

2012年度第一回 コンタクトセンター検定試験 実施要項

オペレーション資格

エントリー（EN）

プロフェッショナル資格

コンタクトセンターアーキテクチャ（CAP）

オペレーションマネジメント（OMP）



試験日 2012年10月14日（日曜日）

札幌・仙台・東京・大阪・福岡・那覇
（EN：那覇・うるまのみ）

申込締切日 2012年9月24日（月曜日）

一般社団法人
日本コンタクトセンター教育検定協会

目次

検定試験について

検定試験の種別

対象検定試験の概要

試験実施日・受験料・試験会場

出題分野と出題比率

出題範囲と出題レベル

試験の可否判定

試験運営団体

受験申込み手順

試験の管理運営

受験上の注意

途中退席

不正行為

秘密保持

申込み内容の変更

試験会場の変更

特別措置

試験結果の通知

試験結果の通知期日

試験結果の通知

検定試験の再受験

資格の取得手続き及び資格の更新

問合せ先

受験準備

CMBOKコンタクトセンターマネジメント知識
スキル体系ガイド

コンタクトセンター検定試験対策テキスト

コンタクトセンター検定試験対策コース

出題範囲表と出題レベル

検定試験について

■ 検定試験の種別

検定試験の種別には、オペレーション資格（スーパーバイザー[SV]、オペレーター[OP]、エントリー[EN]）、プロフェッショナル資格（コンタクトセンターアーキテクチャ [CAP]、オペレーションマネジメント [OMP]、カスタマーサービス [CSP]）の3種の2区分、計6種がありますが、今回はEN、CAP及びOMPを実施します。

資格区分	認定種別	内容
プロフェッショナル資格	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	コンタクトセンターの新規構築、新プログラム導入時における業務設計とテクノロジーの導入を担うプロフェッショナル人材を認定する。
	オペレーションマネジメント (OMP)	顧客対応部門における運営責任者、センター長やコンタクトセンターの業務プログラムのマネージャーなど、センター運営とパフォーマンス管理に特化したプロフェッショナル人材を認定する。
	カスタマーサービス (CSP)	セールス・渉外・特別対応等を含む高度な対応、および消費者保護の視点での顧客対応のプロフェッショナル人材を認定する。
オペレーション資格	スーパーバイザー (SV)	コンタクトセンターにおけるオペレーターの管理者として、スーパーバイザー人材を認定する。
	オペレーター (OP)	コンタクトセンターにおける顧客対応の担当者として必要なコンピテンシーを備える人材を認定する。
	エントリー (EN)	コンタクトセンターにおける業務の未経験者や入門者のうち、今後のキャリアパスにむけた知識・スキルを身につけた人材を認定する。

■ 対象検定試験の概要

	コンタクトセンター・アーキテクチャ (CAP)
業務のイメージ	コンタクトセンターの業務構築と調達の専門職として活躍する人物。コンタクトセンターの業務構築（新設・移設・新規業務実施・業務量や仕様の大きな変更含む）サービスとITの調達の計画立案と実行に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、コンタクトセンターITおよびサービスエージェンシーの調達を担当する者。またはサービスエージェンシーにおいてクライアント業務の仕様作成およびインプリメンテーションを担当するマネージャーおよびスタッフ、システムインテグレーション事業者(SIer)におけるコンタクトセンターシステム提案と導入SEなど。
資格取得者像	コンタクトセンターの業務構築および調達、SIerとしての業務経験が概ね3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ者。

	オペレーションマネジメント (OMP)
業務のイメージ	コンタクトセンターの運営管理の専門職として活躍する人物。センター運営管理の中心として、業務量予測と要員管理、品質管理と重要指標管理、人材育成、コンプライアンスの維持、職場環境の維持、ビジネス継続性などの専門的な知識とスキルを活用してコンタクトセンター運営に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、複数のスーパーバイザー又は業務グループを統括する上級スーパーバイザー等。
資格取得者像	コンタクトセンターの運営管理分野における業務経験が概ね3年～5年あり、かつコンタクトセンター運営に関する専門的な学習経験を持つ者。
	エントリー (EN)
業務のイメージ	コンタクトセンターにおける基礎研修を修了し、初期的な対応業務に就いている。
コンタクトセンターにおけるポジション	コンタクトセンターにはじめて就業し、キャリアをスタートさせたばかりのオペレーター。
資格取得者像	未就業者または新人で、一定レベルの「基礎能力」を身につけた者。

