研修認定ガイドライン

2012年6月18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の円滑な業務運営とコンタクトセンターの業務に従事し、又は従事しようとする者の資質向上に資する研修のうち、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優良研修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研修を「認定研修」と称し、協会から認定研修の認定を受けた研修機関を「認定研修機関」と称する。

1. **認定要件**

認定研修の認定要件は、次のとおりである。

1. 研修機関が、法人格を有し、かつ、研修事業を継続的に安定して遂行することができる運営体制を有すること。
2. コンタクトセンターの円滑な業務運営と業務に従事する者の資質向上に資するものであること。
3. 研修のシラバスが、CMBOKの内容に適合し、コンタクトセンターの戦略から、顧客対応、運営、構築、調達などの業務を扱い、かつ、それを支える職能スキルや資質に至るまでの内容の全部又は一部領域に係るものであること。

この場合において、CMBOKの内容に適合する研修とは、研修コースの学習時間に占めるCMBOK対応の学習時間の割合が、おおむね70％以上のものであること。

1. 研修機関が、公認ラーニングファシリテータを研修講師として雇用しており、かつ、「3　認定単位」の(4)から(6)までの認定資格の取得を希望する者を対象とする実践的研修コースの研修講師はそれぞれの認定資格を有すること。
2. 研修機関が、研修の認定申請時において1年以上の研修実績を有すること。
3. **認定単位**

研修の認定単位は、CMBOKの全部又は一部領域に係る研修コースとし、また、次の認定資格の取得を希望する者を対象とする実践的研修コースについては、これにかかわらず、認定資格ごとにそれぞれ一の認定単位とする。

1. エントリー(EN)
2. オペレーター(OP)
3. スーパーバイザー(SV)
4. カスタマーサービス(CSP)
5. オペレーションマネジメント(OMP)
6. コンタクトセンターアーキテクチャ(CAP)
7. **認定効力**

認定研修は、CMBOKの改定により、協会が別に定める期間を経過した後、認定効力を失う。

1. **認定申請手続**

研修機関は、「3　認定単位」ごとに別紙様式１の研修認定申請書に必要事項を記入し、別紙様式2の研修シラバス及び別紙様式3の研修実績報告書並びに研修機関プロフィール及び研修講師略歴をそれぞれ1部添えて、当該認定申請書を協会に提出することができる。

なお、協会は、認定申請を随時受け付ける。

1. **認定証の交付**

協会は、「2　認定要件」に基づき、認定研修の認定申請書について速やかに審査を行い、認定要件を充足する研修について、認定申請者に認定証(初めての認定の場合は、認定ロゴ使用許諾書を含む。)を交付する。

1. **認定費用**

認定料は、20,000円(税抜)とする。

なお、認定研修実施に係る協会に対するロイヤリティの取扱いについては、別に定める。

1. **認定研修の留意事項**

認定研修機関は、認定研修を実施するにあたり、次の事項に留意しなければならない。

1. 研修受講者の募集要項に、下記の項目を明記すること。
2. 研修名
3. 研修シラバス
4. 研修日程
5. 研修場所
6. 受講料
7. 受講定員
8. 協会認定研修であること
9. 研修受講者の募集要項に、可能な限り下記の項目を明記すること。
	1. コンタクトセンター資格試験の合格を保証するものでないこと
	2. 学習上のトラブルに対するサポート方法
	3. 受講者の個人情報保護対策
	4. 受講料の支払方法
	5. 途中解約時の受講料の返金の可否及びその方法
	6. 受講に係る通信費用負担等の取扱い
10. **報告義務**

認定研修機関は、協会が別に定めるところにより、認定研修の実績報告書を協会に提出しなければならない。

1. **その他**
2. **認定に伴う責任**

協会は、認定研修の実施により認定研修機関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。

1. **認定の取消**

協会は、認定研修機関の認定研修が次のいずれかに該当するとき、認定を取消すことができる。

1. 協会に無断で認定研修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。
5. **認定研修機関の責務**

認定研修機関は、次の責務を負うものとする。

1. 認定研修の改善及び内容の維持向上に努めること
2. 認定研修の受講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研修又は失効した研修は、ホームページなどを通じその旨を周知するとともに、研修の実施を取り止めること

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6月18日から施行し、認定要件又は認定申請手続に係る改正規定は、同日以降に協会に提出された研修の認定申請分から適用する。

研修認定申請書

一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会　殿

申請年月日

研修コース名

団体名

電話 FAX

E-mail

担当者名 所属・役職

|  |  |
| --- | --- |
| 研修コース名 |  |
| 研修コース対象者 | □エントリー（EN）　□オペレーター（OP）　□スーパーバイザー（SV）　□カスタマーサービス（CSP）　□オペレーションマネジメント（OMP）　□コンタクトセンターアーキテクチャ（CAP）　□その他 |
| 研修時間（日数） | 　　　　　　　　　　時間（　　　　　　日間） |
| 研修方式 | □集合研修　□通信教育　□e-learning　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 使用教材 |  |
| 学習方法（複数可） | □講義　□実習　□ロールプレイング　□ケーススタディ　□映像□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 研修講師 | 氏名 | 公認LF認定番号 | 資格認定番号 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 研修概要（CMBOKとの関連性を記述すること） |  |

研修シラバス

研修コース名

団体名

担当者名

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 番号 | 学習内容・テーマ | 学習時間 | 講義のポイント・演習等の展開内容 | CMBOK該当番号 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合計 |  | 計 時間(A)うちCMBOK対応時間時間(B) |  | CMBOK対応率$\frac{\left（Ｂ\right）}{（Ａ）}$ |
| ％ | (小数点 |
| 以下切捨） |

（注） 学習内容・テーマごとにそれぞれがCMBOKのどの領域に対応するものであるかを明らかにするため、CMBOK対応表の該当番号を記入して下さい。CMBOKのどの領域にも対応するものがない場合は、記入する必要はありません。

■CMBOK対応表

赤字部分の番号（例：ST-1）を研修シラバスのCMBOK該当番号欄に記入して下さい



研修実績報告書

団体名

担当者名

1 前年度研修実績

前年度に実施した全ての研修の合計実施回数及び受講者数を記入して下さい。

|  |  |
| --- | --- |
| 研修実施回数 | 研修受講者数 |
| 回 | 人 |

2 コンタクトセンター関連研修実績

前年度に実施した研修のうち、コンタクトセンター業務に関連する研修の研修コース名並びに研修の日数（1回あたり）、
実施回数及び受講者数を記入して下さい。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 研修コース名 | 研修日数 | 実施回数 | 総受講者数 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3 その他研修実績

前年度に実施した研修のうち、「2 コンタクトセンター関連研修実績」に記載した以外の研修コースで受講者数の多かったものの研修コース名並びに研修の日数（1回あたり）、実施回数及び総受講者数を記入して下さい。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 研修コース名 | 研修日数 | 実施回数 | 総受講者数 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |