

試験に役立つ

# 練習問題

## コンタクトセンター検定試験 オペレーター資格

CMBOK 1.0 準拠

# 目次

第1章 試験概要 .....	2
第2章 コンタクトセンターとは .....	10
1. コンタクトセンターとは.....	10
2. コンタクトセンターの利害関係者とは.....	11
3. コンタクトセンターマネジメントとは.....	15
第3章 経営戦略と財務(ST) .....	18
ST-1 コンタクトセンター戦略.....	18
第4章 カスタマーサービス(CS) .....	22
CS-1 顧客対応 .....	22
CS-2 サービスの提供.....	28
CS-3 苦情・クレーム対応.....	33
CS-4 消費者保護と関連法規の理解.....	38
第5章 CRM コンタクトセンター戦略の実践(CR) .....	42
CR-1 CRM 活動の概要.....	42
CR-2 CRM 活動の実践.....	47
第6章 オペレーション(OP) .....	63
OP-1 業務量予測.....	63
OP-2 スタッフィングとスケジューリング.....	67
OP-3 リアルタイムマネジメント .....	68
OP-4 指標管理.....	70
OP-5 プロセスのモニタリング .....	77
OP-6 法令遵守と顧客保護態勢.....	81
OP-7 業務改善 .....	86
OP-8 業務プロセスの監査.....	89
OP-9 ビジネス継続性の確保.....	90

OP-10 職場環境の管理 .....	91
<b>第7章 ヒューマンリソースマネジメント(HR) .....</b>	<b>94</b>
HR-1 スキル定義.....	94
HR-2 採用 .....	96
HR-3 トレーニングの実施 .....	97
HR-4 スキルの管理と検証 .....	98
HR-5 コーチング .....	99
HR-6 スタッフの評価 .....	101
HR-7 スタッフの定着促進 .....	104
<b>第8章 センターアーキテクト(AR) .....</b>	<b>106</b>
AR-1 業務要件定義の作成.....	106
AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメント.....	110
AR-5 プロジェクトマネジメント .....	113
<b>第9章 コンタクトセンターの情報通信システム(IC) .....</b>	<b>116</b>
IC-1 情報通信技術とコンタクトセンターシステム .....	116
IC-2 IT サービスマネジメント .....	128
<b>第10章 コンタクトセンターの必須職能スキル(PE).....</b>	<b>132</b>
PE-1 コミュニケーション .....	132
PE-2 ヒューマンリレーション .....	143
PE-3 チームワーク .....	153
PE-4 ネゴシエーション .....	158
PE-5 業務の達成.....	160
PE-6 問題解決能力と論理的思考.....	162
<b>第11章 PCスキルの基礎(PC) .....</b>	<b>168</b>
PC-1 コンタクトセンターPCスキル基本.....	168
PC-2 文章入力 .....	175
PC-3 WEBと検索.....	185
PC-4 表計算 .....	188
PC-5 データベース基礎.....	196

第12章 職業人としての個人の資質と行動(PA) .....	202
PA-1 顧客サービスの理解 .....	202
PA-2 リーダーシップ・個人の責任 .....	203
PA-3 モチベーションの維持 .....	204
PA-4 役割と信頼関係の創出 .....	205
PA-5 自信 .....	206
PA-6 積極的・前向きな姿勢 .....	207
PA-7 忍耐と包容力 .....	208
PA-8 学習への意欲 .....	209
PA-9 共感力 .....	210
PA-10 創造性 .....	211
PA-11 一貫性 .....	212
模擬練習問題 .....	213
模擬練習問題（解答と解説） .....	221
付録：CMBOK用語集 .....	242