■試験実施日・受験料・試験会場

●試験実施日及び時間

試験は**2012年 10月 14日 (日曜日)**に実施されます。

試験時間は、下記の表のとおりです。それぞれ、9:20から受付を開始します。

●受験料

受験料は、下表の通りです。

●試験会場

資格区分	試験種別	実施日 時間	受験料 (税込)	試験会場
プロフェッショナル資格	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	2012年10月14日 日曜日 9:20～9:50 受付 ●多肢選択式 ^(120分) 10:00 試験開始 12:00 試験終了 ○昼休み60分 ●記述式 ^(120分) 13:00 入場 13:10 試験開始 15:10 試験終了 但し、ENは多肢選択式のみ。	15,750円	札幌 仙台 東京 大阪 福岡 那覇
	オペレーションマネジメント (OMP)			
オペレーター資格	エントリー (EN)		2,625円 (沖縄のみ)	那覇 うるま

試験会場は、左表の通りです。個別の試験会場の情報は、受験票に記載されます。

■出題分野と出題比率

検定試験問題は、CMBOKの各分野から下表の出題比率を目安に出題されます。

出題範囲一覧	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	オペレーションマネジメント (OMP)	エントリー (EN)
分野 知識・スキル分類	多肢選択式	記述式	多肢選択式
コールセンター戦略			
経営戦略と財務	ST	8%	8%
カスタマーサービス			
カスタマーサービス	CS	10%	10%
CRM	CR		50%
運営			
オペレーション	OP	15%	65%
ヒューマンリソースマネジメント	HR		7問
構築			
センターアーキテクチャ	AR	60%	7問
コンタクトセンターの情報通信システム	IC	10%	
ベース			
プロフェッショナル・スキル	PE	7%	7%
PCスキルの基礎	PC		25%
職業人としての個人の資質と行動	PA		

■出題範囲と出題レベル

6、7ページを参照してください。

■試験の合否判定

●合否判定方法

試験の評価は、多肢選択式は、素点（正答数の単純合計）ではなく、項目応答理論を用いた能力値を算出し、能力値を評価得点（スコア200から800の値をとる）で評価します。プロフェッショナル資格の記述式は素点正答率で評価します。ENは、多肢選択式のスコアで500以上を合格、CAP、OMPは、500以上で且つ、記述式で素点正答率78%以上を合格とします。ただし、記述式の合格正答率は、調整することがあります。

これらの基準は、安定した水準の業務を行う上で必要な知識・スキルを保有することを示す得点で、予備テスト結果から試験委員会により設定されます。

検定試験には研究および分析目的でのみ使用される問題が含まれている場合があります。これらの問題は他の問題と区別なく出題されますが、最終的なスコアの計算には使用されません。

プロフェッショナル資格区分においては、検定試験合格に加え、当該資格の認定要件を満たす「申請書および証明書類」を協会に認定申請し、審査に合格することにより、資格認定されます。

■試験運営団体

株式会社オデッセイ コミュニケーションズ

主催団体である一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会（以下、「協会」という。）から委託を受けて試験運営のすべてを実施します。

