



一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会
**プロフェッショナル資格
認定申請フォーム**

当協会公認資格の認定にあたっては、このフォームに必要事項をご記入のうえ下記送付先へ郵送にてご提出ください。申請書類の提出・認定審査手数料の入金をもって、申請を受理します。審査結果は申請受理後6週間以内に、資格認定証の送付もしくはEメールでの連絡にてご案内いたします。

【個人情報の利用目的】

この申請フォームにご記入いただいた個人情報は、申請された資格認定の審査と資格制度の運営のみに利用します。収集した個人情報を、協会および委託先以外に提供することはありません。

※当フォームにて申請いただいた場合には、上記利用目的に同意されたものとみなします。

【送付先】

〒100-0005

東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビルB1

TEL : 03-5293-5661 FAX : 03-5293-1889

株式会社オデッセイコミュニケーションズ コン検資格認定担当宛

※当協会は試験実施・資格認定に関わる運営支援業務を(株)オデッセイコミュニケーションズに委託しています。

(A) プロフェッショナル資格認定申請書

■ 申請者情報

合格者番号	
氏名	
氏名(かな)	
所属先会社名	
所属先会社名(かな)	
認定審査手数料振込日	
認定審査手数料振込名義	

■ 連絡先 (申請内容について確認する場合がありますので、正確にご記入ください)

ご自宅住所	(〒 -)
電話番号	
携帯電話番号	
Eメールアドレス	

■ コンタクトセンター関連業務における就業経験

	就業先企業名	就業期間
1		年 月 ~ 年 月
2		年 月 ~ 年 月
3		年 月 ~ 年 月
4		年 月 ~ 年 月
5		年 月 ~ 年 月

(B) 業務経験証明書 (1/3)

■『業務の7分野』での、業務経験年数

業務経験のある“経験分野”へ“○”を、経験した業務に“✓”を記載のうえ、業務期間・経験年数をご記入ください。

No	必須分野	経験分野	対象分野		
1	-		コンタクトセンター戦略(ST) クライアントの顧客戦略と整合したコンタクトセンターの戦略を構築し、最適な計画を作成、予算管理、計画の適正な実行、監査を行う。		
			経験した業務にチェックを入れる <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"/> その他経営企画 <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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター監査 <input type="checkbox"/> その他の業務監査、会計監査業務	業務期間 年 月 ~ 年 月	経験年数 年 ヶ月
2	-		カスタマーサービス(CS) コンタクトセンターの顧客対応の提供。状況に応じたサービスを提供し、苦情対応などを適切かつコンプライアンスに準拠した形で提供する。		
			経験した業務にチェックを入れる <input type="checkbox"/> オペレーター、スーパーバイザー、マネージャーなど実際の顧客対応を提供する業務か、直接的にその業務を管理する業務 <input type="checkbox"/> その他の顧客対応部門(媒体を問わず、直接の顧客業務を含む) <input type="checkbox"/> アウトバウンドセールス及びその管理 <input type="checkbox"/> 消費者対応部門における業務 <input type="checkbox"/> 消費者啓発部門における業務	業務期間 年 月 ~ 年 月	経験年数 年 ヶ月
3	-		CRM(CR) コンタクトセンター戦略を実際の顧客アプローチに落とし込む。また、顧客体験を基にした顧客とのエンゲージメントの継続的な向上を図る。		
			経験した業務にチェックを入れる <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"/> 営業におけるコンプライアンス維持活動	業務期間 年 月 ~ 年 月	経験年数 年 ヶ月

(B) 業務経験証明書 (2/3)

No	必須分野	経験分野	対象分野					
4	OMP	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、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、その結果のモニタリングに基づいて業務改善に取り組む。	経験した業務にチェックを入れる <input type="checkbox"/> フォーキャスト(業務量予測)業務 <input type="checkbox"/> スタッフィング・スケジューリング業務(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体制の構築 <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		業務期間 年 月 ~ 年 月		経験年数	
							年	ヶ月
5	OMP	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人材のスキル定義・採用・研修・検証などの各プロセスに取り組み、コーチングやパフォーマンス評価によりスタッフの定着促進を図る。	経験した業務にチェックを入れる <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"/> コンペンセーション(報奨)プランの策定		業務期間 年 月 ~ 年 月		経験年数	
							年	ヶ月
6	CAP	センターアーキテクチャ(CS) クライアント組織の要求に応じ、業務要件の定義と適切な調達プロセスを通じて、新たな業務の構築を実現する。	経験した業務にチェックを入れる <input type="checkbox"/> 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 <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		業務期間 年 月 ~ 年 月		経験年数	
							年	ヶ月
7	CAP	ICTマネジメント(IC) コンタクトセンターにおいて、適切な情報通信システムを採用し運用管理を行う。	経験した業務にチェックを入れる <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"/> ITサービスマネジメント		業務期間 年 月 ~ 年 月		経験年数	
							年	ヶ月

(B) 業務経験証明書 (3/3)

