

教材認定ガイドライン

2011年9月1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教材のうち、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教材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教材を「認定教材」と称し、協会から認定教材の認定を受けた者を「認定事業者」と称する。

2. 認定要件

認定教材の認定要件は、次のとおりとする。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 公認ラーニングファシリテータが、監修者又は著者に含まれており、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教材の監修者又は著者はそれぞれの認定資格を有すること。

3. 認定単位

教材の認定単位は、CMBOKの全部又は一部領域に係る教材とし、次の認定資格の取得を希望する者を対象とする実践的教材については、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)

4. 認定申請手続

事業者は、「3 認定単位」ごとに別紙様式1の教材認定申請書に必要事項を記入し、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。

5. 認定証の交付

協会は、「2 認定要件」に基づき、認定教材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教材について、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。

6. 認定費用

認定料は、38,000円(税抜)とする。

7. 報告義務

認定事業者は、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、認定教材の発行日、販売ルート等の発行計画を協会に報告しなければならない。

8. その他

8.1 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。

8.2 認定の取消

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、認定を取消することができる。

- (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。

8.3 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。

教材認定申請書

様式1

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 _____

団体名 _____

住所 _____

電話 _____

FAX _____

E-mail _____

担当者名 _____

所属・役職 _____

教材名			
教材対象者	<input type="checkbox"/> エントリー(EN) <input type="checkbox"/> オペレーター(OP) <input type="checkbox"/> スーパーバイザー(SV) <input type="checkbox"/> カスタマーサービス(CSP) <input type="checkbox"/> オペレーションマネジメント(OMP) <input type="checkbox"/> コンタクトセンターアーキテクチャ(CAP) <input type="checkbox"/> その他		
監修者	氏名	公認LF認定番号	資格認定番号
著者	氏名	公認LF認定番号	資格認定番号
発行元		発行時期	
発行目的	<input type="checkbox"/> 市販用 <input type="checkbox"/> 研修用	発行部数	
教材総ページ数		定価(税込)	
教材記述概要 (CMBOKとの関連性を記述すること)			

(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。

2. 発行目的は、市販用のものか研修用のものかわかるように✓印をつけてください。