

正誤表

ビジネスコミュニケーション コンタクトセンター検定試験 公式テキスト エントリー
資格 CMBOK2.0準拠 試験範囲完全対応

FKT1352

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 |
|------|----|
|------|----|

| | |
|-------------|-----|
| 2014年04月03日 | 第1版 |
|-------------|-----|

【修正箇所】

| ページ数 | 誤 | 正 | 修正版数 |
|------|--|---|------|
| P 39 | 1 モニタリングの大切さ …ヒントを得ることもできます。 | …ヒントを得ることもできます。 | 第0版 |
| P 75 | 2 接続詞を適切に使う 表 2項目 見出し 逆説 | 逆接 | 第0版 |
| P 78 | 3 OS(オペレーションシステム)と・・・ | 3 OS(オペレーティングシステム)と・・・ | 第0版 |
| P 98 | 2 お客様満足とロイヤルティ | 2 お客様満足とロイヤルティ | 第0版 |
| P112 | 6 「ありがとう」をうまく使う b 「そういうことがありましたか。申し訳 ございません」「そういうことがあったの ですね。お知らせいただきまして、あり ありがとうございます。」 | b 「そういうことがありましたか。申し訳ご ざいません」より、「そういうことがあったので ですね。お知らせいただきまして、ありが とうございます。」の方が良い。 | 第0版 |

FOM出版