

研修コース・研修教材・書籍の認定ガイドライン

(ver3.0)

2025年7月1日改訂
一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

目次

1. 目的及び適用範囲.....	3
2. 認定要件	3
3. 認定単位について	4
4. 認定申請手続き.....	5
5. 認定申請の受付.....	5
6. 認定の審査	5
7. 認定証の交付	5
8. 認定に関する費用	6
9. 報告義務.....	6
10. その他.....	6

1. 目的及び適用範囲

1.1. ガイドラインの目的

本ガイドラインは、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」）が、コンタクトセンター業務の従事者、もしくは、従事しようとする者の実務能力向上と知識向上を資することを目的とした、研修コース、教材・書籍等が、コンタクトセンター知識体系スキル（以下「CMBOK」という。）の内容に適合するものを、協会の認定研修コース、教材・書籍として認定するための具体的な要件等を定めるものである。

1.2. 適用範囲

認定については、以下が適用範囲となる。

- （１）認定研修事業者（公認トレーニングパートナー）
- （２）認定研修コース
- （３）認定教材・書籍

なお、上記の適用範囲に対して認定申請を行い、認定を取得した事業者又は個人（事業主）を認定事業者という。

2. 認定要件

協会からの認定を受ける要件として、以下の条件を満たしていること

2.1. 認定研修事業者（公認トレーニングパートナー）

- （１）協会の会員（運営会員、一般会員、特別会員）の法人または個人であること
- （２）コン検の活動に賛同する法人または個人であること
- （３）研修事業について、継続的に遂行できる能力を有し、かつ社会的信用があること
- （４）協会が認定したマスタートレーナー（以下「MT」という。）またはトレーナー（以下「TR」という）、研修ファシリテーター（以下「FT」という）が１名以上所属していること

2.2. 認定研修コース

- （１）コンタクトセンター業務に従事する者もしくは従事しようとする者の、業務能力向上、業務知識向上となる研修であること
- （２）CMBOKの内容に適合する研修内容であること
- （３）研修、及びeラーニング研修を講師により実施する場合には、協会が認定したMT、TR、FTが実施すること
- （４）カリキュラム内容が固定であり、講師が実施しないeラーニング研修については、研修コースとみなす

(5) 認定研修コース受講者が取得できる知識ポイント（以下「CDPポイント」）または知識ポイント数に換算できる認定学習時間を表記すること

※認定学習時間と知識ポイントの関係は下記の通りである。

- ・認定学習時間は、すべてとのカリキュラムが修了するまでの合計時間とすること
- ・集合研修：認定学習時間 4 時間で 1 CDPポイントに換算
- ・eラーニング研修：認定学習時間 4 時間で 1 CDPポイントに換算
- ・受講者が、集合研修コースまたは、eラーニング研修コースの終了条件を満たさない場合には、CDPポイントの取得は対象外とすること

2.3. 認定教材・書籍

(1) コンタクトセンター業務に従事する者もしくは従事しようとする者の、業務能力向上、業務知識向上となる教材・書籍であること

(2) CMBOKの内容に適合する内容であること

(3) 監修また著者には、協会が認定するMT、TR、FTが1名以上含まれていること

(4) プロフェッショナル資格に関する教材は、各認定資格を有する資格者が含まれていること

※プロフェッショナル資格は、オペレーションマネジメント（以下「OMP」という。）、コンタクトセンターアーキテクチャ（以下「CAP」という。）が対象となる

3. 認定単位について

研修コース及び研修教材・書籍の認定単位は、①CMBOK領域の全部または一部領域に係る教材、②認定資格取得を希望する者を対象とする研修及び教材は、認定資格ごとに、それぞれの認定単位とする。

3.1. 認定単位

認定単位は以下の区分となる

- (1) CMBOK概要
- (2) エントリー (EN)
- (3) オペレーター (OP)
- (4) スーパーバイザー (SV)
- (5) 研修ファシリテーター (FT)
- (6) カスタマー・エクスペリエンス・プロフェッショナル (CXP)
- (7) オペレーション・マネジメント・プロフェッショナル (OMP)

(8) コンタクトセンター・アーキテクチャ・プロフェッショナル (CAP)

4. 認定申請手続き

4.1. 認定研修事業者の申請手続き

研修事業者の認定申請手続きは、協会所定の申請書（別紙様式2）に必要事項を記入し、事業者のプロフィールを一部添付し、協会に提出する。

4.2. 研修コースの申請手続き

研修コースの申請手続きは、1.4.1の認定単位ごとに、協会所定の申請用紙（別紙様式3・様式4）に必要事項を記入し、事業者プロフィール及び研修コースの概要についての説明資料を1部添付し協会に提出する。

