

# 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