

「コンタクトセンターマネジメント CMBOK3.0」正誤表

頁	誤
19	SM-3 サービスの価値 コンピテンシーレベル CAP:4 OMP:2
60	人材の知識スキル定義と育成計画の策定 中期的なコンタクトセンター戦略において、人材マネジメントの計画は重要です。 コンタクトセンターの立地計画や、設置予定地域の状況を調査し、適切な知識スキルを備えた人材の確保と育成を実現することが、コンタクトセンターの目標達成の可否を左右します。 一般的なコンタクトセンターにおいて、財務の視点からみて、人件費は全体の経費の70%から80%を占める重要な項目です。 ヒューマン・リソース・マネジメント（HR）のプロセスは、中期的なコンタクトチャンネル戦略、立地戦略と連携させて実施する必要があります。
434	表中、 <u>コンタクトセンターアーキテクチャ（CAP）</u> 欄のベースに色付け
435	受験の手引き（ <u>コンタクトセンターアーキテクチャ</u> 資格）
437	問2 選択肢 (1) コンタクトセンターはコストセンターなのでコスト目標が何よりも優先される (2) 顧客の要求に応えるためなら、コンタクトセンターはコストを度外視してもよい (3) コスト、品質、パフォーマンスの優先度を一概にいうことはできない (4) サービス品質を向上させるとコストは自動的に低下する
37	AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメントの項目4、4つ目の箇条書き ・業務仕様書とSLAに必要な改定や修正についての変更手続きができる
42	PE-4 トークスキル（話すスキル）の項番4 ・リスニングスキル向上のための取り組みについて指導できる ・コンタクトセンター内で活用できるトークスキルの基本やテクニックについて、指導できる

正	改訂
SM-3 サービスの価値 コンピテンシーレベル OMP:4 CAP:2	第1版2刷
人材の知識スキル定義と育成計画の策定 中期的なコンタクトセンター戦略において、人材マネジメントの計画は重要です。 コンタクトセンターの立地計画や、設置予定地域の状況を調査し、適切な知識スキルを備えた人材の確保と育成を実現することが、コンタクトセンターの目標達成の可否を左右します。 一般的なコンタクトセンターにおいて、財務の視点からみて、人件費は全体の経費の60%から80%を占める重要な項目です。 ヒューマン・リソース・マネジメント（HR）のプロセスは、中期的なコンタクトチャンネル戦略、立地戦略と連携させて実施する必要があります。	
表中、オペレーションマネジメント（OMP）欄のベースに色付け	
受験の手引き（オペレーションマネジメント資格）	
(ア) コンタクトセンターはコストセンターなのでコスト目標が何よりも優先される (イ) 顧客の要求に応えるためなら、コンタクトセンターはコストを度外視してもよい (ウ) コスト、品質、パフォーマンスの優先度を一概にいうことはできない (エ) サービス品質を向上させるとコストは自動的に低下する	
AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメントの項目4、4つ目の箇条書き ・業務仕様書とSLAに必要な改定や修正についての変更手続きができる	第1版3刷
・トークスキル向上のための取り組みについて指導できる ・コンタクトセンター内で活用できるトークスキルの基本やテクニックについて、指導できる	