

# 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

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

2017 年 6 月 20 日 (改訂)

## 【修正箇所】

### ページ数

### 誤

### 正

※第 0 版

P99 □回線数の設計

4 行目

・「アーラン B 式で計算すると 52 回線が必要」

※PDF ファイル参照 第 0 版

・「46 回線が必要」

P448 給与時間

給与時間

「オペレーターが業務に就き、給与を支払われている時間（有給休暇や昼食休憩なども含む）」

「オペレーターが業務に就き、給与を支払われている時間（有給休暇や昼食休憩以外の小休憩なども含む）」

CMBOK 編集委員会