 年 2 月 1 日