

2016年度 コンタクトセンター検定試験 実施要項

プロフェッショナル資格

コンタクトセンターアーキテクチャ（CAP）
オペレーションマネジメント（OMP）



試験会場 札幌・東京・大阪・福岡
試験日 2016年11月27日（日曜日）
（申込締切日 2016年11月13日）

検定試験について

検定試験の種別

対象検定試験の概要

試験実施日・受験料・試験会場

出題分野と出題比率

出題範囲と出題レベル

試験の可否判定

試験運営団体

受験申込み手順

試験の管理運営

受験上の注意

途中退席

不正行為

秘密保持

申込み内容の変更

試験会場の変更

特別措置

試験結果の通知

試験結果の通知期日

試験結果の通知

検定試験の再受験

資格の取得手続き及び資格の更新

問合せ先

受験準備

CMBOKコンタクトセンターマネジメント知識
スキル体系ガイド

コンタクトセンター検定試験対策テキスト

出題範囲表と出題レベル

検定試験について

■検定試験の種別

検定試験の種別には、オペレーション資格（スーパーバイザー、オペレーター、エントリー）、プロフェッショナル資格（コンタクトセンターアーキテクチャ、オペレーションマネジメント）の2区分、計5種があります。

今回は、コンタクトセンターアーキテクチャ及びオペレーションマネジメントを実施します。

資格区分	認定種別	内容
プロフェッショナル資格	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	コンタクトセンターの新規構築、新プログラム導入時における業務設計とテクノロジーの導入を担うプロフェッショナル人材を認定する。
	オペレーションマネジメント (OMP)	顧客対応部門における運営責任者、センター長やコンタクトセンターの業務プログラムのマネージャーなど、センター運営とパフォーマンス管理に特化したプロフェッショナル人材を認定する。
オペレーション資格	スーパーバイザー (sv)	コンタクトセンターにおけるオペレーターの管理者として、スーパーバイザー人材を認定する。
	オペレーター (op)	コンタクトセンターにおける顧客対応の担当者として必要なコンピテンシーを備える人材を認定する。
	エントリー (en)	コンタクトセンターに限らず、電話等を中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務における基礎的な知識スキルを有する人材を認定する。

■対象検定試験の概要

	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)
業務のイメージ	コンタクトセンターの業務構築と調達の専門職として活躍する人物。コンタクトセンターの業務構築（新設・移設・新規業務実施・業務量や仕様の大きな変更含む）サービスとITの調達の計画立案と実行に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、コンタクトセンターITおよびサービスエージェンシーの調達を担当する者。またはサービスエージェンシーにおいてクライアント業務の仕様作成およびインプリメンテーションを担当するマネージャーおよびスタッフ、システムインテグレーション事業者(Sier)におけるコンタクトセンターシステム提案と導入SEなど。
資格取得者像	コンタクトセンターの業務構築および調達、Sierとしての業務経験が概ね3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ者。

	オペレーションマネジメント (OMP)
業務のイメージ	コンタクトセンターの運営管理の専門職として活躍する人物。センター運営管理の中心として、業務量予測と要員管理、品質管理と重要指標管理、人材育成、コンプライアンスの維持、職場環境の維持、ビジネス継続性などの専門的な知識とスキルを活用してコンタクトセンター運営に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、複数のスーパーバイザー又は業務グループを統括する上級スーパーバイザー等。
資格取得者像	コンタクトセンターの運営管理分野における業務経験が概ね3年～5年あり、かつコンタクトセンター運営に関する専門的な学習経験を持つ者。

■ 試験実施日・受験料・試験会場

● 試験実施日及び時間

試験は**2016年 11月 27日 (日)**に実施します。

試験時間は、下表のとおりです。

それぞれ、9:30から受付を開始します。

● 受験料

受験料は、下表のとおりです。

● 試験会場

試験会場は、下表のとおりです。個別の試験会場の情報は、受験票に記載されます。

資格区分	プロフェッショナル資格	
試験種別	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	オペレーションマネジメント (OMP)
実施日	2016年11月27日(日)	
時間割	○9:30～10:00 受付 ●多肢選択式 (120分) 10:00 試験開始※ 12:10 試験終了 ○昼休み 50分 ●記述式 (120分) 12:50～13:00 入場 13:00 試験開始※ 15:10 試験終了 ※試験についてのガイダンス実施後、試験を開始します	
受験料(税込)	一般:16,200円 準会員:14,580円	
試験会場	札幌、東京、大阪、福岡	

