

CRM전문가 정오표

2장 CRM 기반이론

항목	교정 전	교정 후
P.91 1번 문제	A사의 CRM 현황을 공정가치선에 비추어 보았을 때 해당하는 곳은?	위의 활동들이 개선되기 전 A사가 공정가치선에 위치하고 있었다고 한다면, 현재 해당하는 곳은?

3장 CRM을 위한 고객가치분석

항목	교정 전	교정 후
P.143 13번 문제 3번 문항	③ M은 일정 기간 동안에 해당 고객이 구매한 총 구매액의 정도를 말한다.	③ M은 전체 기간 동안에 해당 고객이 구매한 총 구매금액을 말한다.
P.145 4번 문제	문제 오류로 삭제	

4장 CRM을 위한 정보시스템

항목	교정 전	교정 후
P.218 문제 1번	ㄹ. 데이터의 비시계열성	ㄹ. 데이터의 시계열성

5장 CRM을 위한 데이터 분석기법

항목	교정 전	교정 후
P.248 문제 16번 3번 문항	③ 주로 이진변수(0과 1)로 구분되는 종속변수를 예측하는데 사용한다.	③ 이진변수(0과 1)로 구분되는 분류 주제에만 적용할 수 있다.

6장 CRM 전략 개발 방법론

항목	교정 전	교정 후
P.305 문제 1번 정답	1. ③, ④	1. ①, ④

9장 CRM과 개인정보보호

항목	교정 전	교정 후
P.447 2번 문제 2번 문항	② 선택된 접근 제어	② 선택적 접근 제어