

試験に役立つ

# 練習問題

## コンタクトセンター検定試験 スーパーバイザー資格

CMBOK1.0 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
ST-2 計画の策定.....	21
ST-3 コンタクトセンターの財務.....	24
ST-4 リスクとコンプライアンス .....	26
ST-5 コンタクトセンターの監査.....	28
第4章 カスタマーサービス(CS) .....	30
CS-1 顧客対応.....	30
CS-2 サービスの提供 .....	36
CS-3 苦情・クレーム対応.....	43
CS-4 消費者保護と関連法規の理解.....	50
第5章 CRM コンタクトセンター戦略の実践(CR).....	54
CR-1 CRM 活動の概要 .....	54
CR-2 CRM 活動の実践.....	59
第6章 オペレーション(OP).....	71
OP-1 業務量予測.....	71
OP-2 スタッフィングとスケジューリング .....	77
OP-3 リアルタイムマネジメント .....	79
OP-4 指標管理 .....	83
OP-5 プロセスのモニタリング .....	91

OP-6	法令遵守と顧客保護態勢.....	96
OP-7	業務改善.....	102
OP-8	業務プロセスの監査.....	106
OP-9	ビジネス継続性の確保.....	107
OP-10	職場環境の管理.....	108
<b>第7章</b>	<b>ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)</b> .....	<b>112</b>
HR-1	スキル定義.....	112
HR-2	採用.....	114
HR-3	トレーニングの実施.....	117
HR-4	スキル管理と検証.....	118
HR-5	コーチング .....	120
HR-6	スタッフの評価.....	123
HR-7	スタッフの定着促進.....	125
<b>第8章</b>	<b>センターアーキテクト(AR)</b> .....	<b>128</b>
AR-1	業務要件定義の作成.....	128
AR-2	サービスの調達.....	131
AR-3	業務仕様書とサービスレベル・マネジメント.....	134
AR-4	業務と調達プロセスの監査 .....	138
AR-5	プロジェクトマネジメント .....	141
<b>第9章</b>	<b>コンタクトセンターの情報通信システム(IC)</b> .....	<b>146</b>
IC-1	情報通信技術とコンタクトセンターシステム .....	146
IC-2	IT サービスマネジメント .....	157
<b>第10章</b>	<b>コンタクトセンターの必須職能スキル(PE)</b> .....	<b>160</b>
PE-1	コミュニケーション.....	160
PE-2	ヒューマンリレーション .....	171
PE-3	チームワーク .....	180
PE-4	ネゴシエーション.....	184
PE-5	業務の達成.....	188
PE-6	問題解決能力と論理的思考.....	190

<b>第11章 PCスキルの基礎(PC)</b> .....	<b>194</b>
PC-1 コンタクトセンターPC スキル基本 .....	194
PC-2 文章入力.....	201
PC-3 WEBと検索.....	212
PC-4 表計算 .....	215
PC-5 データベース基礎 .....	226
<b>第12章 職業人としての個人の資質の行動(PA)</b> .....	<b>232</b>
PA-1 顧客サービスの理解.....	232
PA-2 リーダーシップ・個人の責任.....	233
PA-3 モチベーションの維持 .....	234
PA-4 役割と信頼関係の創出 .....	235
PA-5 自信 .....	236
PA-6 積極的・前向きな姿勢 .....	237
PA-7 忍耐と包容力 .....	238
PA-8 学習への意欲 .....	239
PA-9 共感力.....	240
PA-10 創造性.....	241
PA-11 一貫性.....	242
模擬練習問題.....	243
模擬練習問題（解答と解説） .....	251
付録：CMBOK用語集.....	272

<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
	<b>コンタクトセンター戦略</b>			
	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
	<b>カスタマーサービス</b>			
	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
	<b>運営</b>			
	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	
<b>構築</b>				
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	
<b>ベース</b>				
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スーパーバイザーは、現場で最初に経験される管理職として、日々の運営責任の一端を果たす初級管理職を想定しています。

スーパーバイザー資格では、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、運営エリアの知識・スキルが重要視されるようになります。オペレーターの顧客対応を管理監督する責務があることから、運営エリアのコンタクトセンターマネジメントの基礎分野の割合が高くなります。

求められるコンピテンシーは幅広いですが、いずれもスーパーバイザーとしてどのように行動すべきかに重点が置かれています。知識の暗記にとどまらず、現場の管理職としてどのように行動するかが重要になります。

以上のように、当テキストを活用する際には、「知識や理解」の獲得にとどまることなく、常にその先の「どう行動すべきか」を、職場での様々な具体的な場面を想定して判断しながら、回答することが学習のポイントになります。