



# 研修 ファシリテーター テキスト

CMBOK 3.0 準拠

Ver 1.0

## 研修ファシリテーターテキスト

### CMBOK3.0 準拠

©2024 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 All rights reserved.

日本コンタクトセンター教育検定協会 教育出版委員会では、その発行図書についての修正点やご指摘事項などを読者の皆様にお送りいただき、今後の改善につなげて参りたいと考えております。「研修ファシリテーターテキスト」の内容についての指摘のみならず、誤植や編集、その他の誤りに関するどのようなコメントでも結構です。

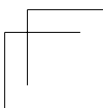
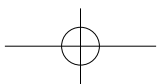
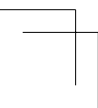
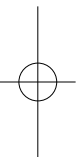
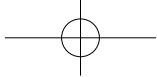
テキストの該当ページをコピーのうえ、間違いを記入し、それを次の宛先までお送りください。

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会  
〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-3-1 新東京ビル B1  
FAX : 03・6273・4774 Eメール : mail@conken.org

●このガイドブックはいかなる形態・手段（電子的、手書き、複写機によるコピー、録音）によっても、発行者への文書による事前許可なしに、このガイドブックのいかなる部分も、これを複製したり、伝達したりすることを禁じます。

## ● CONTENTS ●

第1章	コン検 研修ファシリテーター資格認定ガイド	005
1	研修ファシリテーション	006
2	コン検公認研修ファシリテーターの認定要件について	007
3	公認研修ファシリテーターの認定申請について	008
4	申請書の記載方法	009
第2章	研修トレーナー・研修ファシリテーターの基本知識	013
1	研修の目的は何か	014
2	研修の目的を理解する	015
3	誰が研修を実施するのか	016
第3章	成人学習の特徴	019
1	成人学習理論（アンドラゴジー：Andragogy）	020
2	成人学習（アンドラゴジー）の6つの特徴	021
第4章	インストラクショナルデザイン（ID）	023
1	研修の設計（ID）	024
2	メーカーの3つの質問	025
3	ADDIE（アディー）モデル	027
3-1.	Analysis（分析）	028
3-2.	Design（設計）	033
3-3.	Development（開発）	049
3-4.	Implementation（実施）	053
3-5.	Evaluation（評価）	054
3-6.	ADDIEモデルを利用するポイントについて	058
第5章	研修ファシリテーション	059
1	研修ファシリテーション	060
2	トレーニングとファシリテーション	061
3	学習の定着	064
4	受講者の学習意欲を向上する－ARCSモデル	067
5	研修の指導方法	069
5-1	ガニエの9教授事象	070
5-2	メリルのID第一原理	073
6	経験学習	075
7	研修アクティビティ	077
8	学習モデル ブレンデッド・ラーニング	080
9	研修環境の構築	083
第6章	トレーニングテクニック	087
1	デリバリースキル（伝えるスキル）	088
2	研修ツール	094
3	教材の作成	097
4	リハーサル	100
5	研修の評価と改善	101
第7章	コンピテンシーモデル	103



# 第1章

## コン検 研修ファシリテーター 資格認定ガイド

日本コンタクトセンター教育検定協会（略称：コン検）では、コンタクトセンターの研修で求められる「習得した知識やスキルの活用方法を学ぶ」ファシリテーション型の研修を推奨しています。

この章では公認研修ファシリテーターの認定要件と申請方法について説明します。

# 1 研修ファシリテーション

コンタクトセンターは、企業の顧客と直接対応する部門です。顧客からの要求や依頼を直接受け付け、対応する重要な顧客接点でもあります。

顧客対応の最前線で働くオペレーターやスーパーバイザーは、顧客からの要求や依頼を正しく理解し、正確な情報や回答を迅速に提供する責任があります。

そのためには、顧客の話す内容を正しく理解するための「リスニングスキル」や「質問スキル」が必要です。また、顧客に正確な情報や回答を提供するためには、「商品やサービスの知識」や「話すスキル」「書くスキル」が必要です。

これらの知識やスキルは、対面やeラーニングなどによる講義を聴くことによる学習をただけでは十分ではありません。

顧客対応では、講義で学んだ知識やスキルを活用し、実際に、顧客からの依頼や要求を迅速に処理したり解決したりすることができなければ、知識やスキルを習得したことにはならないからです。

学習した知識やスキルを顧客対応で活用するためにはどうすれば良いのでしょうか？

コンタクトセンターでは、一般的に講義やeラーニングでの学習が終了した後に、学んだ知識やスキルを活用できるようになるために、先輩オペレーターが対応した録音データを聴くシャドーイングや、ロールプレイング、OJT（On The Job Training）などの経験学習を通じて活用できるようにします。

