



一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

プロフェッショナル資格認定 申請マニュアル

2014年4月版

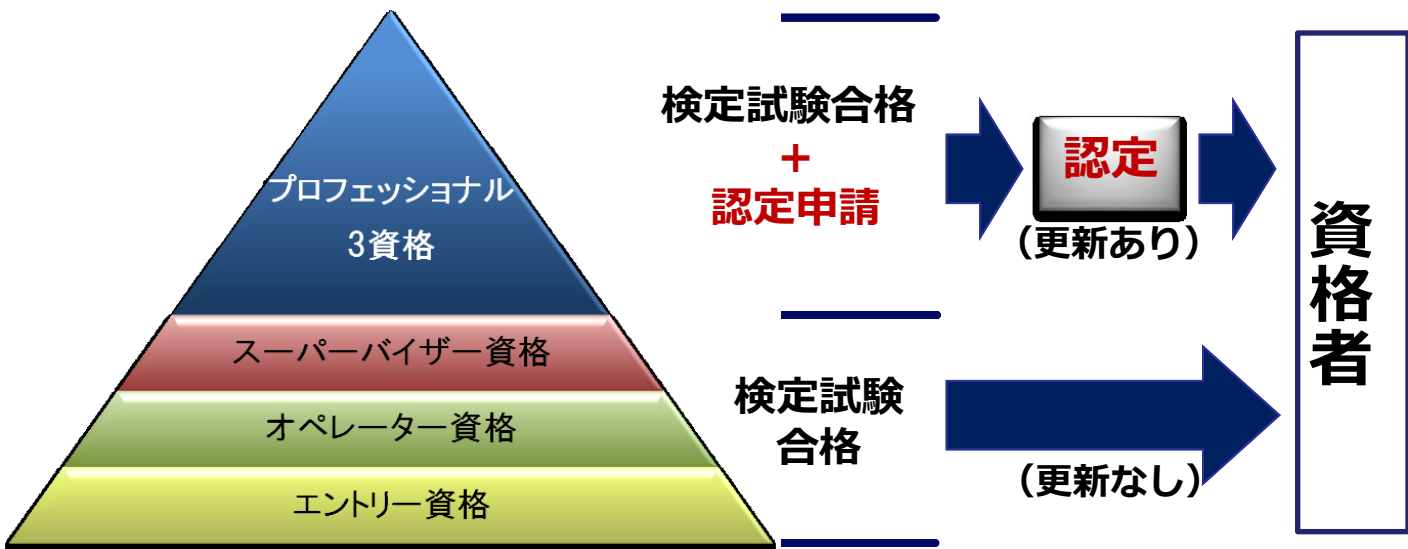
■ 資格の認定

プロフェッショナル資格を取得するためには、検定試験に合格することに加え、所定の『認定基準』を満たしているかどうかを審査する為の申請をする必要があります。

具体的には「**試験結果レポート**」に加え、当該資格の基準を満たす「**申請書および証明書類**」を揃えて協会に申請をし、協会にて認定審査を行うことにより、当該資格者として「**認定**」（プロフェッショナル資格者の認定）されます。

※オペレーションレベルの検定試験（エントリー、オペレーター、スーパーバイザー 3資格）の合格者は、**認定申請不要**で、試験合格を以て資格認定されます。

※**認定証の発送は申請・認定後、**順次発送します。



資格区分	検定試験種別	認定	その他
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)	必要	検定試験合格に加え、業務経験等の申請による認定が必要。3年毎更新。
	オペレーションマネジメント (OMP)		
	カスタマーサービス (CSP)		
オペレーション 資格	スーパーバイザー (SV)	不要	検定試験合格のみで資格取得できる。
	オペレーター (OP)		
	エントリー (EN)		

■ 認定基準

各プロフェッショナル資格の認定には、以下4点が必要となります。

- ① 『検定試験への合格』
- ② 『業務経験の証明』
- ③ 『コン検の倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓』
- ④ 『認定審査手数料の支払い』

