



【5 調査実施日:5月21日(月)】

		7時~	8時~	9時~	10時~	11時~	12時~	13時~	14時~	15時~	16時~	17時~	18時~	19時~	20時~	21時~	22時~23時
電話受付(件)	コールセンター配置数(人)																
	再配達依頼																
	集荷依頼																
	照会・苦情																
	上記以外																
会社内連絡(支店・支社等)																	
受付数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話連絡(件)	再配コール																
	コレクト等事前連絡																
	上記以外																
	会社内連絡(支店・支社等)																
連絡数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
以外 電話の 受付・ 連絡 業務	具体的業務(簡記)																
	所要時間(分)																

【6 調査実施日:5月22日(火)】

		7時~	8時~	9時~	10時~	11時~	12時~	13時~	14時~	15時~	16時~	17時~	18時~	19時~	20時~	21時~	22時~23時
電話受付(件)	コールセンター配置数(人)																
	再配達依頼																
	集荷依頼																
	照会・苦情																
	上記以外																
会社内連絡(支店・支社等)																	
受付数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話連絡(件)	再配コール																
	コレクト等事前連絡																
	上記以外																
	会社内連絡(支店・支社等)																
連絡数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
以外 電話の 受付・ 連絡 業務	具体的業務(簡記)																
	所要時間(分)																

【7 調査実施日:5月23日(水)】

		7時~	8時~	9時~	10時~	11時~	12時~	13時~	14時~	15時~	16時~	17時~	18時~	19時~	20時~	21時~	22時~23時
電話受付(件)	コールセンター配置数(人)																
	再配達依頼																
	集荷依頼																
	照会・苦情																
	上記以外																
会社内連絡(支店・支社等)																	
受付数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電話連絡(件)	再配コール																
	コレクト等事前連絡																
	上記以外																
	会社内連絡(支店・支社等)																
連絡数計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
以外 電話の 受付・ 連絡 業務	具体的業務(簡記)																
	所要時間(分)																

【1日当たりの平均値(日曜日を除く。)]

	7時~	8時~	9時~	10時~	11時~	12時~	13時~	14時~	15時~	16時~	17時~	18時~	19時~	20時~	21時~	22時~23時
コールセンター配置数(人)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
電話受付件数①	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
標準要員配置数(人) [①÷10件(18時台は12件)]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

注:標準要員配置数は、標準作業能率(10件/1時間、ピーク時(18時台)は12件/1時間)に基づく必要人員。  
標準作業能率は、専ら電話受付業務を担当した場合の1時間当たりに処理する電話受付件数。

時間帯別に比較  
↓  
標準要員配置数  
より実際の配置数  
が多く、かつ、電  
話受付以外の業  
務量が少ない場  
合は要員の見直し  
が必要

【修正後】要員台帳( 月 日修正)

要員台帳(H24.2月末状況)		合計		内訳(再掲)			
		員数	8H換算	正社員		期間雇用社員	
電話受付	一般電話受付	0	0				
	再配達・集荷コールセンター	0	0				
	大口コールセンター	0	0				

合計		内訳(再掲)			
		員数	8H換算	期間雇用社員	
0	0				
0	0				
0	0				

電話受付要員 曜日別期間雇用社員配置状況							
	日	月	火	水	木	金	土
員数							
時間(H)							

電話受付要員 曜日別期間雇用社員配置状況							
	日	月	火	水	木	金	土
員数							
時間(H)							