4.3. 研修教材・書籍等の申請手続き

研修教材・書籍についての認定申請手続きは、1.4.1の認定単位ごとに、協会所定の申請用紙（別紙様式1・様式5）に必要事項を記入し、監修者もしくは著者プロフィール及び申請教材・書籍の見本及び書籍の概要説明についての資料を1部添えて協会に提出する。

5. 認定申請の受付

協会は上記申請書類について随時受付を行っている

6. 認定の審査

協会は、各種認定についての申請手続きがあった場合、「1.3 認定要件」に基づき、審査委員会にて、認定要件を充足しているか、速やかに審査を実施し、認定結果について申請者に回答を行う

7. 認定証の交付

協会は、認定が認められた研修教育事業者、研修コース、研修教材・書籍は、以下の手続きを行う

7.1. 研修事業者の認定と公示

研修事業者について認定が認められた場合には、申請者に認定証及び認定ロゴ、認定ロゴの使用許諾書を交付する

協会は認定研修事業者（認定トレーニングパートナー）については、ホームページにて認定研修事業者の公示を行う

7.2. 研修コースの認定

協会は、研修コースの認定が認められた場合には、申請者に認定証及び、認定ロゴ、認定ロゴの使用許諾書を交付する

研修コースは、申請書の希望があれば、協会ホームページにて、研修コースの案内及び募集案内を掲載することができる

7.3. 研修教材・書籍

協会は、研修教材・書籍の認定が認められた場合には、申請者に認定証及び、認定ロゴ、認定ロゴの使用許諾書を交付する

8. 認定に関する費用

各認定費用は、以下となる

8.1. 認定研修事業者の申請費用

会員の認定費用は、30,000円（税別）とする

※運営会員は、申請のみとする

8.2. 研修コースの認定費用

研修コースの認定費用は、1コース単位での申請となる

認定料は38,000円（税別）とする

8.3. 研修教材・書籍の認定費用

研修教材・書籍の認定費用は38,000円（税別）とする

9. 報告義務

認定教材・書籍について、認定証の交付を受けた場合、速やかに認定教材の見本を2部、協会に提出するとともに、認定教材・書籍の発行日、販売ルート等の発行計画を協会に報告すること

10. その他

10.1. 認定に伴う責任

協会は、認定教材の販売により認定事業者に直接的又は間接的損害が発生したとしても、一切責任

を負わない

10.2. 認定の取り消し

協会は、認定事業者の認定教材が次のいずれかに該当するとき、認定を取り消すことができる

- (1) 協会に無断で認定教材の内容を変更したとき
- (2) 第三者の著作権を侵害したとき
- (3) 認定の目的に違反する行為があり、協会の助言に対して適切な措置を講じないと認められるとき
- (4) 営業方法等に法令違反に係る疑義が生じ、協会が不適切と認めたとき

10.3. 認定事業者の責務

認定事業者は、次の責務を負うものとする。

- (1) 認定教材の改善及び内容の維持向上に努めること。
- (2) 認定教材の利用者の意見及び要望を真摯に受け止めること。
- (3) 協会の業務運営に協力すること。
- (4) 協会が認定を取消した教材は、ホームページなどを通じその旨を周知するとともに、回収すること

発行者：一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定

協会連絡先：

〒100-0005

東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビルB1階

連絡先：03-6273-4773（受付時間 平日10時～16時）

Fax : 03-6273-4774

e-Mail : mail@conken.org

一般社団法人 コンタクトセンター教育検定協会 事務局・認定申請担当

©2025 一般社団法人 コンタクトセンター教育検定協会

教材認定申請書

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 殿

申請日： 年 月 日

団体名： _____

住 所： _____

電話番号： _____ FAX番号 _____

担当者名： _____

E-mail： _____

所属部門： _____

教材名			
教材対象者	☐ CMBOK概要 ☐ エントリー（EN） ☐ オペレーター（OP） ☐ スーパーバイザー（SV） ☐ カスタマーエクスペリエンスプロフェッショナル（CXP） ☐ オペレーションマネジメントプロフェッショナル（OMP） ☐ カスタマーアーキテクチャプロフェッショナル（CAP） ☐ 研修ファシリテーター（FT） ☐ その他（対象： _____ ）		
監修者	氏名	認定番号	資格認定番号
著 者			
発行元		発行時期	
発行目的	☐ 研修用 ☐ 市販用	発行部数	
教材総ページ数		販売価格（税込）	
教材概要 (CMBOKとの関連性を記述)	CMBOK対象バージョン（ _____ ） テキストの対応比率（ _____ ）（※対象テキスト内容のカバー率）		