■ 基準① 『検定試験への合格』

各プロフェッショナル資格検定試験を受験後、正式な試験結果（試験結果レポート）が、登録住所に郵送されます。

資格の認定には、合格が確認できる試験結果レポート（複写）の送付が必要です。

※検定試験への合格について

プロフェッショナル資格検定試験の試験結果レポートの有効期限は、発行日から3年間となります。

有効期限を過ぎると、資格認定申請には使用できず、再度受験が必要になります。

■ 基準② 『業務経験の証明』

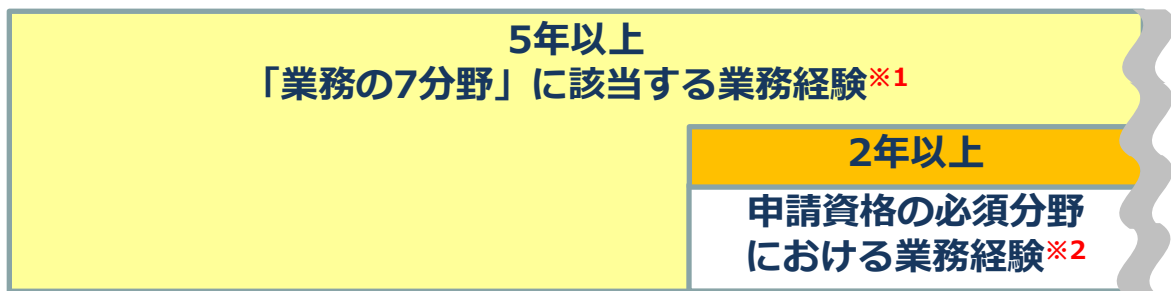
プロフェッショナル資格の認定を受けようとする方は、

協会の定める「業務の7分野」（次々頁参照）に該当する業務経験年数が5年以上あること※1

が申請条件となります。

また、「業務の7分野」のうち、**最低2分野での業務経験があり、「業務の7分野」に該当する業務経験年数には、「申請資格の必須分野」（必須分野として指定されている2分野のうち最低1分野）での業務経験年数が2年以上含まれている※2**必要があります。

別紙の『資格認定申請フォーム』へ、「業務の7分野」における業務経験を記載の上、協会までお送りください。



※1) 「業務の7分野」に該当する業務経験年数は資格取得・研修受講による代替が最大2年まで可能

※2) OMP資格の必須分野は4.オペレーション、5.ヒューマンリソースマネジメント
CAP資格は必須分野は6.センターアーキテクト、7.コンタクトセンター情報通信システム

※業務経験の証明について

業務経験の証明は、前述の当該業務を経験した期間に在籍した企業・組織の上司もしくは監督者の「証明書への個人署名」によって行います。（証明者が既に当該会社・組織に所属していなくても可）
現在の在籍企業・組織の上司・監督者による証明では、過去在籍した企業・組織での業務経験の証明とはならない場合がありますので、ご注意ください。

■基準③ 『コン検の倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓』

各プロフェッショナル資格認定には、『コン検の倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針への宣誓書』への署名が必要となります。

別紙の『資格認定申請フォーム』に、『コン検の倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針への宣誓書』がありますので、内容を良く読み、同意いただける場合には署名を行い、協会までお送りください。

■基準④ 『認定審査手数料の支払い』

プロフェッショナル区分の**認定審査手数料は10,800円（10,000円+消費税8%）**です。

下記の口座まで、お振込みください。

また、恐れ入りますが、振込手数料はご負担して下さいますようお願い申し上げます。

※認定審査手数料の入金を確認した時点で、申請を受理します。

※認定審査手数料は、申請書類の受理後、申請の取り下げが発生した場合や審査の結果がいかなる場合でも返金されません。

三菱東京UFJ銀行 新宿中央支店 普通 3176131

イッパンシャダンハウジンニホンホンコンタクトセンターキョウイクケンテイキョウカイ
口座名： 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

【お願い】 明細がわかりにくい場合がございますので、お手数ですがお振込みの際には、**ご氏名の前に合格者番号の下4桁**をご記入くださいますよう、お願い申し上げます。

例： **0123**コンケンタロウ
(合格者番号下4桁+氏名)

企業・団体などで、複数名様分まとめてのお振込みをご希望の際は、info@conken.org まで、メールにてお問合せください。

	分野	内容の例示
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
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CSR、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が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
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
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、バックスタッフ業務全般を行う。	<input type="checkbox"/> フォークキャスト(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
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"/> コンペンセーション(報奨)プランの策定
6	センターアーキテクト (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プロセスの管理 <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メント <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
7	コンタクトセンター情報通信 システム (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

■ 申請手続き

資格認定に関する手続きは、下記の2種の送付物を準備し、協会の指定する窓口へ送付いただきます。

認定に必要な申請書は、協会WEBサイトからダウンロードしてください。

なお、申請について不明点等のご質問は下記問合せ先に電子メールにてお問い合わせください。

【資格認定申請フォームダウンロード先】

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

【申請についての問い合わせ先】

E-Mail info@conken.org

【申請時における協会への送付物】

① 資格認定申請フォーム

資格認定申請フォームは、以下 A～D の4つで構成されています。

それぞれ、必要な事項を記載してください。

- (A) 資格認定申請書
- (B) 業務経歴証明書
- (C) 上司もしくは監督者による証明
- (D) 倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓書

※送付いただいた、資格認定申請フォームは返却されません。

また、記載内容に関する確認を協会より行う場合がありますので、お手元にコピーを取っておいていただきますよう、お願いいたします。

② 試験結果レポートのコピー

検定試験を受験後に郵送された、試験結果レポートのコピーを同封ください。

※プロフェッショナル資格検定試験の試験結果レポートの有効期限は、**発行日から3年間**となります。
有効期限を過ぎると、資格認定申請には使用できず、再度受験が必要になります。

①資格認定申請フォーム

+

②試験結果レポートのコピー

以上の2種類の書類を合わせて下記送付先へ送付いただきます。

認定基準を満たしているかどうか審査し、基準を満たしている場合、認定証が送付されます。

【送付先】

〒100-0005

東京都千代田区丸の内3-3-1

新東京ビル B1

TEL : 03-5293-1881 FAX : 03-5293-1889

株式会社オデッセイコミュニケーションズ コン検資格認定担当宛

※当協会は試験実施・資格認定に関わる運営支援業務を（株）オデッセイコミュニケーションズに委託しています。