

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、受講した公認研修ファシリテーター養成講座のバージョンに準ずるものとする。

2. 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 年間に於いて、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 年間に於いて、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) 認定申請時に於いて、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。

3. 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。

4. 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 年間に於いて、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。

5. 認定申請（更新申請を含む。以下同じ。）手続

5.1 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。

6. 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. 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。

7. 認定費用

認定料及び更新料は、15,000 円（税抜）とする。

なお、公認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

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	

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	

■ CMBOK:業務の 10 分野

分野	内容の例示	
1	<p>経営戦略と財務 (ST)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 企業における経営計画の策定と評価 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの中長期計画の策定 <input type="checkbox"/> ビジネスケースの作成 <input type="checkbox"/> 人材採用計画や人事計画業務 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの年次計画と予算の策定・管理業務 <input type="checkbox"/> リスク分析、リスク管理業務 <input type="checkbox"/> コンプライアンス管理
2	<p>サービスマネジメント (SM)</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> サービスの理解 <input type="checkbox"/> サービスエンカウンター <input type="checkbox"/> 顧客満足、顧客ロイヤリティ、顧客エンゲージメント <input type="checkbox"/> 顧客の離反 <input type="checkbox"/> 苦情、クレーム対応 <input type="checkbox"/> カスタマーハラスメントの対応 <input type="checkbox"/> サービス・サイエンス
3	<p>カスタマー・エクスペリエンス (CX)</p> <p>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、顧客ロイヤリ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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 顧客体験 (CX) を理解する <input type="checkbox"/> 顧客体験を向上させるための施策を検討する <input type="checkbox"/> オムニチャネル <input type="checkbox"/> エフォートレス・エクスペリエンス <input type="checkbox"/> サービスブループリント
4	<p>コンタクトセンター戦略の実践 (CR)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 顧客満足度の調査、測定 <input type="checkbox"/> 顧客セグメントの構築 <input type="checkbox"/> プロモーション活動の企画・実行 <input type="checkbox"/> 営業企画・営業 <input type="checkbox"/> アウトバウンド戦略 <input type="checkbox"/> カスタマーエンゲージメント
5	<p>オペレーション (OP)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> フォークキャスト(業務量予測)業務 <input type="checkbox"/> スタッフィング・スケジューリング (要員計画と調整) 業務 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの現場における要員調整と管理 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター指標管理、レポート <input type="checkbox"/> モニタリング・コーチング業務 <input type="checkbox"/> 品質管理業務 <input type="checkbox"/> コンプライアンスと顧客保護管理態勢の構築 <input type="checkbox"/> 業務改善活動、業務プロセス監査 <input type="checkbox"/> 知識スキル管理、情報提供 <input type="checkbox"/> 情報セキュリティ管理業務 <input type="checkbox"/> 職場の環境衛生業務 <input type="checkbox"/> リスクマネジメント業務
6	<p>ヒューマンリソース マネジメント (HR)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンタクトセンタースタッフの採用 <input type="checkbox"/> 研修企画・研修の実施(講師等含む) <input type="checkbox"/> スキル管理、スキル検証、人事計画 <input type="checkbox"/> コーチング <input type="checkbox"/> スタッフの評価、人事評価 <input type="checkbox"/> スタッフの定着促進にむけた活動 <input type="checkbox"/> 報奨プランの策定
7	<p>センターアーキテクト (AR)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> サービスの調達業務プロセスの管理 <input type="checkbox"/> アウトソーシング企画 <input type="checkbox"/> サービスエージェンシーにおける新規開発と業務構築 <input type="checkbox"/> 業務仕様書や SLA の作成と管理 <input type="checkbox"/> アウトソーシングマネジメント <input type="checkbox"/> プロジェクトマネジメント <input type="checkbox"/> 情報システムの調達
8	<p>コンタクトセンター情報通信システム (IC)</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理 <input type="checkbox"/> デジタルトランスフォーメーション (DX) <input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> RPA <input type="checkbox"/> IT サービスマネジメント
9	<p>コンタクトセンターの監査 (AU)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンタクトセンター監査

	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コンタクトセンターのプロセスレビューや監査 <input type="checkbox"/> その他の業務監査、会計監査業務
10	<p>コンタクトセンターの職能スキル (PE) 顧客対応に必要な知識、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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> コミュニケーション <input type="checkbox"/> リスニングスキル <input type="checkbox"/> トークスキル (話すスキル) <input type="checkbox"/> 質問スキル (質問力) <input type="checkbox"/> シンキングスキル (考えるスキル) <input type="checkbox"/> ライティングスキル (書くスキル) <input type="checkbox"/> チームワーク <input type="checkbox"/> リーダーシップ <input type="checkbox"/> 問題解決 <input type="checkbox"/> 論理的思考 <input type="checkbox"/> 統計基礎