

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 CMBOK3.0準拠 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 試験範囲対応	
FPT2211	

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
2022年10月06日	第1版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 17	2-1 コンタクトセンター中期計画の策 定 1行目 ...中長期にわたる...	...中期にわたる...	第0版
P 21	パフォーマンスとコストの両立 4行目 ...運営費用の70%から80%を...	...運営費用の60%から80%を...	第0版
P 26	5-1 リスク管理 2行目 ...中長期の計画を...	...中期の計画を...	第0版
P176	■ハーツバーグの二要因理論 (動機付け要因・衛生要因) 見出し・4行目(各2か所) 動機付け要因 衛生要因	動機付け理論 衛生理論	第0版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P176.	動機付け要因 見出し・説明文1行目(2か所) 動機付け要因 衛生要因 見出し・説明文1行目(2か所) 衛生要因 ハーツバーグの二要因理論から学ぶ こと 1行目 ・・・(動機付け要因・衛生要因)・・・	動機付け理論 衛生理論 ・・・(動機付け理論・衛生理論)・・・	第0版
P386	コンタクトセンター戦略 3行目 ・・・中長期計画・・・	・・・中期計画・・・	第0版
P391	ST-3 コンタクトセンターの財務 4 1行目 ・ 中長期計画・・・	・ 中期計画・・・	第0版
P393	SM -5 顧客の離反 1～4のすべての記載	※PDFファイル参照 1～4のすべての記載を変更。 PDFファイルでご用意しております。 あわせてご確認ください。	第0版
P399	OP-10 ライブチャットによる顧客対応 4 ・ ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ ライブチャット全体のプロセスを・・・	・ ライブチャットの運用プロセスを・・・ ・ ライブチャット全体のプロセスを・・・ ・ ライブチャットの実施について指導できる ※3行目を追加	第0版
P401	HR -6 エンパワーマント 4 ・ コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワーマントを実施できる ・ 組織内のエンパワーマント方針を策定できる	・ コンタクトセンター戦略と計画に基づき、適切なエンパワーマントについての方針と計画を策定し実践できる ・ エンパワーマントについて指導できる ※4のすべての記載を変更	第0版
P404	IC-2 電話回線の知識 4 ・ コンタクトセンターの中長期計画・・・	・ コンタクトセンターの中期計画・・・	第0版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P404.	IC-3 電話回線数の設定 4 ・ コンタクトセンターの中長期計画・・・	・ コンタクトセンターの中期計画・・・	第0版
P405	IC-10 ITサービスマネジメント 4 ・ 従業員の意識、パフォーマンス、職場環境を把握し、定着に向けた課題を整理できる ・ 従業員の定着促進のためコンタクトセンター内部の問題を改善できる ・ 従業員の定着促進のためのプログラムを策定し、指導できる	・ ITサービスマネジメントの概要について指導できる ・ ITサービスマネジメントのサービス管理プロセスでの役割について指導できる ※4のすべての記載を変更	第0版

FOM出版