

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
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
CMBOK2.0準拠 試験範囲完全対応

FKT1406

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10月01日	第1版
2015年04月26日	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 22	1-2 コンタクトセンター戦略の構築 5行目 …定義しているないことも…	…定義していないことも…	第2版
P177	表内1行目 利害関係者	項目	第2版
P238	4-3 トークスキル活用のメリット 4行目 …顧客対応対応時間の最適化につ な갑니다。	…顧客対応時間の最適化につながりま す。	第2版
P345	問題59 表内 ・「料金問い合わせ受付」 「Aさん」… ○ 「Cさん」… 空欄 ・「配送受付」 「Bさん」… ○ 「Dさん」… 空欄	※PDFファイル参照 ・「料金問い合わせ受付」 「Aさん」… 空欄 「Cさん」… ○ ・「配送受付」 「Bさん」… 空欄 「Dさん」… ○	第2版
P 24	■ バンランス・スコアカード バンランス・スコアカード バンランス・スコアカードとは…	■ バランス・スコアカード バランス・スコアカード バランス・スコアカードとは…	第0版
P366	PDCA サイクルマネジメントサイクルのひと つ。…	マネジメントサイクルのひとつ。…	第0版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P370	「トレンド」と「内的リスク」の2つの項目の説明が混在していました。 トレンド 時間経過におけるパフォーマンスの変化状況に対する評価のこと。内的リスク コンタクトセンターもしくは関係する利害関係者がコントロールできるリスク。パフォーマンスの低下による顧客満足度や顧客ロイヤルティの低下もリスクである。	以下のように2つの項目に分けて読み替えてください。 トレンド 時間経過におけるパフォーマンスの変化状況に対する評価のこと。 内的リスク コンタクトセンターもしくは関係する利害関係者がコントロールできるリスク。パフォーマンスの低下による顧客満足度や顧客ロイヤルティの低下もリスクである。	第0版
P370.	ノンバーバルコミュニケーション 会話などの言葉や文字でのコミュニケーションのこと。(言語コミュニケーション) バーバルコミュニケーション 情報の内容以外(声のトーンや表情、動作など)で相手の理解に影響を与えるコミュニケーションのこと。(非言語コミュニケーション)	情報の内容以外(声のトーンや表情、動作など)で相手の理解に影響を与えるコミュニケーションのこと。(非言語コミュニケーション) 会話などの言葉や文字でのコミュニケーションのこと。(言語コミュニケーション) (ノンバーバルコミュニケーションとバーバルコミュニケーションの解説が逆になります。)	第0版

FOM出版