■ 出題分野と出題比率

試験問題は、CMBOK2.0の各分野から下表の出題比率を目安に出題されます。

分野	知識・スキル分類	コンタクトセンターアーキテクチャ		オペレーションマネジメント (OMP)	
		客観	記述	客観	記述
コンタクトセンター戦略・監査	経営戦略と財務	8%		8%	
	コンタクトセンターの監査				
	顧客サービス				
顧客サービス	顧客サービス	10%		10%	
	コンタクトセンター戦略の実践				
	オペレーション				
運営	オペレーション	15%		65%	7問
	ヒューマン・リソース・マネジメント				
構築	センターアーキテクチャー	60%	7問	10%	
	ICTマネジメント				
	コンタクトセンターの職能スキル				
ベース	コンタクトセンターの職能スキル	7%		7%	
	PCスキルの基礎				

■ 出題範囲と出題レベル

6～7ページを参照してください。

■ 試験の合否判定

● 合否判定方法

多肢選択式は、素点（正答数の単純合計）ではなく、項目応答理論を用いた能力値を算出し、能力値を評価得点（スコア200から800の値をとる）で評価します。記述式は素点正答率で評価します。

多肢選択式のスコアが500以上で、かつ、記述式で素点正答率78%以上を合格とします。ただし、記述式の合格正答率は、調整することがあります。

これらの基準は、安定した水準の業務を行う上で必要な知識・スキルを保有することを示す得点で、予備テスト結果から試験委員会により設定されます。

検定試験には、研究および分析目的でのみ使用される問題が含まれている場合があります。これらの問題は他の問題と区別なく出題されますが、最終的なスコアの計算には使用されません。

プロフェッショナル資格は、検定試験合格に加え、当該資格の認定要件を満たす「申請書および証明書類」を協会に認定申請し、審査に合格することにより、資格認定されます。

■ 試験運営団体

株式会社オデッセイ コミュニケーションズ

主催団体である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）から委託を受けて試験運営のすべてを実施します。

■受験申込み手順

●手順1: WEBサイトから申込み

申込み受付期間内に下記Webサイトの申込みフォームに必要事項を入力してお申込みください。受付はこのWebサイトからのみとなります。

<http://www.conken.org>

●申込み受付期間:

2016年9月26日(月)～11月13日(日)

申込み多数の場合は、受付を途中で終了する場合があります。

●手順2: 受験料を支払う

試験申込み後に、数字4ケタの「申込み番号」を記載したメールが自動配信されます。

申込日の翌日から3営業日以内(土日、休日除く)に下記口座へご本人名義で受験料をお振込みください。

銀行名: 三井住友銀行 首都圏支店(店番号926)

口座番号: (普通) 1057666

口座名: 株式会社オデッセイ コミュニケーションズ

振込み名義人名の前に必ず数字4ケタの「申込み番号」を入力してください。

記入例) 0001コンケンタロウ

3営業日以内にお振り込みがない場合は、申込みが無効になります。改めて申し込んでください。

●手順3: 申込み内容の確認

●受験票

申込み及び受験料の入金確認後、**11月17日(木)**までにメールでe受験票(メールに添付される電子的な受験票)をお送りします。e受験票には試験種別、試験日、受付時間および試験会場、検定試験に持参しなければならない物が記載されています。受験者は、試験会場に入る際に、印刷したe受験票を提示する必要があります。e受験票を受取るには、申込みフォームに入力したeメールアドレスを保持しておく必要があります。上記期日までにメールが届かない場合は、試験運営団体にご連絡ください。

*) 受験票は、郵送では送付しません。

●申込み内容の確認

試験日、試験種別、試験会場及び申請者名等、申請内容の確認を行い、訂正や変更がある場合には、問合せ先までご連絡ください。

●手順4: 試験当日

試験当日は以下3点を必ずお持ちください。

●筆記用具(鉛筆又はシャープペンシル、消しゴム)

●写真付き身分証明書(運転免許証、住民基本台帳カード、パスポート、社員証、学生証のうち1点)

●受験票(メールで送信したe受験票を印刷したもの)

*) 筆記用具は試験会場に用意がありませんので、必ずお持ちください。写真付き身分証明書及び受験票を忘れた場合は受験できません。

*) 写真付き身分証明書に記載されている氏名が受験票の氏名と異なる場合には、指定された欄に身分証明書の氏名を記入してください。身分証明書の名前が受験票に使用される名前になります。

試験の管理運営

■受験上の注意

受験票に記載されている受付時間および試験開始時間を必ず確認してください。試験官が試験開始時に口頭で試験の説明を始めると、試験会場への入場はできません。口頭での試験説明が始まった後で試験場に到着した受験者は受験することはできません。受験は指定された試験会場でのみ有効です。

