

正誤表

コンタクトセンター オペレーター 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 オペレーター資格
CMBOK2.0準拠 試験範囲完全対応

FKT1407

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05月07日	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P183	2行目 スーパーバイザーは、チーム内の複数のオペレーターを管理する役割があるため、コンタクトセンター運用に関する専門的な知識とスキルを保有する必要があります。	コンタクトセンターにおける顧客対応業務で、中心的な役割を担うオペレーターは、顧客対応に必要なスキルや目標達成に向けて必要なスキルなど、幅広い分野の知識とスキルを身につける必要があります。	第2版
P209	1行目 スーパーバイザーは、チームでのリーダーシップを発揮し、チーム目標達成のための改善や、推進役として行動することが求められています。	オペレーターは、チームのリーダーであるスーパーバイザーがリーダーシップを発揮できるよう、チームを支えるメンバーとして、自らの役割について責任を持ち、業務を遂行することが求められています。	第2版

FOM出版