

「CMBOKコンタクトセンターマネジメント知識スキルガイドブックVer3.0」正誤表

頁	誤
74	ネット・プロモーター・スコア（説明文最下段） 上位2 段階を推奨者、下位5 段階を批判者として、その割合の差がプラスであるほど良いとする。）
79	2. セグメンテーションの基準の表頭 区分 変数 備考
113	HR-11 従業員の定着促進
198	クローズエンド オープンエンド質問は広い範囲を対象とし、全体像を理解するために行い、クローズエンドの質問により徐々に範囲を狭めていき、対象の特定を行う。 クローズエンドで対象の特定ができない場合には、再度オープンエンドの質問に戻る必要がある。 クローズエンドでは、事象を絞り込んだり対象を特定したりするために、「はい」、「いいえ」の回答となるような一問一答形式の質問を行う。
92	$50 \div (1 - 0.25) \times 100 = 67$
126	ハーツバーグの二要因論から学ぶこと
132	（9 - 2 項目の 1 番目） ●過剰労働
176	5-1 セキュリティ分野と目的の整理
177	5-2 CMBOKの各分野との関係
243	サービス提供のために必要となる要件を理解し実践している
244	SM-4-4 見直し
4	● サービス品質と顧客満足度について分析し、顧客戦略に反映することができる ● 顧客ロイヤルティ・顧客エンゲージメント形成のための活動を提案できる ● コンタクトセンターの活動が顧客満足・顧客ロイヤルティ・顧客エンゲージメントにどのような影響を与えるか、事例を利用した指導ができる
249	OP-1 レベル2, 3, 4見直し
2	● 業務量予測に必要な管理指標を理解し、定常業務で正確な数値を確保する取組ができる ● 適切なデータおよび手法を活用して、業務量予測ができる ● 予測に必要なクライアント戦略や情報の収集を主導し、精度の高い予測ができる ● 他部門と連携し、業務量予測に影響する要因を特定し、的確に予測できるモデルを構築できる
3	● 業務量予測のために必要なプロセスを実践できる ● 予測精度を評価し、ばらつきやトレンドを発見し、精度を向上させることができる ● 業務量予測の精度を評価し、精度向上のための改善ができる ● 他部門と連携し、業務量予測に影響する要因を特定し、的確に予測に反映させるプロセスを構築できる
4	● 業務量予測の手法について指導できる ● 業務量予測に使用するデータの分析手法などについて指導できる
251	OP-10-4 項目追加
253	HR 5 コーチングコーチング
258	IC-10-4 修正 ● スタッフの意識、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 ● スタッフの定着促進のためコンタクトセンター内部も問題を改善できる ● スタッフの定着促進のためのプログラムを策定し、指導できる
261	顧客対応におけるネゴシエーションの 給与時間
271	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）
259	PE-4 トークスキル（話すスキル）の頂番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 ・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
126	ハーツバーグの二要因理論（動機付け理論・衛生理論） （1段落最後の文章）……、満足に関わる要因（動機付け理論）と不満足に関わる要因（衛生理論）は別のものであると提唱した。 ・動機付け理論 動機付け理論とは、…… ・衛生理論 衛生理論とは、…… （ハーツバーグの二要因理論から学ぶこと） ハーツバーグの二要因理論（動機付け理論・衛生理論）は、…（中略）…… ……認められ、褒められるという動機付け理論から発生したものであり、……（中略）…… ……カフェテリアプランなども同理論から誕生している。 ハーツバーグの二要因理論からは、衛生理論を増やしても……（後略）…

正	改訂日付
上位2 段階を推奨者、下位7 段階を批判者として、その割合の差がプラスであるほど良いとする。）	2022年9月
変数 変数の具体例 セグメント例	2022年9月
従業員の定着促進	2022年9月
クローズドエンド オープンエンド質問は広い範囲を対象とし、全体像を理解するために行い、クローズドエンドの質問により徐々に範囲を狭めていき、対象の特定を行う。 クローズドエンドで対象の特定ができない場合には、再度オープンエンドの質問に戻る必要がある。 クローズドエンドでは、事象を絞り込んだり対象を特定したりするために、「はい」、「いいえ」の回答となるような一問一答形式の質問を行う。 $50 \div (1 - 0.25) = 67$	2022年9月
ハーツバーグの二要因理論から学ぶこと	2023年8月
●過重労働	2023年8月
9-1 セキュリティ分野と目的の整理	2023年8月
9-2 CMBOKの各分野との関係	2023年8月
サービス提供のために必要となる要件を理解し実践している	2023年8月
● サービス品質と顧客満足度について理解し、業務活動が行えるよう指導できる ● 顧客ロイヤルティ形成のための活動を提案できる ● 顧客エンゲージメント形成のための活動を提案できる	2023年8月
● 業務量予測に必要な管理指標を理解し、定常業務で正確な数値を確保する取り組みができる	2023年8月
● 適切なデータおよび手法を活用して、業務量予測を行うことができる ● 予測に必要なクライアント戦略や情報の収集を主導し、精度の高い予測ができる ● 他部門と連携し、業務量予測に影響する要因を特定し、的確に予測できるモデルを構築できる	2023年8月
● 業務量予測のために必要なプロセスを実践できる ● 業務量予測の手法について指導できる ● 予測精度を評価し、ばらつきやトレンドを発見し、精度を向上させることができる ● 業務量予測の精度を評価し、精度向上のための改善ができる ● 他部門と連携し、業務量予測に影響する要因を特定し、的確に予測に反映させるプロセスを構築できる	2023年8月
●ライブチャットの実施について指導できる	2023年8月
HR 5 コーチング	2023年8月
● 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	2023年8月
顧客対応におけるネゴシエーションの 給与時間	2023年8月
オペレーターが業務に就き、給与を支払われている時間（有給休暇や小休憩（昼食休憩以外）なども含む）	2023年8月
PE-4 トークスキル（話すスキル）の頂番4 ・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 ・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	2024年11月
ハーツバーグの二要因理論（動機付け要因・衛生要因） ……、満足に関わる要因（動機付け要因）と不満足に関わる要因（衛生要因）は別のものであると提唱した。 ・動機付け要因 動機付け要因とは、…… ・衛生要因 衛生要因とは、…… （ハーツバーグの二要因理論から学ぶこと） ハーツバーグの二要因理論（動機付け要因・衛生要因）は、…（中略）…… ……認められ、褒められるという動機付け要因から発生したものであり、……（中略）…… ……カフェテリアプランなども同要因から誕生している。 ハーツバーグの二要因理論からは、衛生要因を増やしても……（後略）…	2026年8月