■業務経験に代替する資格及び研修情報

以下の資格・研修一覧に取得資格・受講研修がある場合には、取得・受講年月日、登録番号をご記入ください。

資格	代替となる資格・研修(□にチェック)	取得・受講年月日	登録番号・受講番号等
OMP & CAP	<input type="checkbox"/> コン検 ラーニングファシリテータ研修	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> COPC登録コーディネーター CSP版 <input type="checkbox"/> COPC CX規格CSP版 推進リーダー	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> COPC登録コーディネーター VMO版 <input type="checkbox"/> COPC CX規格VMO版 推進リーダー	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> COPCリーンシックスシグマ()ベルト資格	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> PMI認定PMP	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> ITILファンデーション	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> CIAC認定 Strategic Leader (CCSL)	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> CIAC認定 Operations Manager(CCOM)	年 月 日	
OMP	<input type="checkbox"/> コン検 OMP試験対策講座	年 月 日	
CAP	<input type="checkbox"/> コン検 CAP試験対策講座	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> ISACA 公認情報システム監査人(CISA)	年 月 日	
	<input type="checkbox"/> ITコーディネーター(ITC)	年 月 日	
代替年数 1資格(研修受講)1年で換算・最大2年まで			

■業務経験のチェック (①・②・③すべてを満たす必要があります)

No.	確認項目	チェック	実際	要件	備考
①	『業務の7分野』に該当する業務経験年数が5年以上ある		年	5年以上	必須
	または、以下項目を満たすこと				
	『業務の7分野』に該当する業務経験年数 + 資格(研修受講)による代替年数 が合計して5年以上ある		年	5年以上	必須
	内 訳	『業務の7分野』に該当する業務経験年数		年	最低 3年以上
	取得済み資格(研修受講)による代替年数		年	1年/件	2年 まで
②	『業務の7分野』のうち最低2分野での業務経験がある		-	2分野以上	必須
③	①の『業務の7分野』に該当する業務経験年数(5年以上)には、 『申請資格の必須分野※2』(2分野のうち最低1分野)での業務 経験年数が2年以上含まれる		年	2年以上	必須

※1) 『業務の7分野』に該当する業務経験年数は、資格・研修受講による代替が最大2年まで可能

※2) OMP資格の必須分野は 4.オペレーション、5.ヒューマンリソースマネジメント

CAP 資格の必須分野は 6.センターアーキテクト、7.コンタクトセンター情報通信システム

申請者が下記のように申請した『本人の就業先における業務経験』を証明いたします。

合格者番号	
申請者氏名	

就業期間	年 月 ~ 年 月
就業先(現または当時)	
従事した業務の内容:(業務の7分野から対象となる業務分野をご記入ください)	
No:	
No:	
No:	
No:	

※業務経験を証明できるのは、業務経験をした期間における在籍企業・組織の上司・監督者となります。

■ 証明者連絡先 (証明内容について確認する場合がありますので、正確にご記入ください)

現所属または現住所			
部署名		役職	
電話番号		Eメール	

■ 証明者署名欄

署名：

日付： 年 月 日

(D) 倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓書 (1/2)

日本コンタクトセンター教育検定協会

倫理綱領・職業倫理規程 (2010年9月30日宣言)

前文

私たちコンタクトセンター従事者は、コンタクトセンターを通じた顧客サービスが、それを必要とするすべての人々の日々の暮らしの充実と幸福、ならびに公共の福祉に役立ち、社会発展の実現に貢献できることを願うと共に、コンタクトセンターのプロフェッショナルとして、最善の顧客サービスの提供を行う専門職としての資質の向上に研鑽し、専門知識・技術及び高い倫理観をもって、本綱領と職業倫理規程の実践に努め行動する。

目的

この倫理綱領・職業倫理規程は、コンタクトセンター従事者の専門職としての職業倫理と責務を通じ、実践の拠り所を示すことにより、以下を実現することを目的とする。

1. コンタクトセンター従事者の専門職としての価値を示すこと
2. 専門職としての価値に基づき実践すること
3. 顧客、クライアントおよび社会から信頼を得ること
4. 他の専門職や全ての職業人、利害関係者と連携すること
5. すべての人が個人として尊重され、共に生きる社会の実現をめざすこと

倫理綱領

- | | |
|-------------|---|
| 1. 品位の保持 | 専門職として、品位の保持に努め、強い責任感を持って職務の遂行を期する。 |
| 2. 専門性の向上 | 専門職としての価値に基づき、理論と実践の向上に努める。 |
| 3. 専門職自律の責務 | 同僚の業務を尊重するとともに、相互批判を通じて専門職としての自律性を高める。 |
| 4. 地位利用の禁止 | 職務の遂行にあたり、顧客の利益を最優先し、自己の利益のためにその地位を利用してはならない。 |
| 5. 秘密の保持 | 職務の遂行にあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らしたり、または盗用したりしてはならない。 |
| 6. 批判に関する責務 | 自己の業務に対する批判・評価を謙虚に受けとめ、専門性の向上に努める。 |
| 7. 連携の責務 | 他職種との専門性と価値を尊重し、連携・協働する。 |

