

学習時間	内容・テーマ	講義のポイント・演習等の展開内容
1日目		
1	0.5	研修目的の理解、概要 参加者自己紹介 研修のロジスティックス説明
2	0.5	コン検資格制度とCMBOK コンタクトセンター検定の背景 コンタクトセンター検定の概要 コンタクトセンター検定の背骨としてのCMBOKの位置づけ
3	1	CMBOK2.0フレームワーク CMBOK1.0からの変更点 コンタクトセンターを取り巻く利害関係者 コンタクトセンターマネジメントの定義
4	1.5	コンタクトセンター戦略(ST) 企業の経営戦略とコンタクトセンター コンタクトセンター戦略の果たす役割 他の分野に与える影響の理解
5	1.5	カスタマーサービス(CS) サービスの特性・サービスサイエンスの理解と、 コンタクトセンターにおけるカスタマーサービスの関係 カスタマーサービスの概要 新しいチャネルの対応 顧客の声(VOC)と顧客ロイヤルティ
6	0.5	コンタクトセンター戦略とその実践(CR) コンタクトセンター戦略とCRM活動の関係 CXM、CEMの取り組みの重要性 ビッグデータとコンタクトセンター
7	0.5	1日目のまとめ 1日目のまとめ・質疑応答
2日目		
8	2	オペレーション(OP) オペレーションマネジメントの構成 予測・要員管理・シフトの手法と運用 モニタリングの手法と運用 業務改善活動の手法 学習する組織の構築 オペレーションのその他の分野
9	1	ヒューマン・リソース・マネジメント(HR) 人材に関する主要なプロセス スキル定義、採用、研修、検証のサイクルのマネジメント 優れた組織を作る人材マネジメントの実践(コーチング、エンパワメント、モチベーション、チームビルディング、ストレス管理) スタッフの評価と定着促進

学習時間	内容・テーマ	講義のポイント・演習等の展開内容	
2日目			
10	1.5	センターアーキテクチャー (AR)	コンタクトセンターの構築についての概要 業務要件定義・業務仕様書・SLAの主要項目とその背景 コンタクトセンター構築におけるファシリティマネジメント コンタクトセンターで活用するプロジェクトマネジメント概要
11	1	コンタクトセンターの情報通信システム (IC)	コンタクトセンターシステムの概要 代表的なシステムの構成や機能 回線管理とアーラン式によるシミュレーション コンタクトセンターと情報セキュリティ ITサービスマネジメントとコンタクトセンターの関係
12	0.5	コンタクトセンターの監査 (AU)	コンタクトセンターの監査とその背景 コンタクトセンターの監査の監査項目 コンタクトセンターの監査のプロセス コンタクトセンターの監査に伴う業務の是正
13	0.25	ベーススキルの全体構成 (PE/PC/PA)	コンタクトセンターのベーススキルの構成 ベーススキルとコンタクトセンター人材の育成
14	0.25	職業人としての個人の資質と行動 (PA)	コンタクトセンターで活躍する人材の基盤となる 資質についての理解 12の資質分類と採用・育成との関係
15	0.5	PCスキルの基礎 (PC)	コンタクトセンターにおけるPCの利用スキルの重要性 主要なPC利用スキルについての理解
16	0.5	コンタクトセンターの概要スキル (PE)	コンタクトセンターで高いパフォーマンスを発揮する コンピテンシーの基盤をなすPE分野の構成についての理解 コミュニケーション系の概要スキル群、人材マネジメント系、 分析系のスキル群の概要 人材の採用・育成・検証との関係
17	0.5	研修とラーニング・ファシリテーション (LF)	職業人教育の重要事項 研修とラーニング・ファシリテーションの違い ラーニング・ファシリテーションと学習する組織の構築
18	0.5	CMBOK2.0の業務での活用	人材育成制度への活用について 方法論と事例紹介
19	0.5	アンケート、質問	2日間を通じての質問 研修アンケートの実施