有効な受験票と身分証明書がないと受験することができず、また受験料も払戻しされません。有効な身分証明書とは、受験票に記載されたものと同じ氏名の記載がある(修正がある場合を除く)、指定の写真付き身分証明書の原本です。受験者は、事前に特別措置の申請を行い許可を得ない限り、どの試験場でも飲食物の持ち込みは許されていません。「特別措置」をご参照下さい。

■途中退席

試験開始後30分間と試験終了前15分間は、途中退席することはできません。

■不正行為

他人を助ける/他人から助けを受ける、メモや書類などを使う、他人になりすまして受験する、試験中に携帯電話など何らかの種類の通信機器を使用する、問題冊子や解答用紙またはメモなどをテスト教室から持ち出そうとするなどの不正行為が発覚した受験者は失格となり、法的措置の対象となることもあります。試験官の承認または同伴なしにテスト教室を退席した受験者は、テスト教室に戻ることは許可されず、失格となります。そのような行為があった場合には、試験の運営機関から協会の試験委員会に報告されることになっています。

■ 秘密保持

受験をするには、「情報非開示誓約書」と「個人情報利用目的」への同意が必要になります。受験者が検定試験の内容について、口頭、書面を問わず、電子的、機械的、またはその他の方法により開示、利用、出版、複製、要約、意識、または送信することを、禁止します。当日使用した試験問題冊子、解答用紙、その他の文書について、一切会場から持ち出すことができません。終了時に提出または返却していただきます。

また、受験申請時及び実施時に収集した個人情報は、協会、試験運営団体、及び委託先が検定試験の実施運営を行う目的のみに利用し、それ以外の利用もしくは他への提供をすることはありません。

申込み内容の変更

■ 試験会場の変更

原則として、試験会場を変更することはできませんが、やむを得ない理由がある場合は、**2016年11月15日18時**までに、所定の問合せ先に連絡してください。連絡がない場合は、受験できないことがありますので、ご注意ください。

■ 特別措置

希望があれば、協会は文書による身体障害理由の証明のある受験者の申請に応じて、受験方法に特別の措置をとることができます。該当する受験者は、試験の形式、説明方法、試験会場での飲食物、スケジュールに関して適切な変更を希望できます。試験会場での飲食物の申請が医師の注意書きと一緒に提出される以外は、会場内ではいかなる飲食も禁止されています。特別措置を申請する場合は2016年11月15日までに、関連書類と共に申請書を協会に提出してください。

試験結果の通知

■ 試験結果の通知期日

申請時連絡先情報に変更がある場合は、直ちに所定の問合せ先にご連絡ください。試験日から約6週間後に、正式な試験結果が受験者に郵送されます。

■ 試験結果の通知

「試験の合否判定」の項目で説明したように、合否判定を行った結果を「試験結果レポート」という形で郵送します。結果の機密確保のために、電話、eメール、FAX等による試験結果のお問い合わせには応じられません。

■ 検定試験の再受験

不合格となった受験者にも、今後の学習の支援のために、試験結果レポートには、各受験者の分野別の得点分析が含まれています。受験できる回数に制限はありません。

資格の取得手続き及び資格の更新

プロフェッショナル資格の検定試験に合格した方は、所定の業務経験を証明する申請書及び倫理綱領・職業倫理規定等の順守証明を提出し、協会の審査に合格することにより、資格認定されます。取得した資格は、3年に一度更新する必要があります。詳細は、協会のホームページをご覧ください。

<http://www.conken.org/qualification/index.html>

問合せ先

株式会社オデッセイ コミュニケーションズ
カスタマーサービス
TEL：03-5293-1881（平日10時～18時）
mail@odyssey-com.co.jp