職業倫理規程

1. 顧客に対する責務
 - (1) 顧客への関わり 顧客の基本的人権を尊重し、個人としての尊厳、法の下での平等、健康で文化的生活を営む権利を擁護する。
 - (2) 自己決定の尊重 顧客の自己決定を尊重し、支援する。
 - (3) プライバシーと秘密保持 顧客のプライバシーを尊重し、その秘密を保持する。
 - (4) 顧客からの批判に対する責務 顧客からの批判・評価を謙虚に受けとめ、改善する。
 - (5) 一般的責務 不当な金品の授受に関与してはならない。また、顧客の人格を傷つける行為をしてはならない。
2. クライアントに対する責務
 - (1) クライアントへの関わり クライアントの求めに応じて、専門家としての能力を発揮し、奉仕する。
 - (2) 業務上の責任 クライアントとの契約履行に努め、業務を遂行する。
 - (3) 報酬 クライアントからは、契約履行に応じて正当な報酬を受け取る。
 - (4) 法的遵守 関係法令等の遵守に努める。
 - (5) 守秘義務 クライアントの秘密情報を洩らしてはならない。また、業務上以外の目的で利用してはならない。
3. 社会に対する責務
 - (1) 社会への貢献 人々の多様な価値を尊重し、福祉と平和のために、社会的・文化的活動を通じ社会に貢献する。
 - (2) 社会への責任 環境保全への配慮、地域、社会との協調等、社会的責任を果たす。

(D) 倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓書 (2/2)

日本コンタクトセンター教育検定協会

継続教育・学習方針 (CPD) (2019年1月改定)

継続教育・学習方針 (CPD Continuing Professional Development) とは、専門家が専門能力を継続的に維持・向上させていく自己研鑽の活動 (継続学習) や、これを組織的に支援する社会的な活動 (継続教育) の総称である。

概要

日本コンタクトセンター教育検定協会 (以下、コン検) のプロフェッショナル資格認定者 (以下、プロ資格者) の継続専門教育方針 (以下、コン検CPD) は、プロ資格者が最新の知識や技能を適切なレベルに維持することを目的とし策定される。コン検CPDを遵守することによって、プロ資格者はコンタクトセンターにおいて、業務を遂行するためのより高い能力を身に付けることができる。コン検CPDの要件についての責任は、コン検認定委員会に帰属する。コン検認定委員会は、コン検CPDのプロセス及び要件の適用性を確保するため、それらを監督する。

プロ資格認定者の更新要件

コン検CPDは、更新申請時から遡り3年間において、所定のポイントを取得することを義務づける。プロ資格者は資格維持のため次の要件を満たす必要がある。

1. 3年間で、最低「30 CPDポイント」を取得し報告すること。
2. コン検・事務局に更新手数料を一括納入すること。
3. 年次毎の監査対象者に選ばれた場合は、CPD活動に関する所定の書類を提出すること。
4. コン検の倫理綱領及び職業倫理規程を遵守すること。

上記の認定維持基準を満たすことができない場合には、プロ資格認定が取り消される。

認定期間

最初の能力認定時の有効期日は、申請時期にかかわらず、合格証明書発行日の次の4月1日から3年度間とする。なお、年度は毎年4月1日から翌年3月31日までを1年度単位とする。

例) 受験日2018年11月25日、試験結果発行日2019年1月16日の場合

・受験日	: 2018年11月25日
・合格証明書発行日	: 2019年1月16日
・認定申請日	: 2019年4月中旬
・認定日	: 2019年5月16日
・資格有効期日	: 2022年3月31日

更新後の有効期間は、認定更新日 (4月1日) から3年度間とする。

資格更新の審査申請手続きは、認定書に記載されている資格有効期日の3ヶ月前から1ヶ月前 (1月～2月末日) までを受付期間とし、申請期限を過ぎると資格の更新ができず、プロフェッショナル資格認定が取り消される場合がある。

更新には3年間で「30 CPDポイント」の取得が必要となり、別途定める「CPDポイントの基本ルール」に基づきポイントを蓄積していくことが更新の条件になる。

認定手数料の支払とCPDポイントの報告

更新審査手数料の支払とCPDポイントの報告は、3年毎に行う必要があり、更新審査申請手続き期間中に完了すること。資格を維持するためには、この期間に手数料の支払いとCPDポイントの報告を完了する必要がある。

継続教育遵守状況に関する申告

遅滞なく要件を満たすCPDポイントを報告し、更新審査手数料を納めたプロ資格者には、更新基準を満たしているかどうかを審査し、基準を満たしている場合は更新有効期日までに認定証を発送する。もしもCPDポイントの報告の記載内容に誤謬があった場合、直ちにその事実をコン検・事務局に報告する責任がある。

わたくしは、コンタクトセンター・プロフェッショナルとして上記の倫理綱領・職業倫理規定ならびに継続教育・学習方針 (CPD) を理解し、順守することをここに宣誓します。

署名: _____