<CMBOK オペレーターとスーパーバイザーのコンピテンシーレベル一覧>

数字は、レベルと実践度を示す。レベル1：理解 レベル2：実践 レベル3：指導 -：範囲外					
分野	大分類	中分類	OP	SV	
コンタクトセンター戦略	経営戦略と財務				
	ST-1	コンタクトセンター戦略	1	1	
	ST-2	計画の策定	-	1	
	ST-3	コンタクトセンターの財務	-	1	
	ST-4	リスクとコンプライアンス	-	1	
	ST-5	コンタクトセンターの監査	-	1	
	カスタマーサービス	カスタマーサービス			
		CS-1	顧客対応	2	3
		CS-2	サービスの提供	2	3
		CS-3	苦情・クレーム対応	2	3
		CS-4	消費者保護と関連法規の理解	2	3
		CRM コンタクトセンター戦略の実践			
		CR-1	CRM 活動の概要	1	2
		CR-2	CRM 活動の実践	1	2
		運営	オペレーション		
OP-1			業務量予測	1	2
OP-2	スタッフィングとスケジューリング		1	2	
OP-3	リアルタイムマネジメント		1	2	
OP-4	指標管理		1	2	
OP-5	プロセスのモニタリング		1	2	
OP-6	法令遵守と顧客保護態勢（コンタクトセンターコンプライアンス）		1	2	
OP-7	業務改善		1	2	
OP-8	業務プロセス監査		1	2	
OP-9	ビジネス継続性の確保		1	2	
OP-10	職場環境の管理		1	2	
ヒューマンリソースマネジメント					
HR-1	スキル定義		1	2	
HR-2	採用		1	2	
HR-3	トレーニングの実施		1	2	
HR-4	スキル管理と検証		1	2	
HR-5	コーチング		1	2	
HR-6	スタッフの評価		1	2	
HR-7	スタッフの定着促進		1	2	
構築	センターアーキテクト				
	AR-1		業務要件定義の作成	1	2
	AR-2		サービスの調達	-	1
	AR-3		業務仕様書とサービスレベルマネジメント	1	2
	AR-4	業務と調達プロセスの監査	-	1	
	AR-5	プロジェクトマネジメント	1	2	
	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	2	3		
IC-2	IT サービスマネジメント	1	1		
ベース	コンタクトセンターの必須機能スキル				
	PE-1	コミュニケーション	2	3	
	PE-2	ヒューマンリレーション	2	3	
	PE-3	チームワーク	2	3	
	PE-4	ネゴシエーション	2	3	
	PE-5	業務の達成	2	3	
	PE-6	問題解決能力と論理的思考	2	3	
	PC スキルの基本				
	PC-1	コンタクトセンターPC スキル基本	2	3	
	PC-2	文章入力	2	3	
	PC-3	WEB と検索	2	3	
	PC-4	表計算	1	2	
	PC-5	データベース基礎	1	1	
		職業人としての個人の資質と行動	2	3	

## 4. 出題分野と学習方法

### ● 出題分野

検定試験問題は、CMBOKの各分野から次の出題比率を目安に出題されます。

出題比率は、CMBOKに基づき、コンタクトセンターの様々な関係者や有識者により検討され、予備テストによる分析を経て検討されています。

出題範囲一覧			オペレーター (OP)	スーパーバイザー (SV)
分野	知識・スキル分類	略号	出題比率	出題比率
<b>コンタクトセンター戦略</b>			5%	10%
	経営戦略と財務	ST		
<b>カスタマーサービス</b>			35%	20%
	カスタマーサービス	CS		
	CRM コンタクトセンター戦略の実践	CR		
<b>運営</b>			25%	35%
	オペレーション	OP		
	ヒューマンリソースマネジメント	HR		
<b>構築</b>			5%	5%
	センターアーキテクト	AR		
	コンタクトセンターの情報通信システム	IC		
<b>ベース</b>			30%	30%
	コンタクトセンターの必須職能スキル	PE		
	PCスキルの基礎	PC		
	職業人としての個人の資質と行動	PA		

### ● 学習方法

コンタクトセンター検定試験におけるオペレーターは、日々のコンタクトセンター運営を支える顧客対応業務を幅広く担当しています。

オペレーター資格では、カスタマーサービスの知識スキルが重視され、同時にベースエリアのコミュニケーションと問題解決のスキルを基本にしながら、幅広く、コンタクトセンターの仕組みについて、理解していくことが期待されています。

オペレーターには、単純に、カスタマーサービスの業務を行うだけでなく、自分以外の利害関係者を含めた大きなフレームワークを理解することが求められます。知識の暗記にとどまらず、顧客体験の最前線でのように行動したら、顧客満足を高め、かつ効率的な対応ができるかを考えます。