

正 誤 表

コンタクトセンター構築マニュアル
コンタクトセンター検定試験 コンタクトセンターアーキテクチャ資格
CMBOK2.0 準拠 試験範囲完全対応

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

改訂日付：改訂した日付を記載しています。

テキストの奥付に記載している日付がこの日より過去の場合は
修正されていません。

未修正の場合は、「未修正」と記載しています。

【改版時期】

奥付日付

2017年6月20日（改訂）

【修正箇所】

ページ数	誤	正	改定日付
P99	<input type="checkbox"/> 回線数の設計 4行目		
	「アーラン B 式で計算すると <u>52</u> 回線が必要」	「アーラン B 式で計算すると <u>46</u> 回線が必要」	2017年6月20日
P448（または2015年10月1日版ではP446）			
	給与時間	給与時間	未修正
	「オペレーターが業務に就き、給与を支 払われている時間（有給休暇や <u>昼食</u> 休憩なども含む）」	「オペレーターが業務に就き、給与を支 払われている時間（有給休暇や <u>昼食</u> 休憩以外の小休憩なども含む）」	