(注) 1.事業者プロフィール及び申請教材の見本をそれぞれ1部添付してください。

認定研修事業者申請書

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 殿

申請日： 年 月 日

団体名： _____

担当者名： _____

電話番号： _____ FAX番号 _____

E-mail： _____

所属部門： _____

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会の認定研修事業者（公認トレーニングパートナー）について申請を依頼します。

会員名 (法人または個人名)	(カナ)
住所	〒
代表者名 (法人の場合に記入)	(カナ)
申請責任者名 (代表者と違う場合に記入)	
電話番号	
e-Mail	
申請費用請求先	☐ 申請者住所と同じ 〒
所属部門	
担当者名	
電話番号	
FAX番号	
e-Mail	

研修コース認定申請書

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 殿

申請日： 年 月 日

団体名： _____

住 所： _____

電話番号： _____ FAX番号 _____

担当者名： _____

E-mail： _____

所属部門： _____

研修コース名			
研修対象コース	☐ CMBOK概要 ☐ エントリー（EN） ☐ オペレーター（OP） ☐ スーパーバイザー（SV） ☐ カスタマーエクスペリエンスプロフェッショナル（CXP） ☐ オペレーションマネジメントプロフェッショナル（OMP） ☐ カスタマーアーキテクチャプロフェッショナル（CAP） ☐ 研修ファシリテーター（FT） ☐ その他（対象： _____ ）		
研修トレーナー	氏名	認定番号	資格認定番号
研修教材	☐ 自社で作成した教材 ☐ 協会認定テキスト ☐ テキスト利用無し 協会認定テキスト名： _____		
研修コース概要 (研修内容の概要)	☐ オンライン研修 ☐ 対面研修		

※知識ポイントは、4 時間で 1 知識ポイントに換算

研修コース・認定評価チェックシート

研修コース概要			
研修コース名			
審査申請日	西暦： 年 月 日		
審査依頼企業			
審査依頼者氏名	審査結果を受け取る方の情報をご記入ください		
連絡先番号			
連絡先メールアドレス			
研修対象コース	☐ CMBOK概要	☐ EN	☐ OP
	☐ SV	☐ CXP	☐ OMP
	☐ CAP	☐ TR	☐ その他
所属認定トレーナー数	() 名		
使用研修教材	☐ 協会認定テキスト	☐ 自社で作成した教材	☐ 教材なし
研修形式	☐ 対面形式	☐ eラーニング形式	
CMBOK対象バージョン	☐ Ver2.0	☐ Ver3.0	
研修時間	総研修時間 () 時間		
知識ポイント (CDP)	CDPポイント () ポイント		
審査用IDの貸し出し	☐ 可能 ☐ 不可能		
審査用ID	※IDの貸し出しが可能な場合 (ログインID : パスワード :)		
備考			

※以下の項目は協会にて使用

研修コース審査結果	
認定審査委員名	
審査判定日	西暦： 年 月 日
認定結果	☐ 承認 ☐ 再審査
判定理由 (判定理由を記載)	

研修教材・書籍認定評価チェックシート

研修教材概要			
教材・書籍名			
審査申請日	西暦： 年 月 日		
審査依頼企業			
審査依頼者氏名	審査結果を受け取る方の情報をご記入ください		
連絡先番号			
連絡先メールアドレス			
教材対象者	☐ CMBOK概要	☐ EN	☐ OP
	☐ SV	☐ CXP	☐ OMP
	☐ CAP	☐ TR	☐ その他
教材監修者名	※CMBOK認定TR、FT、MTRの代表者名を記入ください		
著作者名			
発行元		発行時期	
発行部数		教材ページ数	
CMBOK対象バージョン	Ver ()	販売予定価格(税込)	
販売目的	☐ 試験対策教材	☐ 研修教材	☐ 市販用（自己学習）
CMBOK比率	対象となるCMBOKテキストのカバー率（ ）割		
備考			

※以下の項目は協会にて使用

研修コース審査結果	
認定審査委員名	
審査判定日	西暦： 年 月 日
認定結果	☐ 承認 ☐ 再審査
判定理由：	

附則

附則（第一次改訂）2025年7月1日

当該ガイドラインをVer2.0からVer3.0に変更

このガイドラインは2025年7月1日から施行する

変更点：

- ・公認ラーニングファシリテーター（LF）から公認研修ファシリテーター（FT）へ名称変更
- ・申請費用の見直し