

章番号	巻末資料番号	タイトル	掲載ページ	タイプ
第2章	1	ジョブ・ディスクリプション——センター長	556	サンプル
	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	サンプル
	3	ジョブ・ディスクリプション——スーパーバイザー	558	サンプル
	4	ジョブ・ディスクリプション——シニア・エージェント	560	サンプル
	5	ジョブ・ディスクリプション——エージェント	562	サンプル
	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	サンプル
	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	サンプル
	8	人員計画表	565	サンプル
	9	アウトソーシング適合性検討ワークシート	566	サンプル
	10	経費予算管理レポート	567	サンプル
	11	運営状況管理レポート	568	サンプル
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	サンプル
	13	プログラム・ステータス・モニター	570	サンプル
	14	エージェント・ステータス・モニター	570	サンプル
	15	サービスレベル・モニター	571	サンプル
	16	インターバル・パフォーマンス・レポート	572	サンプル
	17	ウォールボードのデザイン・イメージ	572	サンプル
第5章	18	クオリティー・モニタリング・フォーム	573	サンプル
	19	クオリティー・モニタリング・フォーム	574	サンプル
	20	エージェント・パフォーマンス・レビュー・シート	575	サンプル
	21	セルフ・モニタリング・シート	576	テンプレート
	22	オン・フォーン・セルフ・チェックリスト	577	テンプレート
	23	新規プログラム評価シート	578	テンプレート
	24	C-SAT モニタリング・フォーム	579	テンプレート
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	サンプル
	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	解説図・事例
	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	サンプル
	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	解説図・事例
	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	サンプル
	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	解説図・事例
	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	サンプル
	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	解説図・事例
	33	リソース使用状況レポート	588	サンプル
	34	リソース使用状況レポートのメトリクス	589	解説図・事例
	35	インターナル・ダッシュボード	590	サンプル
	36	エクスターナル・ダッシュボード	591	サンプル
	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	計算フォーム
	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	計算フォーム
第7章	39	電話インタビュー・コーリングシート／評価表	593	テンプレート
	40	エージェント採用面接評価表	594	テンプレート
	41	ジョブ・ラダー（抜粋—1）（抜粋—2）	595	サンプル
	42	ジョブ・ラダーのタスク項目	597	サンプル
第9章	43	契約社員雇用契約書（有期雇用）サンプル	598	サンプル
	44	パートタイマー雇用契約書（有期雇用）サンプル	599	サンプル
	45	休憩時間ガイドライン	600	サンプル
	46	休暇取得手続きのガイドライン	601	サンプル
	47	コールセンター執務ルール	602	サンプル
	48	コールセンター・ドレスコード	603	サンプル
	49	エージェント年間業績評価シート	604	サンプル
第11章	50	エージェント・スキル・マスターリスト	605	サンプル
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	サンプル