*協会は試験の運営に関する業務を上記事業者に委託しています。

受験準備

協会では、受験準備のために、テキストを販売しています。

■ 「CMBOK2.0コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系ガイド」

本書には、コンタクトセンターにおける専門的職能に対する知識・スキル・行動などが体系的にまとめられています。

■ コンタクトセンター検定試験対策テキスト

受験者のために役立つ試験の出題範囲を網羅した10分野の解説と練習問題が掲載されています。

テキストは、下記の協会サイトでご購入ください。
<http://www.conken.org>

出題範囲表と出題レベル

■ 出題範囲表と出題レベル

検定試験は、下記CMBOKの各分野からそれぞれの出題レベルにあわせて出題されます。

数字は、レベルと実践度を示す。レベル1:理解 レベル2:実践 レベル3:改善 レベル4:指導 ー:範囲外

分野	大分類	中分類	CAP	OMP
コンタクトセンター戦略・監査				
経営戦略と財務				
	ST-1	コンタクトセンター戦略	2	2
	ST-2	計画の策定	3	3
	ST-3	コンタクトセンターの財務	3	3
	ST-4	リスクとコンプライアンス	4	4
	ST-5	利害関係者の満足度とVOC	3	4
コンタクトセンターの監査				
	AU-1	監査の計画と準備	2	2
	AU-2	監査の実施	3	3
	AU-3	監査の報告	3	3
	AU-4	フォローアップと是正活動	4	4
カスタマーサービス				
カスタマーサービス				
	CS-1	サービスマネジメント	3	4
	CS-2	サービス・エンカウンター	3	4
	CS-3	サービスサイエンス	3	4
	CS-4	顧客満足と顧客ロイヤルティ	2	4
	CS-5	顧客対応	2	4
	CS-6	サービスの提供	2	4
	CS-7	新しいチャネルにおけるサービスの提供	3	3
	CS-8	ソーシャルメディアサービス	3	3
	CS-9	苦情・クレーム対応	2	3
	CS-10	消費者保護と関連法規の理解	2	3
CRM コンタクトセンター戦略の実践				
	CR-1	CRM活動の概要	2	4
	CR-2	CRM活動の実践	2	4
	CR-3	カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント	3	4
	CR-4	カスタマー・エンゲージメント・マネジメント	3	4
	CR-5	ビッグデータ	3	4
運営				
オペレーション				
	OP-1	業務量予測	3	4
	OP-2	必要要員数の算出	4	4
	OP-3	要員計画とシフト計画・調整	2	4
	OP-4	リアルタイムマネジメント	2	4
	OP-5	指標管理	4	4
	OP-6	プロセスのモニタリング	2	4
	OP-7	業務改善	3	4
	OP-8	学習する組織（ラーニング・オーガニゼーション）	3	4
	OP-9	法令遵守と顧客保護態勢	4	4
	OP-10	職場環境の管理	4	4
	OP-11	ビジネス継続性の確保（BCP）	4	4
ヒューマンリソースマネジメント				
	HR-1	スキル定義	2	4
	HR-2	採用	2	4
	HR-3	トレーニングの実施	2	4
	HR-4	スキルの管理と検証	2	4
	HR-5	コーチング	2	4
	HR-6	エンパワーメント	2	4
	HR-7	モチベーション	2	4
	HR-8	チームビルディング	3	4
	HR-9	ストレス管理	2	4
	HR-10	スタッフの評価	2	4
	HR-11	スタッフの定着促進	2	4

構築			
センターアーキテクチャ			
AR-1	業務要件定義の作成	4	3
AR-2	サービスの調達	4	2
AR-3	業務仕様書とサービスレベルマネジメント	4	3
AR-4	ファシリティ・マネジメント	4	3
AR-5	プロジェクトマネジメント	4	3
ICTマネジメント			
IC-1	コンタクトセンターシステムの選定	4	2
IC-2	電話回線の知識	4	3
IC-3	電話回線の設定（アールンBによる必要回線数の算出）	4	3
IC-4	コンタクトセンターにおける主要な情報通信システム	4	3
IC-5	コンタクトセンターと情報セキュリティ	4	3
IC-6	ITサービスマネジメント	3	3
ベース			
コンタクトセンターの職能スキル			
PE-1	対応の基礎	2	3
PE-2	コミュニケーション	2	3
PE-3	リスニングスキル	2	3
PE-4	トークスキル	2	3
PE-5	質問スキル	2	3
PE-6	シンキングスキル	2	3
PE-7	ライティングスキル	3	3
PE-8	ヒューマンリレーション	3	4
PE-9	チームワーク	3	4
PE-10	リーダーシップ	4	4
PE-11	ネゴシエーション	4	4
PE-12	業務の達成	4	4
PE-13	問題解決能力と論理的思考	4	4
PE-14	ロジカル・ライティング	4	4
PE-15	統計基礎	3	4
PCスキルの基礎			
PC-1	コンタクトセンターPCスキル基本	4	3
PC-2	文章入力	3	3
PC-3	WEBと検索	4	3
PC-4	表計算	4	4
PC-5	データベース基礎	4	3



試験申込

<http://conken.org/>

•

一般社団法人
日本コンタクトセンター教育検定協会

事務局

〒105-0013 港区浜松町1-10-11

浜松町OSビル3階

•

試験運営委託事業者

株式会社オデッセイ コミュニケーションズ

カスタマーサービス

「コンタクトセンター検定試験」係

TEL : 03-5293-1881 (平日10時~18時)

mail@odyssey-com.co.jp