

	内容・テーマ	時間	講義のポイント・演習等の展開内容
1日目			
1	研修目的の理解、概要 コン検資格制度とCMBOK	0.25	研修目的の理解、講師・参加者自己紹介 コンタクトセンター検定試験の背景と概要 確認事項と諸注意
2	CMBOK 3.0フレームワーク	0.25	CMBOK 3.0のフレームワークの構成 コンタクトセンターを取り巻く利害関係者 コンタクトセンターマネジメントの定義
3	コンタクトセンター戦略（ST）	0.75	企業の経営戦略とコンタクトセンター コンタクトセンター戦略の果たす役割 他の分野に与える影響の理解
4	サービスマネジメント（SM）	1.0	サービスマネジメントの目的とサービスの理解 顧客満足 顧客ロイヤルティ 顧客エンゲージメント 顧客の離反と苦情クレーム対応 カスタマーハラスメント サービスサイエンス モノからコトへ
5	カスタマーエクスペリエンス（CX）	1.0	顧客サポートの手法 顧客サポートのチャネル カスタマーエクスペリエンス顧客経験価値 エフォートレス・エクスペリエンス バックオフィスとの連携と顧客管理
6	コンタクトセンター戦略とその実践（CR）	0.5	コンタクトセンター戦略とCRM活動の関係 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント（CEM） ビッグデータとコンタクトセンター
7	オペレーション（OP）	2.0	オペレーションマネジメントの構成 予測・要員管理・シフトの手法と運用 モニタリングの手法と運用 業務改善活動の手法 学習する組織の構築 プロ試験のヒント
8	1日目のまとめ	0.25	1日目のまとめ・質疑応答

	内容・テーマ	時間	講義のポイント・演習等の展開内容
2日目			
9	ヒューマン・リソース・マネジメント（HR）	2.0	人材に関する主要なプロセス スキル定義、採用、研修、検証のサイクルのマネジメント 優れた組織を作る人材マネジメントの実践（コーチング、エンパワメント、モチベーション、チームビルディング、ストレス管理） スタッフの評価と定着促進 プロ試験のヒント
10	センターアーキテクチャー（AR）	1.5	企業の経営戦略とコンタクトセンター コンタクトセンター戦略の果たす役割 他の分野に与える影響の理解
11	コンタクトセンターの情報通信システム（IC）	1.0	コンタクトセンターシステムの概要 代表的なシステムの構成や機能 回線管理とアーラン式によるシミュレーション コンタクトセンターと情報セキュリティ ITサービスマネジメントとコンタクトセンターの関係
12	コンタクトセンターの監査（AU）	0.25	コンタクトセンターの監査とその背景 コンタクトセンターの監査の監査項目 コンタクトセンターの監査のプロセス コンタクトセンターの監査に伴う業務の是正
13	ベーススキル（PE/PC/PA）	0.5	ベーススキルの全体構成 PE コンタクトセンターの職能スキル PC PCスキルの基礎 PA 職業人としての個人の資質と行動
14	CMBOK3.0の業務での活用	0.5	人材育成制度への活用について 方法論と事例紹介
15	2日間のまとめと質疑応答	0.25	2日間のまとめ 質疑応答