■受験申込み手順

●手順1: WEBサイトから申込む

申込み受付期間内に下記WEBサイトの申込みフォームに必要事項を入力してお申込みください。受付はこのWEBサイトからのみとなりますので、ご注意ください。

<http://www.conken.org>

● 申込み受付期間：

2012年7月26日（木）～ 9月24日（月）

申込み多数の場合は、受付を途中で終了する場合があります。

●手順2: 受験料を支払う

試験申込み後に、数字4ケタの「申込み番号」を記載したメールが自動配信されます。

申込み日翌日から3営業日以内（土日、休日除く）に下記口座へご本人名義で受験料をお振込みください。

銀行名：三井住友銀行 首都圏支店（店番号926）

口座番号：（普通）1057666

口座名：株式会社オデッセイ コミュニケーションズ
振込み名義人名の前に必ず数字4ケタの「申込み番号」を入力してください。

記入例）0001コンケンタロウ

3営業日以内にお振込みがない場合は、申込みが無効になります。改めて申込んでください。

●手順3: 申込み内容の確認

● 受験票

申込み及び受験料の入金確認後、**10月5日（金）**までにメールでe受験票（メールに添付される電子的な受験票）を送ります。e受験票には試験種別、試験日、受付時間および試験会場、検定試験に持参しなければならない物が記載されています。受験者は、試験会場に入る際にe受験票のハードコピー（印刷）の提示が必要となります。e受験票を受取るには、申込みフォームに入力したeメールアドレスを保持しておく必要があります。

上記期日までにメールが届かない場合は、試験運営団体にご連絡ください。

*) 受験票は、郵送では送付しません。

● 申込み内容の確認

試験日、試験種別、試験会場及び申請者名等、申請内容の確認を行い、訂正や変更がある場合には、問合せ

先までご連絡ください。

●手順4: 試験当日

試験当日は以下3点を必ずお持ちください。

● 筆記用具（鉛筆又はシャープペンシル、消しゴム）

● 写真付き身分証明書（運転免許証、住民基本台帳カード、パスポート、社員証、学生証のうち1点）

● 受験票（メールで送信したe受験票を印刷したもの）

*) 筆記用具は試験会場に用意がありませんので、必ずお持ちください。写真付き身分証明書及び受験票を忘れた場合は受験できません。

*) 写真付き身分証明書に記載されている氏名が受験票の氏名と異なる場合には、指定された欄に身分証明書の氏名を記入してください。身分証明書の名前が受験票に使用される名前になります。

試験の管理運営

■受験上の注意

受験票に記載されている受付時間および試験開始時間を必ず確認してください。主任試験官が試験開始時に口頭で試験の説明を始めると、試験会場への入場はできません。口頭での試験説明が始まった後で試験場に到着した受験者は受験することはできません。受験は指定された試験会場でのみ有効です。

有効な受験票と身分証明書がないと受験することができず、また受験料も払戻しされません。有効な身分証明書とは、受験票に記載されたものと同じ氏名の記載がある（修正がある場合を除く）、指定の写真付き身分証明書の原本です。受験者は、事前に特別措置の申請を行い許可を得ない限り、どの試験場でも飲食物の持ち込みは許されていません。「特別措置」をご参照下さい。

■途中退席

試験開始後30分間と試験終了前30分間は、途中退席することはできません。

■不正行為

他人を助ける/他人から助けを受ける、メモや書類などを使う、他人になりすまして受験する、試験中に携帯電話など何らかの種類の通信機器を使用する、問題冊子や解答用紙またはメモなどをテスト教室から持ち出そうとするなどの不正行為が発覚した受験者は失格となり、法的措置の対象となることもあります。試験官の承認または同伴なしにテスト教室を退席した受験者は、テスト教室に戻ることは許可されず、失格となります。そのような行為があった場合には、試験の運営機関から協会の試験委員会に報

告されることになっています。

■秘密保持

受験をするには、「秘密保持契約」と「個人情報の利用目的」への同意が必要になります。受験者が検定試験の内容について、口頭、書面を問わず、電子的、機械的、またはその他の方法により開示、利用、出版、複製、要約、意識、または送信することを、禁止します。当日使用した試験問題冊子、解答用紙、その他の文書について、一切会場から持ち出すことができません。終了時に提出または返却していただきます。

