

正誤表

コンタクトセンター スーパーバイザー 完全マニュアル CMBOK3.0準拠 コン
タクトセンター検定試験 公式テキスト スーパーバイザー資格 試験範囲対応

FPT2211

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	版数
------	----

2022年10月06日	第1版
-------------	-----

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 17	2-1 コンタクトセンター中期計画の策 定 1行目 …中長期にわたる…	★ …中期にわたる…	第0版
P 21	パフォーマンスとコストの両立 4行目 …運営費用の70%から80%を…	★ …運営費用の60%から80%を…	第0版
P 26	5-1 リスク管理 2行目 …中長期の計画を…	★ …中期の計画を…	第0版
P176	■ハーツバーグの二要因理論(動機 付け要因・衛生要因) 見出し・4行目(各2か所) 動機付け要因 衛生要因	★ 動機付け理論 衛生理論	第0版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P176.	<p>動機付け要因 見出し・説明文1行目(2か所)</p> <p>動機付け要因</p> <p>衛生要因 見出し・説明文1行目(2か所)</p> <p>衛生要因</p> <p>ハーツバーグの二要因理論から学ぶ こと 1行目</p> <p>・・・(動機付け要因・衛生要因)・・・</p>	<p>★</p> <p>動機付け理論</p> <p>衛生理論</p> <p>・・・(動機付け理論・衛生理論)・・・</p>	第0版
P368	<p>練習問題「問題55」の問題部分 「Robotics」4か所</p>	「Robotic」	第0版
P380	<p>練習問題「問題55」の解説部分 「Robotics」4か所</p>	「Robotic」	第0版
P386	<p>コンタクトセンター戦略 3行目</p> <p>・・・中長期計画・・・</p>	<p>★</p> <p>・・・中期計画・・・</p>	第0版
P391	<p>ST-3 コンタクトセンターの財務 4 1行目</p> <p>・中長期計画・・・</p>	<p>★</p> <p>・中期計画・・・</p>	第0版
P393	<p>SM -5 顧客の離反 1～4のすべての記載</p>	<p>★ ※PDFファイル参照</p> <p>1～4のすべての記載を変更。</p> <p>PDFファイルでご用意しております。 あわせてご確認ください。</p>	第0版
P399	<p>OP-10 ライブチャットによる顧客対応 4</p> <p>・ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ライブチャット全体のプロセスを・・・</p>	<p>★</p> <p>・ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ライブチャット全体のプロセスを・・・ ・ライブチャットの実施について指導できる</p> <p>※3行目を追加</p>	第0版
P401	<p>HR -6 エンパワメント 4</p> <p>・コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワメントを実施できる ・組織内のエンパワメント方針を策定できる</p>	<p>★</p> <p>・コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワメントについての方針と計画を策定し実践できる ・エンパワメントについて指導できる</p> <p>※4のすべての記載を変更</p>	第0版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P404	IC-2 電話回線の知識 4	★	第0版
	・コンタクトセンターの中長期計画・・・	・コンタクトセンターの中期計画・・・	
P404.	IC-3 電話回線数の設定 4	★	第0版
	・コンタクトセンターの中長期計画・・・	・コンタクトセンターの中期計画・・・	
P405	IC-10 ITサービスマネジメント 4	★	第0版
	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の意識、パフォーマンス、職場環境を把握し、定着に向けた課題を整理できる ・従業員の定着促進のためコンタクトセンター内部の問題を改善できる ・従業員の定着促進のためのプログラムを策定し、指導できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITサービスマネジメントの概要について指導できる ・ITサービスマネジメントのサービス管理プロセスでの役割について指導できる <p>※4のすべての記載を変更</p>	
P406	PE-4 トークスキル(話すスキル) 4 1行目		第0版
	・リスニングスキル向上のため・・・	・トークスキル向上のため・・・	

FOM出版