

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
2021年03月31日	第2版
2023年05月29日	第3版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 6.	■ 試験科目 7行目 。カスタマーサービス(CSP)	削除	第3版
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3版
P 75	2 接続詞を適切に使う 2行目 順接、逆説、添付… 表 2項目 見出し 逆説	順接、逆接、添付… 逆接	第3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3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3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 ごさいません」「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 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 さいません」より、「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、ありがとうござ います。」の方が良い。	第3版