

|       |
|-------|
| 正 誤 表 |
|-------|

下記の部分に誤りがありましたので訂正させていただきます。  
ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。

2010 IT サービスマネージャ「専門知識十午後問題」の重点対策 第1版 第1刷

| No | 訂正箇所                                | 誤                                       | 正   |
|----|-------------------------------------|---|---|
| 1  | P.99<br>コラム KPI と CSF<br>表の上 3 行目   | ～などの各プロセスにおける KGI                       | ～などの各プロセスにおける KPI                           |
| 2  | P.105<br>節(3)のタイトルと<br>図表 2-7 のタイトル | (3) サービスデスクの形態<br><br>図表 2-7 サービスデスクの形態 | (3) SLA, OLA, UC<br><br>図表 2-7 SLA, OLA, UC |