コンタクトセンターの学習では「1. 知識・スキルの学習」「2. 学習した知識・スキルの活用方法の学習」という、2段階の学習が必要です。

コン検では、1. 知識・スキルの指導を「トレーニング型」、2. 学習した知識・スキルの活用方法を指導することを「ファシリテーション型」と定義しています。

コンタクトセンターの研修では、トレーニングにより学んだ知識・スキルを、業務で活用できなければならないため、ファシリテーション型の研修（＝研修ファシリテーション）で実施することを推奨しています。

## 2 コン検公認研修ファシリテーターの 認定要件について

コン検では、「公認研修ファシリテーター資格（以下公認 FT 資格）」と「公認研修マスター・ファシリテーター資格（以下公認 MFT 資格）」があります。

公認 FT 資格の取得者は、コン検が発行している公認テキストを使用し、公開研修（社外向けに実施する研修）を開催することができます。

公認 FT 資格の認定要件は以下となります。

- (1) 認定申請前の3年間において、協会が主催する「研修ファシリテーター養成講座」の受講を修了していること。
- (2) 認定申請前の3年間において、CMBOK 業務領域（12 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。

### 研修コースについて

現在、コン検公認として開催できる研修コースは以下となります。

- オペレーター（OP）研修
- スーパーバイザー（SV）研修
- オペレーションマネジメント（OMP）研修
- CMBOK 概要研修

公認 FT 資格保有者が、コン検公認として研修を実施する場合には、保有している資格に基づいて以下の研修コースを開催することができます。

- 公認 FT 資格を SV 資格で取得した場合に開催できるコース
  - オペレーター（OP）研修
  - スーパーバイザー（SV）研修
  - CMBOK 概要研修
- 公認 FT 資格を OMP 資格で取得した場合に開催できるコース
  - オペレーター（OP）研修
  - スーパーバイザー（SV）研修
  - オペレーションマネジメント（OMP）研修
  - CMBOK 概要研修

## 3 公認研修ファシリテーターの認定申請について

公認 FT 資格の認定は「公認研修ファシリテーター認定申請書」を協会に提出し、承認審査に合格することで、認定資格を取得することができます。

### 1. 認定申請書

申請者は、「公認研修ファシリテーター認定申請書（様式 1）」および「講師業務経験申告書（様式 2）」「講師業務経験証明書（様式 3）」に必要事項を記入し、研修ファシリテーター養成講座修了証明書または、公認研修ファシリテーター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します。

#### 【提出書類】

- 公認研修ファシリテーター認定申請書（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。

### 2. 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. コン検公認研修ファシリテーター認定要件」に基づき審査を行い、認定要件を充足する者について認定書を発行します。

### 3. 認定費用

認定料および更新料は、15,000 円（税抜）とする。



## 4 申請書の記載方法

申請書の記載方法は以下を参照してください。  
 なお、申請書の内容が改訂されることがあるため、申請時には必ず最新の申請書をコン  
 検サイトからダウンロードしてご使用ください。

様式 1

□新規または□更新の  
 チェックボックスにし  
 点を記載します

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 養生講座修了証明番号： .....

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： .....

更新の場合は、公認研修  
 ファシリテーター認定番  
 号を記載します

連絡先を記載します。  
 コン検事務局からの確認  
 連絡が取れるよう、正確に  
 ご記入くださいまた、連絡  
 先は、自宅か会社かどちら  
 かにし点を記載ください

- 申請者名
- 所属している企業・団体名を記載します
- 研修ファシリテーション養成講座の終了  
 証書番号と資格認定番号を記載します
- SV 資格保有者の場合には、合格者番号を  
 記載します

様式2

申請者の氏名と所属している企業または団体名を記載します

## 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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	経営戦略と財務 (ST)	2024年 4月 ~ 2024年 5月	2
2	<input type="checkbox"/>	サービスマネジメント (SM)	2024年 4月 ~ 2024年 5月	2
3	<input type="checkbox"/>	カスタマー・エクスペリエンス (CX)	2024年 4月 ~ 2024年 5月	2
4	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンター戦略の実践 (CR)	年 月 ~ 年 月	
5	<input type="checkbox"/>	オペレーション (OP)	2024年 6月 ~ 2024年 7月	4
6	<input type="checkbox"/>	ヒューマン・リソース・マネジメント (HR)	年 月 ~ 年 月	
7	<input type="checkbox"/>	センターアーキテクチャー (AR)	年 月 ~ 年 月	
8	<input type="checkbox"/>	ICT マネジメント (IC)	年 月 ~ 年 月	
9	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンターの監査 (AU)	年 月 ~ 年 月	
10	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンターの職能スキル (PE)	年 月 ~ 年 月	

実施した研修に○を記載し実施した期間と回数を記載します

講師業務経験の証明書です。  
 上司または監督者について記載をします。  
 ● 証明書の作成日  
 ● 証明者氏名  
 ● 所属企業名または証明者の現住所を記載します  
 ● 証明者の部署名と役職を記載します  
 ● 証明者の署名を記載します

