

● CMBOK1.0 コンピテンシー

コンタクトセンター戦略	構 築
経営戦略と財務 ST-1 コンタクトセンター戦略 ST-2 計画の策定 ST-3 コンタクトセンターの財務 ST-4 リスクとコンプライアンス ST-5 コンタクトセンターの監査	センターアーキテクト AR-1 業務要件定義の作成 AR-2 サービスの調達 AR-3 業務仕様書とサービスレベルマネジメント AR-4 業務と調達プロセスの監査 AR-5 プロジェクトマネジメント
カスタマーサービス カスタマーサービス CS-1 顧客対応 CS-2 サービスの提供 CS-3 苦情・クレーム処理 CS-4 消費者保護と関連法規の理解 CRM コンタクトセンター戦略の実践 CR-1 CRM 活動の概要 CR-2 CRM 活動の実践	コンタクトセンターの情報通信システム IC-1 情報通信技術とコンタクトセンターシステム IC-2 IT サービスマネジメント
運 営 オペレーション OP-1 業務量予測 OP-2 スタッフィングとスケジューリング OP-3 リアルタイムマネジメント OP-4 指標管理 OP-5 プロセスのモニタリング OP-6 法令遵守と顧客保護態勢 OP-7 業務改善 OP-8 業務プロセス監査 OP-9 ビジネス継続性の確保 OP-10 職場環境の管理 ヒューマンリソースマネジメント HR-1 スキル定義 HR-2 採用 HR-3 トレーニングの実施 HR-4 スキルの管理と検証 HR-5 コーチング HR-6 スタッフの評価 HR-7 スタッフの定着促進	ベース コンタクトセンターの必須職能スキル PE-1 コミュニケーション PE-2 ヒューマンリレーション PE-3 チームワーク PE-4 ネゴシエーション PE-5 業務の達成 PE-6 問題解決能力と論理的思考 PC スキルの基礎 PC-1 コンタクトセンターPC スキル基本 PC-2 文章入力 PC-3 WEB と検索 PC-4 表計算 PC-5 データベース基礎 職業人としての個人の資質と行動 PA-1 顧客サービスの理解 PA-2 リーダーシップ・個人の責任 PA-3 モチベーションの維持 PA-4 役割と信頼関係の創出 PA-5 自信 PA-6 積極的・前向きな姿勢 PA-7 忍耐と包容力 PA-8 学習への意欲 PA-9 共感力 PA-10 創造性 PA-11 一貫性