また、受験申請時及び実施時に収集した個人情報は、協会、試験運営団体、及び委託先が検定試験の実施運営を行う目的のみに利用し、それ以外の利用もしくは他への提供をすることはありません。

申込み内容の変更

■試験会場の変更

原則として、試験会場を変更することはできませんが、やむを得ない理由がある場合は、**2012年10月5日18時**までに、所定の問合せ先に連絡してください。連絡がない場合は、受験できないことがありますので、ご注意ください。

■特別措置

希望があれば、協会は文書による身体障害理由の証明のある受験者の申請に応じて、受験方法に特別の措置をとることができます。該当する受験者は、試験の形式、説明方法、試験会場での飲食物、スケジュールに関して妥当な変更を希望できます。試験会場での飲食物の申請が医師の注意書きと一緒に提出される以外は、会場内ではいかなる飲食も禁止されています。特別措置を申請する場合は2012年10月5日までに、関連書類と共に申請書を協会に提出してください。

試験結果の通知

■試験結果の通知期日

申請時連絡先情報に変更がある場合は、直ちに所定の問合せ先にご連絡ください。試験日から約6週間後に、正式な試験結果が受験者に郵送されます。

■試験結果の通知

「試験の合否判定」の項目で説明したように、合否判定を行った結果を「試験結果レポート」という形で郵送します。結果の機密確保のために、電話、eメール、FAX等による試験結果のお問い合わせには応

じられません。

■検定試験の再受験

不合格となった受験者にも、今後の学習の支援のために、試験結果レポートには、各受験者の分野別の得点分析が含まれています。受験できる回数に制限はありません。

資格の取得手続き及び資格の更新

プロフェッショナル資格区分において、検定試験の合格者は、所定の業務経験を証明する申請書及び倫理綱領・職業倫理規定等の順守証明を提出し、協会の審査に合格することにより、該当する資格を取得できます。取得した資格は、3年に一度更新する必要があります。詳細は、協会のホームページをご覧ください。

<http://www.conken.org/qualification/index.html>

問合せ先

●試験のお申込みに関する問い合わせ

株式会社オデッセイ コミュニケーションズ カスタマーサービス 「コンタクトセンター検定試験」係
TEL: 03-5293-1881 (平日10時～18時)
mail@odyssey-com.co.jp

*協会は試験の運営に関する業務を上記事業者に委託しています。

●特別措置等に関する問い合わせ

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会
〒105-0012 港区芝大門2-1-16 芝大門MFビル2F
info@conken.org <http://www.conken.org>

受験準備

受験準備のために、協会ではテキスト類と対策コースを受験者に提供しています。

■「CMBOKコンタクトセンターマネジメント知識スキル体系ガイド」

本書には、コンタクトセンターにおける専門的職能に対する知識・スキル・行動などが体系的にまとめられています。

■コンタクトセンター検定試験対策テキスト

受験者のために役立つ試験の出題範囲を網羅した10分野の解説と練習問題が掲載されています。

■コンタクトセンター検定試験受験対策コース

受験者のために役に立つ試験対策コース(2日間)を開講します。ただし、本コースの受講が、合格を保証するものではありません。下記の協会サイトでご確認の上、お申込みください。

