

**Quality Excellence for Suppliers of
Telecommunications Forum
(QuEST Forum)**

**TL 9000
Quality Management System
Measurements Handbook
CCRR Examples**

クエストフォーラム

**Quality Excellence for Suppliers of
Telecommunications Forum
(QuEST Forum)**

**TL 9000
品質マネジメントシステム
測定法ハンドブック
CCRR 計算例**

9.2 CCRR Examples

9.2.1 – CCRR Example 1 – Product Categories 9.x

Customer Complaint Report Rate is a measure of the dissatisfaction of the service as reported by the customer. CCRR is the ratio of number of complaints over the customer base for the service. CCRR reports are classified according to the type of complaint, either technical or non-technical. The Normalization Unit (NU) for each product category is defined in Appendix A, Table A-2.

- 1) Consider one month's data for an organization of a particular service. There are 1040100 customers in service at the end of the month and NU is "number of customers for the service." The organization received 7544 complaints of a non-technical nature and 2100 of a technical nature for the service in the month.
- 2) The data reported is shown in Table 9.2-1.

Table 9.2-1 CCRR Data Table Report for Product Categories 9

Identifier	Value
Measurement ID	CCRR
CCRRa	12
CCRRs	1040100
CCRR1d	7544
CCRR2d	2100

- 3) The measurement calculation result is shown in Table 9.2-2

Table 9.2-2 CCRR Source Data and Measurement Calculations for Product Categories 9

Customer Complaints	Afactor	Normal-ization Units	CCRR Measurement Result Complaints per service customer per year
CCRR1d =	12	1040100	CCRR1 = 0.087
CCRR2d =	12	1040100	CCRR2 = 0.024
CCRRd =	12	1040100	CCRR = 0.110

The calculation for CCRR1 is

$CCRR1 = 7544 \times 12 / 1040100 = 0.087$ technical service complaints per customer per year

The calculation for CCRR2 is

$CCRR2 = 2100 \times 12 / 1040100 = 0.024$ non-technical service complaints per customer per year

The calculation for CCRR is

$CCRR = 9644 \times 12 / 1040100 = 0.110$ total service complaints per customer per year

9.2 CCRR 計算例

9.2.1 – CCRR 計算例 1 – 製品分類 9.x

顧客苦情報告率は、顧客から報告されたサービスに対する不満足の測定法である。CCRR は、サービスに対する苦情数／顧客ベースの比率である。CCRR の報告は、苦情の種類によって、技術面又は非技術面のいずれかに分類される。各製品分類についての規準化単位(NU)は附属書 A の表 A-2 に定められている。

- 1) ある特定のサービス提供組織の 1 ヶ月のデータを考えてみよう。月末時点で、1,040,100 人のサービス提供中の顧客がいて、NU(規準化単位)は“サービス対象の顧客数”である。組織は、その月にそのサービスに関して、技術面の苦情を 7,544、非技術面の苦情を 2,100 受け付けた。(訳注：原文誤記 7544 が technical で 2100 が nontechnical)
- 2) 報告データを表 9.2-1 に示す。

表 9.2-1 製品分類 9 の CCRR データ報告表

識別子	値
Measurement ID	CCRR
CCRRa	12
CCRRs	1040100
CCRR1d	7544
CCRR2d	2100

- 3) 測定値計算結果を表 9.2-2 に示す。

表 9.2-2 製品分類 9 の元データと測定値計算結果

顧客苦情	年次換算係数	規準化単位数	CCRR測定結果 苦情数/サービス顧客/年
CCRR1d =	12	1040100	CCRR1 = 0.087
CCRR2d =	12	1040100	CCRR2 = 0.024
CCRRd =	12	1040100	CCRR = 0.111

CCRR1 の計算：

$CCRR1 = 2,100 \times 12 / 1,040,100 = 0.087$ サービスに対する技術面の苦情数/顧客/年

CCRR2 の計算：

$CCRR2 = 7,544 \times 12 / 1,040,100 = 0.024$ サービスに対する非技術面の苦情数/顧客/年
CCRR の計算：
 $CCRR = 9,644 \times 12 / 1,040,100 = 0.111$ サービスに対する全ての苦情数/顧客/年(訳注：原文では 0.110 であるが、0.111 の typo と思われる)

9.2.2 – Annualization

In End Customer Service categories data are collected and reported over defined time periods. Normally data are collected and reported by the calendar month but TL 9000 also allows data to be collected and reported in certain other pre-defined time periods. The time period of collection is reported with the data in the annualization factor, CCRRa, the number of reporting periods in a year. For data collected and reported monthly the annualization factor is 12, the number of months in a year. The permitted time periods for collecting and reporting data are listed in the definition of Annualization Factor in the Measurements Handbook Glossary.

9.2.2 年次換算

最終顧客サービスの製品分類においては、データは決められた時間間隔に亘って収集され報告される。通常は、データは暦月で収集され報告されるが、TL 9000 では、事前に決められた他の時間間隔で収集し報告することも容認される。データの収集周期は、年間の報告周期数である年次換算係数 CCRRa として、データとともに報告される。月毎に収集され報告されるデータでは、年次換算係数は 12、即ち年間の月数である。データ収集及び報告に関し認められている時間間隔は測定法ハンドブックの用語解説の年次換算係数の定義に列挙されている。