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

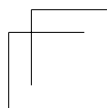
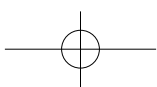
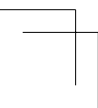
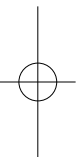
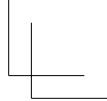
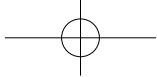
企業・団体名	
申請者氏名	

※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	<input type="radio"/>	経営戦略と財務 (ST)	2024 年 4 月 ~ 2024 年 5 月	2
2	<input type="radio"/>	サービスマネジメント (SM)	2024 年 4 月 ~ 2024 年 5 月	2
3	<input type="radio"/>	カスタマー・エクスペリエンス (CX)	2024 年 4 月 ~ 2024 年 5 月	2
4	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンター戦略の実践 (CR)	年 月 ~ 年 月	
5	<input type="radio"/>	オペレーション (OP)	2024 年 6 月 ~ 2024 年 7 月	6
6	<input type="checkbox"/>	ヒューマン・リソース・マネジメント (HR)	年 月 ~ 年 月	
7	<input type="checkbox"/>	センターアーキテクチャー (AR)	年 月 ~ 年 月	
8	<input type="checkbox"/>	ICT マネジメント (IC)	年 月 ~ 年 月	
9	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンターの監査 (AU)	年 月 ~ 年 月	
10	<input type="checkbox"/>	コンタクトセンターの職能スキル (PE)	年 月 ~ 年 月	

申請者が所属する企業または  
 団体名と申請者氏名を記載し  
 ます

実施した講師業務について記載します



## 第2章

# 研修トレーナー・ 研修ファシリテーターの 基本知識

研修トレーナー（以下トレーナー）や研修ファシリテーター（以下ファシリテーター）は、研修の目的を理解し実施することが大切です。研修の目的について説明します。

## 1 研修の目的は何か

研修を実施するのは、何らかの目的があるからです。研修にはどのような目的があるでしょうか。

- 知識を習得する
- スキル（技術）を習得する
- 知識・スキルを活用できるようにする
- 行動変容させる

上記に示したように、研修にはさまざまな目的が考えられます。

コンタクトセンターの研修の目的として、最も重要なことは「業務で成果を出せる人材を育成すること」です。したがって、トレーナーやファシリテーターは、研修の目的を理解したうえで、研修をデザインし、実施することが大切です。

研修の目的は、知識やスキルをただ単に教えたり、伝えたりすることではなく、業務に活用できる知識・スキルを身につけ、業務で成果を上げられる人材を育成することです。研修の目的をトレーナーやファシリテーターが理解していなければ、受講者が成果を出すことができるための研修を提供することができません。

## 2 研修の目的を理解する

CMBOK（シンボック：コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系）では、各項目にコンピテンシーが設定されています。

コンピテンシーとは、ハイパフォーマ（高い業績や成果を出せる人材）の行動様式や行動特性のことです。

コン検が提供する各テキストでは、知識・スキルについて、「理解」「実践」「改善」「指導」の4つの段階に分類され、職位（オペレーターやスーパーバイザーなど）により、どの段階までできる必要があるかを示しています。

4つの段階は、スキルパスとなっていて、知識・スキルを「理解」し、業務で「実践」することで、改善が必要なプロセスやアプローチを発見することができ「改善」をすることができます。

また、知識・スキルを業務で活用することができれば、他者に指導ができるようになると考えています。

CMBOK を利用した研修では、知識やスキルを習得するだけでなく、「習得した知識スキルを業務で活用することができる人材を育成する研修」を目的としています。

例えば、お客様対応の研修の場合には、「お客様対応を正しく理解する」ことが目的ではなく、「お客様に満足してもらえる対応ができるようになる」ことが目的になります。

研修は、前項で説明したように、単に知識・スキルを伝える・教えるのではなく、知識・スキルを習得し業務で活用できる人材を育成することが目的となります。

このトレーニングテキストでは、トレーナー／ファシリテーターが知っておくべき研修の重要な要素について説明します。

項目は以下となります。

- 成人学習の特徴
- インストラクショナルデザイン
- 研修ファシリテーション
- 研修テクニック

## 研修ファシリテーターテキスト CMBOK3.0 準拠 ver.1.0

著 者 CMBOK 編集委員会

発行日 2024年12月1日

発 行 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-3-1 新東京ビル 地下1階

TEL : 03・6273・4773 FAX : 03・6273・4774

<https://www.conken.org>

© 2024 一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会

本書の内容の一部あるいは全部を無断で複製（コピー）することは、法律で認められた場合を除き、著作者および発行元の権利侵害となりますので、使用の場合は予め当協会宛に許諾を求めてください