

章番号	巻末資料番号	タイトル	掲載ページ	ファイル形式	更新日
第2章	1	ジョブ・ディスクリプション——センター長	556	PDF	2019/07/04
	2	ジョブ・ディスクリプション——オペレーション・マネージャー	557	PDF	
	3	ジョブ・ディスクリプション——スーパーバイザー	558	PDF	
	4	ジョブ・ディスクリプション——シニア・エージェント	560	PDF	
	5	ジョブ・ディスクリプション——エージェント	562	PDF	
	6	ジョブ・ディスクリプション——オペレーション・トレーナー	563	PDF	
	7	ジョブ・ディスクリプション——ビジネス・コントローラー	564	PDF	
	8	人員計画表	565	PDF	2018/10/28
	9	アウトソーシング適合性検討ワークシート	566	Excel	
	10	経費予算管理レポート	567	PDF	
	11	運営状況管理レポート	568	PDF	
第3章	12	ウィークリー・スケジュール・フォーマット “HARA メソッド”	569	Excel	2020/04/13
	13	プログラム・ステータス・モニター	570	PDF	
	14	エージェント・ステータス・モニター	570	PDF	
	15	サービスレベル・モニター	571	PDF	
	16	インターバル・パフォーマンス・レポート	572	PDF	
	17	ウォールボードのデザイン・イメージ	572	PDF	
第5章	18	クオリティ・モニタリング・フォーム	573	Excel	2020/04/13
	19	クオリティ・モニタリング・フォーム	574	Excel	2020/04/13
	20	エージェント・パフォーマンス・レビュー・シート	575	Excel	2020/04/13
	21	セルフ・モニタリング・シート	576	Excel	2020/04/13
	22	オン・フーン・セルフ・チェックリスト	577	Excel	2020/04/13
	23	新規プログラム評価シート	578	Excel	2020/04/13
	24	C-SAT モニタリング・フォーム	579	Excel	2020/04/13
第6章	25	コールセンター・パフォーマンス・レポート(インバウンド)	580	PDF	2020/03/25
	26	コールセンター・パフォーマンス・レポート(インバウンド)のメトリクス	581	PDF	2021/06/24
	27	コールセンター・パフォーマンス・レポート(アウトバウンド)	582	PDF	
	28	コールセンター・パフォーマンス・レポート(アウトバウンド)のメトリクス	583	PDF	2021/06/24
	29	エージェント・パフォーマンス・レポート(インバウンド)	584	PDF	2020/03/25
	30	エージェント・パフォーマンス・レポート(インバウンド)のメトリクス	585	PDF	2021/06/24
	31	エージェント・パフォーマンス・レポート(アウトバウンド)	586	PDF	
	32	エージェント・パフォーマンス・レポート(アウトバウンド)のメトリクス	587	PDF	2021/06/24
	33	リソース使用状況レポート	588	PDF	2020/03/25
	34	リソース使用状況レポートのメトリクス	589	PDF	2021/06/24
	35	インターナル・ダッシュボード	590	PDF	
	36	エクスターナル・ダッシュボード	591	PDF	
	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)	592	Excel	2020/04/13
	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)	592	Excel	2020/04/13
第7章	39	電話インタビュー・コーリングシート/評価表	593	PDF	
	40	エージェント採用面接評価表	594	PDF	
	41	ジョブ・ラダー (抜粋—1) (抜粋—2)	595	PDF	
	42	ジョブ・ラダーのタスク項目	597	PDF	
第9章	43	契約社員雇用契約書 (有期雇用) サンプル	598	Word	2020/04/13
	44	パートタイマー雇用契約書 (有期雇用) サンプル	599	Word	2020/04/13
	45	休憩時間ガイドライン	600	Word	
	46	休暇取得手続きのガイドライン	601	Word	
	47	コールセンター執務ルール	602	Word	
	48	コールセンター・ドレスコード	603	Word	
	49	エージェント年間業績評価シート	604	Excel	2020/04/13
第11章	50	エージェント・スキル・マスターリスト	605	PDF	
第12章	51	コールセンターの個人情報保護運用ガイドライン (抜粋)	606	PDF	