公認研修ファシリテーター

認定ガイドライン

2024年7月26日

一般社団法人　日本コンタクトセンター教育検定協会

**1．目的及び適用範囲**

このガイドラインは、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。）が、コンタクトセンター知識体系スキル（以下「CMBOK」という。）業務領域に係る専門研修を行う高い能力を有するインストラクターを研修ファシリテーターとして認定する具体的要件等を定めるものである。

なお、本ガイドラインに基づき協会が認定するインストラクターを「公認研修ファシリテーター（以下「公認FT」）という。」と称する。

公認FTのバージョンは、受講したCMBOK概要研修のバージョンに準ずるものとする。

1. **認定要件**

公認FTの認定要件は、次のとおりとする。ただし協会においてCMBOKの作成又は改定業務に携わった者で、協会が特に公認FTとしての認定に必要な学識経験を有すると認める者については、この認定要件を充足したものとして取り扱う。

* + 1. 認定申請前の3年間において、協会が実施する下記の協会主催研修をすべて受講し、修了すること。
			1. 研修ファシリテーター養成講座
		2. 認定申請前の3年間において、CMBOK業務領域（10分野）の複数の業務内容について10回以上の研修講師経験を有すること。この場合において、研修講師経験とはおおむね1回あたり2時間以上の研修をいう。
		3. 認定申請時において、スーパーバイザー（SV）又はオペレーションマネジメント（OMP）の協会認定資格を有すること。
1. **認定期間**

公認FT資格の有効期間は特に定めないが、CMBOKバージョンアップに伴う公認FTバージョンの更新は、下記の更新要件に基づいて行われる。

1. **更新要件**

公認FTの更新要件は、次のとおりとする。ただし、協会においてCMBOKの作成又は改定業務に携わった者で、協会が特に、公認FTとしての認定更新に必要な学識経験を有すると認める者については、次の更新要件を充足したものとして取り扱う。

* + 1. 協会が定めた方法により、CMBOKバージョンアップに伴う差分領域の学習を修了すること。

（2）更新申請前の3年間において、CMBOK業務領域（10分野）の複数の業務内容について10回以上の研修講師経験を有すること。この場合において、研修講

師経験とはおおむね1回あたり2時間以上の研修をいう。

（3）更新申請時において、スーパーバイザー（SV）又はオペレーションマネジメント（OMP）の協会認定資格を有すること。

* + 1. 講師経験とはおおむね1回あたり2時間以上の研修をいう。
		2. 更新申請時において、スーパーバイザー（SV）又はオペレーションマネジメント（OMP）の協会認定資格を有すること。
1. **認定申請（更新申請を含む。以下同じ。）手続**
	1. **認定申請の受付**

協会は、公認FTの認定申請を随時、受付する。

**5.2 認定申請書等**

申請者は、下記公認FT申請書に必要事項を記入し、公認FT研修または、公認FT更新研修の修了証明書の複写1通を添えて当該認定申請書を協会に提出する。
【提出書類】
・公認FT認定申請書（様式1）
・講師業務経験申告書（様式2）

・講師業務経験証明書（様式3）
・公認FT研修または公認FT更新研修の修了証明書の複写
※講師業務経験証明書とは、当該業務を経験した期間に在籍した企業・団体の上司又は監督者の申請者に係る講師業務経験の証明をいう。

1. **認定証の交付**

協会は、申請者から提出された認定申請書について、2の認定要件に基づき速やかに審査を行い、認定要件を充足する者について、認定証を交付する。

1. **認定費用**

認定料及び更新料は、15,000円（税抜）とする。

なお、CMBOK概要研修及び研修ファシリテーター養成講座の受講料は、別途定める。

附則

このガイドラインは、2011年9月1日から施行する。

附則（第一次改定）

このガイドラインは2012年1月19日から施行し、2011年12月末までに協会に提出された公認LFの認定申請分から適用する。

附則（第二次改定）

このガイドラインは2015年7月23日から施行する。

附則（第三次改定）

このガイドラインは2018年6月15日から施行する

附則（第四次改定）
このガイドラインは2024年7月26日から施行する

**様式1**

一般社団法人　日本コンタクトセンター教育検定協会

公認 研修ファシリテーター認定申請書

私は、公認研修ファシリテーターの認定を申請します。（該当□に✓）

□　新規　　　　　　□　更新

※更新の方：　□　公認FT更新研修受講済み

氏　　　　　名：

企業・団体名：

研修FT養成講座修了証書番号　：

資格認定番号（SV資格にあたっては合格者番号）　：

公認研修FT認定番号※　：

※更新申請の方のみ、ご記入ください

連絡先（内容について確認する場合がありますので、連絡先を必ずご記入ください）

住所（〒　　　　　　－　　　　　　　）

電話番号： 　　　　　自宅　　会社

携帯電話番号：

メールアドレス：

≪申請書類送付先≫

|  |
| --- |
| 〒100-0005東京都千代田区丸の内3-3-1　新東京ビルB1階一般社団法人　日本コンタクトセンター教育検定協会　公認FT認定担当宛　 メールアドレス：mail@conken.org　 ホームページ　：https://www.conken.org |