<http://www.conken.org>

出題範囲表と出題レベル

■ 出題範囲表と出題レベル

検定試験は、下記CMBOKの各分野から出題され、出題レベルは次ページの表によります。

	分野（大分類）	内容の例示
1	コンタクトセンター戦略（ST） ■ 企業のビジョン/ミッションおよび顧客戦略（チャネル・サービスレベル・ポリシー等）に基づいて、コンタクトセンター戦略を構築し、計画策定・予算管理・リスク管理などを行う。	- 顧客戦略やコンタクトセンター戦略など、マネジメント業務および企画業務 - コンタクトセンターの中長期計画の策定 - 人材育成計画、情報通信システムなどの調達計画 - コンタクトセンターサービス（アウトソーシング）の調達企画業務 - コンタクトセンターの年次計画と予算の策定・管理業務 - リスク分析、リスク管理業務 - コンプライアンス管理
2	カスタマーサービス（CS） ■ 顧客の問題を解決し、商品サービスの提供者としての責務を果たす顧客接点の役割を担う。	- コンタクトセンターCSR、スーパーバイザー、マネージャーなど実際の顧客応対を提供する業務が直接的にその業務を管理する業務 - アウトバウンドセールスおよびその管理 - 苦情/クレーム対応業務 - 消費者対応部門における業務 - 消費者啓発部門における業務
3	CRM（CR） ■ 新たな顧客を獲得し、長期的な関係を構築するため、コンタクトセンター戦略を実践する。	- 顧客満足度の調査、測定 - 顧客セグメンテーションの構築 - CRM活動の実践 - プロモーション活動の企画・実行を通じた仮説検証
4	オペレーション（OP） ■ 業務量や生産性の変動に対応して人員配置をコントロールするとともに、指標管理やモニタリングを通じて、品質や効率性のパフォーマンスを満たすプロセスを実施、継続する。またその結果に基づいて、業務改善に取り組む。	- フォーキャスト（業務量予測）業務 - スタッフィング・スケジューリング（要員計画と調整）業務 - コンタクトセンターの現場における要員調整と管理 - コンタクトセンター指標管理、レポート管理 - モニタリング・コーチング業務 - 品質管理業務 - コンプライアンスと顧客保護管理態勢の構築 - 業務改善活動、業務プロセス監査 - 情報セキュリティ管理業務 - 職場の環境衛生業務、リスクマネジメント
5	ヒューマンリソースマネジメント(HR) ■ コンタクトセンターにおけるスキル定義、採用、研修、スキル検証などに取り組み、コーチングや評価により、スタッフの定着促進を図る。	- コンタクトセンタースタッフのスキル定義 - スタッフの採用 - 研修企画・研修の実施（講師等含む） - スキル検証、人事計画 - コーチング - スタッフの評価、人事評価 - スタッフの定着促進にむけた活動
6	センターアーキテクチャ（AR） ■ コンタクトセンター戦略に基づき、新たな業務の構築やサービスの適切な調達プロセスを実践する。	- コンタクトセンターにおけるサービスの調達業務プロセスの管理 - サービスエージェンシーにおける新規開発と業務構築 - 業務仕様書やSLAの作成と管理 - プロジェクトマネジメント - 情報システムの調達
7	コンタクトセンターの情報通信システム（IC） ■ コンタクトセンターにおける情報通信システム、ITサービスなど導入と運用管理を行う。	- コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理 - ITサービスマネジメント
8	コンタクトセンターの必須職能スキル（PE） ■ コンタクトセンターにおける担当業務を遂行するために必要な対人的な活動を行うことができる。	- コミュニケーションに必須職能の活用（聞く、話す、質問する、考える） - モチベーション向上やコーチング - チームワークの実践とチーム構築 - ネゴシエーション - セルフマネジメントと業務の達成 - 問題解決能力
9	PCスキルの基礎（PC） ■ コンタクトセンター業務に必要なレベルでPCを利用できる。	- パーソナルコンピューティングの基本 - テキストの入力 - WEBの活用 - 表計算とデータベースの基礎
10	職業人としての個人の資質と行動（PA） ■ コンタクトセンターの業務を遂行するための基本的な行動や資質。	- 顧客サービスの理解 - リーダーシップ - モチベーションの維持、自信 - 信頼関係の創出 - 積極的な姿勢、など

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:改善 レベル4:指導 -:範囲外

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



試験申込

<http://conken.org/>

•

一般社団法人
日本コンタクトセンター教育検定協会

事務局

〒105-0012 港区芝大門2-1-16

芝大門MFビル2F

•

試験運営委託事業者
株式会社オデッセイ コミュニケーションズ

カスタマーサービス

「コンタクトセンター検定試験」係

TEL : 03-5293-1881 (平日10時~18時)

mail@odyssey-com.co.jp