

「コンタクトセンター構築マニュアル CMBOK3.0」正誤表

頁	誤
33	SM-3 サービスの価値 コンピテンシーレベル CAP:4 OMP:2
396	見出し 第3章 ICTマネジメント (IC)
20	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
見出し 第11章 コンタクトセンターの職能スキル (PE)	
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	