

正誤表

***** コンタクトセンター オペレーター 完全マニュアル CMBOK3.0準拠 コンタクトセンター検定試験 公式テキスト オペレーター資格 試験範囲対応 FPT2212
--

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
2022年10月06日	第1版
2023年11月27日	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 12	第1章 経営戦略と財務 4行目 …中長期の計画が…	…中期の計画が…	第2版
P 15	1-2 コンタクトセンター戦略の構築 2行目 …中長期計画、…	…中期計画、…	第2版
P 16	5-1 リスク管理 3行目 …中長期の計画を…	…中期の計画を…	第2版
P145	■ハーツバーグの二要因理論 (動機付け要因・衛生・要因) 見出し・4行目(各2か所) 動機付け要因 衛生要因	動機付け理論 衛生理論	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P145.	<p>動機付け要因 見出し・説明文1行目(2か所)</p> <p>動機付け要因</p> <p>衛生要因 見出し・説明文1行目(2か所)</p> <p>衛生要因</p> <p>ハーツバーグの二要因理論から学ぶ こと 1行目</p> <p>…(動機付け要因・衛生要因)…</p>	<p>動機付け理論</p> <p>衛生理論</p> <p>…(動機付け理論・衛生理論)…</p>	第2版
P306	<p>コンタクトセンター戦略 3行目</p> <p>…中長期計画…</p>	<p>…中期計画…</p>	第2版
P311	<p>ST-3 コンタクトセンターの財務 4 1行目</p> <p>・中長期計画および…</p>	<p>・中期計画および…</p>	第2版
P319.	<p>OP-10 ライブチャットによる顧客対応 4</p> <p>・ライブチャットの運用… ・ライブチャット全体の…</p>	<p>・ライブチャットの運用… ・ライブチャット全体の… ・ライブチャットの実施について指導できる</p> <p>※3行目を追加</p>	第2版
P324	<p>IC-2 電話回線の知識 4</p> <p>・コンタクトセンターの中長期計画…</p>	<p>・コンタクトセンターの中期計画…</p>	第2版
P324.	<p>IC-3 電話回線数の設定 4</p> <p>・コンタクトセンターの中長期計画…</p>	<p>・コンタクトセンターの中期計画…</p>	第2版
P325	<p>IC-10 ITサービスマネジメント 4</p> <p>・従業員の意識、パフォーマンス、職場環境を把握し、定着に向けた課題を整理できる ・従業員の定着促進のためコンタクトセンター内部の問題を改善できる ・従業員の定着促進のためのプログラムを策定し、指導できる</p>	<p>・ITサービスマネジメントの概要について指導できる ・ITサービスマネジメントのサービス管理プロセスでの役割について指導できる</p> <p>※4のすべての記載を変更</p>	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P313	SM -5 顧客の離反 1～4のすべての記載	※PDFファイル参照 1～4のすべての記載を変更。 PDFファイルでご用意しております。 あわせてご確認ください。	第0版
P326	PE-4 トークスキル(話すスキル) 4 1行目 ・リスニングスキル向上のため・・・	・トークスキル向上のため・・・	第0版

FOM出版