

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 CMBOK3.0準拠 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 試験範囲対応	
FPT2212	

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
2023年11月27日	第2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P 12	第1章 経営戦略と財務 4行目 ・・・中長期の計画が・・・	・・・中期の計画が・・・	第2版
P 15	1-2 コンタクトセンター戦略の構築 2行目 ・・・中長期計画、・・・	・・・中期計画、・・・	第2版
P 16	5-1 リスク管理 3行目 ・・・中長期の計画を・・・	・・・中期の計画を・・・	第2版
P145	■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2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P145.	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2版
P306	コンタクトセンター戦略 3行目 ・・・中長期計画・・・	・・・中期計画・・・	第2版
P311	ST-3 コンタクトセンターの財務 4 1行目 ・中長期計画および・・・	・中期計画および・・・	第2版
P319.	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・・・ ・ライブチャット全体の・・・	・ライブチャットの運用・・・ ・ライブチャット全体の・・・ ・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2版
P324	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2版
P324.	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2版
P325	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2版

【修正箇所】

ページ数	誤	正	修正版数
P313	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

FOM出版