● CMBOK2.0 コンピテンシー（赤字は追加・変更されたコンピテンシー）

<p>コンタクトセンター戦略</p> <p>経営戦略と財務</p> <p>ST-1 コンタクトセンター戦略</p> <p>ST-2 計画の策定</p> <p>ST-3 コンタクトセンターの財務</p> <p>ST-4 リスクとコンプライアンス</p> <p>ST-5 利害関係者の満足度とVOC</p>	<p>構 築</p> <p>ICTマネジメント</p> <p>IC-1 コンタクトセンターシステムの選定</p> <p>IC-2 電話回線の知識</p> <p>IC-3 電話回線数の設定</p> <p>IC-4 主要な情報通信システム</p> <p>IC-5 コンタクトセンターと情報セキュリティ</p> <p>IC-6 ITサービスマネジメント</p>
<p>カスタマーサービス</p> <p>カスタマーサービス</p> <p>CS-1 サービスマネジメント</p> <p>CS-2 サービス・エンカウンター</p> <p>CS-3 サービスサイエンス</p> <p>CS-4 顧客満足と顧客ロイヤルティ</p> <p>CS-5 顧客対応</p> <p>CS-6 サービスの提供</p> <p>CS-7 新しいチャネルにおけるサービスの提供</p> <p>CS-8 ソーシャルメディアサービス</p> <p>CS-9 苦情・クレーム処理</p> <p>CS-10 消費者保護と関連法規の理解</p>	<p>監 査</p> <p>コンタクトセンターの監査</p> <p>AU-1 監査の計画と準備</p> <p>AU-2 監査の実施</p> <p>AU-3 監査の報告</p> <p>AU-4 フォローアップと是正活動</p>
<p>CRM コンタクトセンター戦略の実践</p> <p>CR-1 CRM活動の概要</p> <p>CR-2 CRM活動の実践</p> <p>CR-3 カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント</p> <p>CR-4 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント</p> <p>CR-5 ビッグデータ(Big Data)</p>	<p>ベース</p> <p>コンタクトセンターの必須職能スキル</p> <p>PE-1 対応の基本</p> <p>PE-2 コミュニケーション</p> <p>PE-3 リスニングスキル</p> <p>PE-4 トークスキル</p> <p>PE-5 質問スキル</p> <p>PE-6 シンキングスキル</p> <p>PE-7 ライティングスキル</p> <p>PE-8 ヒューマンリレーション</p> <p>PE-9 チームワーク</p> <p>PE-10 リーダーシップ</p> <p>PE-11 ネゴシエーション</p> <p>PE-12 業務の達成</p> <p>PE-13 問題解決能力と論理的思考</p> <p>PE-14 ロジカル・ライティング</p> <p>PE-15 統計基礎</p>
<p>運 営</p> <p>オペレーション</p> <p>OP-1 業務量予測</p> <p>OP-2 必要要員数の算出</p> <p>OP-3 要員計画とシフト計画・調整</p> <p>OP-4 リアルタイムマネジメント</p> <p>OP-5 指標管理</p> <p>OP-6 プロセスのモニタリング</p> <p>OP-7 業務改善</p> <p>OP-8 学習する組織(ラーニング・オーガニゼーション)</p> <p>OP-9 法令遵守と顧客保護態勢</p> <p>OP-10 職場環境の管理</p> <p>OP-11 ビジネス継続性の確保(BCP)</p>	<p>PCスキルの基礎</p> <p>PC-1 コンタクトセンターPCスキル基本</p> <p>PC-2 文章入力</p> <p>PC-3 WEBと検索</p> <p>PC-4 表計算</p> <p>PC-5 データベース基礎</p>
<p>ヒューマンリソースマネジメント</p> <p>HR-1 スキル定義</p> <p>HR-2 採用</p> <p>HR-3 トレーニングの実施</p> <p>HR-4 スキルの管理と検証</p> <p>HR-5 コーチング</p> <p>HR-6 エンパワーメント</p> <p>HR-7 モチベーション</p> <p>HR-8 チームビルディング</p> <p>HR-9 ストレス管理</p> <p>HR-10 スタッフの評価</p> <p>HR-11 スタッフの定着促進</p>	<p>職業人としての個人の資質と行動</p> <p>PA-1 顧客サービスの理解</p> <p>PA-2 リーダーシップ・個人の責任</p> <p>PA-3 モチベーションの維持</p> <p>PA-4 役割と信頼関係の創出</p> <p>PA-5 自信</p> <p>PA-6 積極的・前向きな姿勢</p> <p>PA-7 忍耐と包容力</p> <p>PA-8 学習への意欲</p> <p>PA-9 共感力</p> <p>PA-10 創造性</p> <p>PA-11 一貫性</p> <p>PA-12 柔軟性</p>
<p>構 築</p> <p>センターアーキテクチャー</p> <p>AR-1 業務要件定義の作成</p> <p>AR-2 サービスの調達</p> <p>AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメント</p> <p>AR-4 ファシリティ・マネジメント</p> <p>AR-5 プロジェクトマネジメント</p>	<p>トレーニングとラーニングファシリテーション</p> <p>ラーニングファシリテーション</p> <p>LF-1 ラーニングファシリテーションの基盤</p> <p>LF-2 研修の企画と評価</p> <p>LF-3 教授法</p> <p>LF-4 担当分野における専門性</p>