

公認ラーニングファシリテータ 認定ガイドライン

2015年7月23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ラーニングファシリテータ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「公認ラーニングファシリテータ(以下「公認 LF」)という。」と称する。

2. 認定要件

公認 LF 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 LF 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取り扱う。

- (1) 認定申請前の3年間において、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. CMBOK2.0 概要研修(2日間コース)
 2. ラーニングファシリテータ養成講座
- (2) 認定申請前の3年間において、CMBOK 業務領域(7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。

3. 認定期間

公認 LF 資格の有効期間は、認定証の交付を受けた日から3年間とする。

4. 更新要件

公認 LF 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 LF 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取り扱う。

- (1) 更新申請前の1年間において、協会が主催するインストラクターフォローアップ研修を受講し、修了すること。
- (2) 更新申請前の3年間において、CMBOK 業務領域(7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. 報告義務及び監査

公認 LF は、CMBOK 業務領域(7 分野)に係る講師活動の状況を協会に報告しなければならない。協会は、必要に応じ、公認 LF の講師活動状況について監査を実施する。

6. 認定申請(更新申請を含む。以下同じ。) 手続

6.1 認定申請の受付

協会は、公認 LF の認定申請を随時、受付けする。

6.2 認定申請書等

申請者は、別紙様式 1 の公認 LF 認定申請書に必要事項を記入し、公認 LF 研修又は公認 LF 更新研修の修了証明書の複写 1 通並びに別紙様式 2 の講師業務経験申告書及び別紙様式 3 の講師業務経験証明書を添えて、当該認定申請書を協会に提出することができる。この場合において、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。

7. 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 の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。

8. 認定費用

認定料及び更新料は、10,000 円(税抜)とする。

なお、ラーニングファシリテータ養成講座及びインストラクターフォローアップ研修の受講料は、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。

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会
公認ラーニングファシリテータ認定申請書

私は、公認ラーニングファシリテータの認定を申請します。

氏 名:

企業・団体名:

LF 養成講座又はインストラクターフォローアップ研修修了証書番号 : _____

CMBOK2.0 概要研修修了証書番号(初回申請時のみ) : _____

資格認定番号(SV 資格にあたっては合格者番号) : _____

公認 LF 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: _____

Eメールアドレス: _____

※LF 養成講座又はインストラクターフォローアップ研修の修了証書の複写 1 通を添付してください。

《申請書類送付先》

〒105-0011
東京都港区芝公園 2-11-17 芝公園下山ビル 6 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 LF 認定担当宛

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(7 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。

N O	○	対象分野 (CMBOK 業務領域7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	実施企業名
1		コンタクトセンター戦略(ST)	年 月 ~ 年 月		
2		カスタマーサービス(CS)	年 月 ~ 年 月		
3		CRM コンタクトセンター戦略の実践 (CR)	年 月 ~ 年 月		
4		オペレーション(OP)	年 月 ~ 年 月		
5		ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)	年 月 ~ 年 月		
6		センターアーキテクチャー(AR)	年 月 ~ 年 月		
7		ICT マネジメント(IC)	年 月 ~ 年 月		
		経験回数(3年間に 10 回以上)		計 回	

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。)

N O	○	対象分野 (CMBOK 業務領域7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		コンタクトセンター戦略(ST)	年 月 ~ 年 月	
2		カスタマーサービス(CS)	年 月 ~ 年 月	
3		CRM コンタクトセンター戦略の実践(CR)	年 月 ~ 年 月	
4		オペレーション(OP)	年 月 ~ 年 月	
5		ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)	年 月 ~ 年 月	
6		センターアーキテクチャー(AR)	年 月 ~ 年 月	
7		ICT マネジメント(IC)	年 月 ~ 年 月	

※ 複数枚必要な場合は、コピーしてお使いください。

CMBOK 業務領域(7分野)

	対象分野	業務項目
1	コンタクトセンター戦略 (ST) ■ 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。	<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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における上記戦略や計画策定などの類似業務
2	カスタマーサービス (CS) ■ 企業において、営業部門、顧客サポート部門、コンタクトセンターなどにおいて、実際の顧客対応を含む業務を行う。	<input type="checkbox"/> コンタクトセンターオペレーター、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およびその管理 <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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における上記のカスタマーサービスの類似業務
3	CRM (CR) ■ 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、顧客ロイヤリティの向上を図る。	<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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における上記 CRM 関連の類似業務
4	オペレーション (OP) ■ コンタクトセンターにおけるオペレーション管理業務、バックスタフ業務全般を行う。	<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(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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における上記のオペレーション管理の類似業務
5	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。	<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"/> コンペーション(報奨)プランの策定 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における類似業務
6	センターアーキテクチャー (AR) ■ 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。	<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 <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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における類似業務
7	ICT マネジメント(IC) ■ 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	<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 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター以外における上記の類似業務