様式**2**

講師業務経験申告書

氏名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　企業・団体名

私は、下記のとおり、業界においてCMBOK業務領域（10分野）の複数の業務内容について、過去3年間に１回あたり2時間以上の研修を10回以上実施した経験があります。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | ○ | 対象分野（ CMBOK業務領域10分野から選んで2分野以上に○をする） | 実施期間（選んだ分野ごとに記入） | 研修実施回数 |
| 1 |  | 経営戦略と財務（ST） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 2 |  | サービスマネジメント（SM） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 3 |  | カスタマー・エクスペリエンス（CX） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 4 |  | コンタクトセンター戦略の実践（CR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 5 |  | オペレーション（OP） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 6 |  | ヒューマン・リソース・マネジメント（HR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 7 |  | センターアーキテクチャー（AR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 8 |  | ICTマネジメント（IC） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 9 |  | コンタクトセンターの監査（AU） | 年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 10 |  | コンタクトセンターの職能スキル（PE） | 年　　　月　～　　 年　　　月 |  |

様式**3**

講師業務経験証明書

上司・監督者記入欄

申請者が下記のとおり申告する講師業務経験を証明いたします。

　　　年　　　月　　　日

証明者氏名：

現所属又は現住所：

部署名：

役職：

署名：

申請者記入欄

|  |  |
| --- | --- |
| 企業・団体名 |  |
| 申請者氏名 |  |

※講師業務経験（1回あたり2時間以上の研修に限る。）

* + 複数枚必要な場合は、コピーしてお使いください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | ○ | 対象分野（ CMBOK業務領域10分野から選んで2分野以上に○をする） | 実施期間（選んだ分野ごとに記入） | 研修実施回数 |
| 1 |  | 経営戦略と財務（ST） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 2 |  | サービスマネジメント（SM） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 3 |  | カスタマー・エクスペリエンス（CX） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 4 |  | コンタクトセンター戦略の実践（CR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 5 |  | オペレーション（OP） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 6 |  | ヒューマン・リソース・マネジメント（HR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 7 |  | センターアーキテクチャー（AR） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 8 |  | ICTマネジメント（IC） |  年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 9 |  | コンタクトセンターの監査（AU） | 年　　　月　～　　 年　　　月 |  |
| 10 |  | コンタクトセンターの職能スキル（PE） | 年　　　月　～　　 年　　　月 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 分野■CMBOK:業務の10分野 | 内容の例示 |
| 1  | 経営戦略と財務（ST）企業のビジョン/ミッションおよび戦略に基づき、顧客戦略（チャネル・サービスレベル・ポリシー等）を構築し、コンタクトセンターの戦略・計画策定・予算管理・リスク管理などを行う。 | * 企業における経営計画の策定と評価
* 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
* ビジネスケースの作成
* 人材採用計画や人事計画業務
* 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  | サービスマネジメント（SM）企業において、顧客の維持管理、顧客ロイヤリティ、顧客エンゲージメントの向上を図る。また、苦情、クレーム対応を適切に行い、組織としてカスタマーハラスメントの対応を行う | * サービスの理解
* サービスエンカウンター
* 顧客満足、顧客ロイヤルティ、顧客エンゲージメント
* 顧客の離反
* 苦情、クレーム対応
* カスタマーハラスメントの対応
* サービス・サイエンス
 |
| 3  | カスタマー・エクスペリエンス（CX） 企業において、顧客体験（CX）を向上するための施策を実施することで、顧客ロイヤルティの向上のための取り組みを行い、適切な顧客管理を行う。 | * 顧客体験（CX）を理解する
* 顧客体験を向上させるための施策を検討する
* オムニチャネル
* エフォートレス・エクスペリエンス
* サービスブループリント
 |
| 4  |  コンタクトセンター戦略の実践（CR）企業において、顧客コンタクト戦略を構築し、顧客セグメントに基づくマーケティング施策の実行により、顧客獲得と顧客維持、顧客エンゲージメントの構築を図る。 | * 顧客満足度の調査、測定
* 顧客セグメントの構築
* プロモーション活動の企画・実行
* 営業企画・営業
* アウトバウンド戦略
* カスタマーエンゲージメント
 |
| 5  | オペレーション（OP） コンタクトセンターにおけるオペレーション管理業務バックスタッフ業務全般を行う。 | * 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、レポーティング
* 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
* 知識スキル管理、情報提供
* 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業務
 |
| 6  | 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採用、研修・スキル管理と評価、定着促進にむけた活動を行う。 | * コンタクトセンタースタッフの採用
* 研修企画・研修の実施(講師等含む）
* スキル管理、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
* 報奨プランの策定
 |
| 7  | センターアーキテクト（AR） コンタクトセンターにおけるサービス、情報システムなど各種調達、業務構築、アウトソーシング活動などを行う。 | * サービスの調達業務プロセスの管理
* アウトソーシング企画
* 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
* アウトソーシングマネジメント
* プロジェクトマネジメント
* 情報システムの調達
 |
| 8 | コンタクトセンター情報通信システム（IC） コンタクトセンターにおける情報通信システム、ITサービスなどのマネジメント活動を行う。 | * コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理
* デジタルトランスフォーメーション（DX）
* AI
* RPA
* ITサービスマネジメント
 |
| 9 | コンタクトセンターの監査（AU）コンタクトセンターのマネジメントプロセスが確実に行われ、維持され、管理するための監査活動を行う。 | * コンタクトセンター監査
* コンタクトセンターのプロセスレビューや監査
* その他の業務監査、会計監査業務
 |
| 10 | コンタクトセンターの職能スキル（PE）顧客対応に必要となる知識、スキルを保有したオペレーター、スーパーバイザーを育成し、高品質なサービスを提供できる組織を構築する | * コミュニケーション
* リスニングスキル
* トークスキル（話すスキル）
* 質問スキル（質問力）
* シンキングスキル（考えるスキル）
* ライティングスキル（書くスキル）
* チームワーク
* リーダーシップ
* 問題解決
* 論理的思考
* 統計基礎
 |