

●95 ページ

【誤】
平均処理時間の予測

アーランC式によるシミュレーションの精度を向上するには、対象日、対象インターバルの平均処理時間（AHT）を正確に予測し、入力することが必要である。コンタクトセンターを取り巻く状況、日次の推移、新人の採用状況等によりATHは大きく異なるので注意が必要となる。

【正】
平均処理時間の予測

アーランC式によるシミュレーションの精度を向上するには、対象日、対象インターバルの平均処理時間（AHT）を正確に予測し、入力することが必要である。コンタクトセンターを取り巻く状況、日次の推移、新人の採用状況等によりAHTは大きく異なるので注意が必要となる。

【誤】
サプライヤー

電話基盤など、情報通信システムなど、コンタクトセンターで利用されるシステムの提供など、コンタクトセンターの活動を支援する組織のこと。

【正】
サプライヤー

電話基盤や、情報通信システムや、コンタクトセンターで利用されるシステムの提供など、コンタクトセンターの活動を支援する組織のこと。

●320 ページ

【誤】
生産性

効率性指標の一つで、(顧客対応業務処理時間) / [給与時間] で算出される。

【正】
生産性

効率性指標の一つで、(顧客対応業務処理時間) / [給与時間] で算出される。

●352 ページ

【誤】

コンタクトセンターと情報セキュリティ OP : 1 SV : 3 OMP : 3 CAP : 4

IC-5	1	• コンタクトセンターにおける情報セキュリティの重要性について理解している
	2	• コンタクトセンターの情報セキュリティの方針にしたがった業務運用ができる
	3	• コンタクトセンターの情報セキュリティ方針を理解し、適切な運用訓練ができる • 情報セキュリティ基準にしたがって、有事の活動を自ら運用できる
	4	• 情報セキュリティの要請を理解し、情報セキュリティ方針を組織に適用することができる

【正】

コンタクトセンターと情報セキュリティ OP : 1 SV : 3 OMP : 3 CAP : 4

IC-5	1	• コンタクトセンターにおける情報セキュリティの重要性について理解している
	2	• コンタクトセンターの情報セキュリティの方針にしたがった業務運用ができる
	3	• コンタクトセンターの情報セキュリティ方針を理解し、適切な運用訓練ができる • 情報セキュリティ基準にしたがって、有事の活動を自ら運用できる
	4	• 情報セキュリティの要諦を理解し、情報セキュリティ方針を組織に適用することができる

CMBOK コンピテンシー 修正点 訂正

●340 ページ

カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント		OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:3
CR-3	1	<ul style="list-style-type: none"> ● カスタマー・エクスペリエンスを理解している ● コンタクトセンターにおける顧客体験のマネジメントの重要性について理解している 			
	2	<ul style="list-style-type: none"> ● 自社の顧客接点の「顧客経験価値」提供における、コンタクトセンターの役割を理解している ● コンタクトセンターにおいてカスタマー・エクスペリエンスを向上するための具体的な行動指標について理解し、実践できる 			
	3	<ul style="list-style-type: none"> ● コンタクトセンターで運用している顧客接点の「顧客経験価値」向上のための、改善提案ができる ● コンタクトセンターにおいてカスタマー・エクスペリエンスを向上するための改善提案ができる 			
	4	<ul style="list-style-type: none"> ● コンタクトセンターで運用している顧客接点が、全社的な「顧客経験価値」向上の観点から最適化されるように施策を構築・実行できる ● カスタマー・エクスペリエンス向上のための行動について指標と目標値を設定し、その指導ができる 			

●344 ページ

法令遵守と顧客保護態勢(コンプライアンス)		OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:4
OP-9	1	<ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンスに触れる業務や組織活動を理解している ● コンプライアンス遵守の重要性、およびコンプライアンス違反によるリスクや影響を理解している ● コミュニケーションガイドラインの目的・用途について理解している 			
	2	<ul style="list-style-type: none"> ● 所属するコンタクトセンターの定めるコンプライアンス基準・顧客保護態勢に基づいたプロセス運用を確認・チェックし、必要に応じて是正活動ができる ● コミュニケーションガイドラインに基づいたプロセスの設計ができる 			
	3	<ul style="list-style-type: none"> ● コンタクトセンター戦略、コンタクトセンター運営に関連する関係法令およびそれに準ずる法規、ガイドライン等を理解し、構築に反映させることができる ● コンプライアンス違反を予防するためのプロセス設計を主導し、確実な運用ができる ● コミュニケーションガイドラインを策定できる 			
	4	<ul style="list-style-type: none"> ● 組織としてのコンプライアンスとコンタクトセンター戦略、またコンタクトセンター運営におけるコンプライアンス上のリスクを深く理解し、戦略目標を達成するための活動を指導できる ● 組織全体の方針にそって、コンプライアンス施策策定と状況の管理、規程・マニュアル等の整備・教育周知について、コンタクトセンターへの運用を指導できる 			

●352 ページ

IT サービスマネジメント		OP:-	SV:1	OMP:3	CAP:3
IC-6	1	<ul style="list-style-type: none"> ● IT サービスマネジメントとコンタクトセンターについて基本的なレベルでの知識を理解している 			
	2	<ul style="list-style-type: none"> ● IT サービスマネジメントにおける利害関係者の定義を理解している ● コンタクトセンターがどの役割を担っているのかを理解している ● IT サービスマネジメントの基本的な概念を理解し、必要に応じて運用できる 			
	3	<ul style="list-style-type: none"> ● IT サービスマネジメントの基本を理解し、コンタクトセンターにおける IT サービスのユーザーとして適切に利用することができる ● IT サービスマネジメントのサービスレベル管理プロセスを理解し、IT ベンダーと適切なコミュニケーションを取ることができる ● IT サービスの一部を担う立場として、コンタクトセンターを運営する場合は、サービスデスクのミッションにしたがい、主要な IT サービスマネジメントプロセスを理解し、運用できる 			
	4	<ul style="list-style-type: none"> ● IT サービスマネジメントのサービスレベル管理プロセスを理解し、IT ベンダーと適切なコミュニケーションについて評価し、改善できる ● IT サービスの一部を担う立場として、コンタクトセンターを構築する場合は、サービスデスクのミッションにしたがい、主要な IT サービスマネジメントプロセスを設計し、遂行できる 			

トークスキル		OP:2	SV:3	OMP:3	CAP:2
PE-4	1	<ul style="list-style-type: none">• トークスキルの重要性を理解している• トークスキルを構成する基本的な要素について理解している			
	2	<ul style="list-style-type: none">• トークスキル向上のための取り組みができる• トークスキルを構成する基本的な要素を理解し、活用できる			
	3	<ul style="list-style-type: none">• トークスキルを活用し顧客対応ができる• プロセスのモニタリングを通じて、トークスキルのトレーニングができる			
	4	<ul style="list-style-type: none">• トークスキル向上のための取り組みについて指導することができる• 所属するコンタクトセンターで活用できるトークスキルの手法や事例について指導できる			