

# 正誤表

\*\*\*\*\*

コンタクトセンター スーパーバイザー 完全マニュアル  
コンタクトセンター検定試験 公式テキスト スーパーバイザー資格  
CMBOK2.0準拠 試験範囲完全対応

FKT1406

## 正誤表の見方

ページ数: 修正箇所の発生したページ

誤: 誤った表記

正: 修正後、または今後修正する予定の正しい表記

修正版数: 正しい表記に修正した版数

修正版数が「第0版」となっている場合は、未修正の内容です。  
(修正時期については未定です。)

修正版数の「第1版」は、奥付の「初版」を意味しています。

## 【改版時期】

奥付日付	版数
2014年10月01日	第1版
2015年04月26日	第2版

## 【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 22	1-2 コンタクトセンター戦略の構築 5行目 …定義しているないことも…	…定義していないことも…	第2版
P177	表内1行目 利害関係者	項目	第2版
P238	4-3 トークスキル活用のメリット 4行目 …顧客対応対応時間の最適化につ な갑니다。	…顧客対応時間の最適化につながりま す。	第2版
P345	問題59 表内  ・「料金問い合わせ受付」 「Aさん」… ○ 「Cさん」… 空欄  ・「配送受付」 「Bさん」… ○ 「Dさん」… 空欄	※PDFファイル参照  ・「料金問い合わせ受付」 「Aさん」… 空欄 「Cさん」… ○  ・「配送受付」 「Bさん」… 空欄 「Dさん」… ○	第2版
P 24	■ バンランス・スコアカード バンランス・スコアカード  バンランス・スコアカードとは…	■ バランス・スコアカード バランス・スコアカード  バランス・スコアカードとは…	第0版

**【修正箇所】**

ページ数	誤	正	修正版数
P370	ノンバーバルコミュニケーション 会話などの言葉や文字でのコミュニ ケーションのこと。(言語コミュニケー ション)	情報の内容以外(声のトーンや表情、動作 など)で相手の理解に影響を与えるコミュニ ケーションのこと。(非言語コミュニケーショ ン)	第0版
	バーバルコミュニケーション 情報の内容以外(声のトーンや表情、 動作など)で相手の理解に影響を与え るコミュニケーションのこと。(非言語コ ミュニケーション)	会話などの言葉や文字でのコミュニケー ションのこと。(言語コミュニケーション)	
		(ノンバーバルコミュニケーションとバー バルコミュニケーションの解説が逆になり ます。)	

**FOM出版**