

●95 ページ

【誤】
平均処理時間の予測

アーランC式によるシミュレーションの精度を向上するには、対象日、対象インターバルの平均処理時間（AHT）を正確に予測し、入力することが必要である。コンタクトセンターを取り巻く状況、日次の推移、新人の採用状況等によりATHは大きく異なるので注意が必要となる。

【正】
平均処理時間の予測

アーランC式によるシミュレーションの精度を向上するには、対象日、対象インターバルの平均処理時間（AHT）を正確に予測し、入力することが必要である。コンタクトセンターを取り巻く状況、日次の推移、新人の採用状況等によりAHTは大きく異なるので注意が必要となる。

●319 ページ

【誤】
サプライヤー

電話基盤など、情報通信システムなど、コンタクトセンターで利用されるシステムの提供など、コンタクトセンターの活動を支援する組織のこと。

【正】
サプライヤー

電話基盤や、情報通信システムや、コンタクトセンターで利用されるシステムの提供など、コンタクトセンターの活動を支援する組織のこと。

●320 ページ

【誤】
生産性

効率性指標の一つで、(顧客対応業務処理時間) / [給与時間] で算出される。

【正】
生産性

効率性指標の一つで、([顧客対応業務処理時間] / [給与時間]) で算出される。