

# 公認ラーニングファシリテータ 認定ガイドライン

2018年6月15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知識体系スキル（以下「CMBOK」という。）業務領域に係る専門研修を行う高い能力を有するインストラクターをラーニングファシリテーター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インストラクターを「公認ラーニングファシリテーター（以下「公認 LF」）という。」と称する。

公認 LF のバージョンは、受講した CMBOK 概要研修のバージョンに準ずるものとする。

## 2. 認定要件

公認 LF の認定要件は、次のとおりとする。ただし協会において CMBOK の作成又は改定業務に携わった者で、協会が特に公認 LF としての認定に必要な学識経験を有すると認める者については、この認定要件を充足したものとして取り扱う。

- (1) 認定申請前の 3 年間において、協会が実施する下記の協会主催研修をすべて受講し、修了すること。
  1. CMBOK 概要研修（2 日間コース）
  2. ラーニングファシリテーター養成講座
- (2) 認定申請前の 3 年間において、CMBOK 業務領域（8 分野）の複数の業務内容について 10 回以上の研修講師経験を有すること。この場合において、研修講師経験とはおおむね 1 回あたり 2 時間以上の研修をいう。
- (3) 認定申請時において、スーパーバイザー（SV）又はオペレーションマネジメント（OMP）の協会認定資格を有すること。

## 3. 認定期間

公認 LF 資格の有効期間は特に定めないが、CMBOK バージョンアップに伴う公認 LF バージョンの更新は、下記の更新要件に基づいて行われる。

## 4. 更新要件

公認 LF の更新要件は、次のとおりとする。ただし、協会において CMBOK の作成又は改定業務に携わった者で、協会が特に、公認 LF としての認定更新に必要な学識経験を有すると認める者については、次の更新要件を充足したものとして取り扱う。

- (1) 協会が定めた方法により、CMBOK バージョンアップに伴う差分領域の学習を修了すること。
- (2) 更新申請前の 3 年間において、CMBOK 業務領域（8 分野）の複数の業務内容について 10 回以上の研修講師経験を有すること。この場合において、研修講

師経験とはおおむね1回あたり2時間以上の研修をいう。

- (3) 更新申請時において、スーパーバイザー (SV) 又はオペレーションマネジメント (OMP) の協会認定資格を有すること。

## 5. 認定申請（更新申請を含む。以下同じ。） 手続

### 5.1 認定申請の受付

協会は、公認 LF の認定申請を随時、受付する。

### 5.2 認定申請書等

申請者は、別紙様式 1 の公認 LF 認定申請書に必要事項を記入し、公認 LF 研修又は公認 LF 更新研修の修了証明書の複写 1 通並びに別紙様式 2 の講師業務経験申告書及び別紙様式 3 の講師業務経験証明書を添えて、当該認定申請書を協会に提出することができる。この場合において、講師業務経験証明書とは、当該業務を経験した期間に在籍した企業・団体の上司又は監督者の申請者に係る講師業務経験の証明をいう。

## 6. 認定証の交付

協会は、申請者から提出された認定申請書について、2 の認定要件に基づき速やかに審査を行い、認定要件を充足する者について、認定証を交付する。

## 7. 認定費用

認定料及び更新料は、10,000 円（税抜）とする。

なお、CMBOK 概要研修及びラーニングファシリテータ養成講座の受講料は、別途定める。

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1月19日から施行し、2011年12月末までに協会に提出された公認LFの認定申請分から適用する。

附則（第二次改定）

このガイドラインは2015年7月23日から施行する。

附則（第三次改定）

このガイドラインは2018年6月15日から施行する。

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会  
公認ラーニングファシリテータ認定申請書

私は、公認ラーニングファシリテータの認定を申請します。(該当□に✓)

新規

更新

※更新の方:  CMBOK 差分領域学習済

(DVDによる学習または現在のCMBOKバージョンの研修受講が該当)

氏 名: .....

企業・団体名: .....

LF 養成講座修了証書番号 : \_\_\_\_\_

CMBOK 概要研修修了証書番号 (初回申請時のみ) : \_\_\_\_\_

資格認定番号 (SV 資格にあたっては合格者番号) : \_\_\_\_\_

公認 LF 認定番号\* : \_\_\_\_\_

※更新申請の方のみ、ご記入ください

連絡先 (内容について確認する場合がありますので、連絡先を必ずご記入ください)

住所 (〒 - )  
\_\_\_\_\_

電話番号: \_\_\_\_\_ 自宅 会社

携帯電話番号: \_\_\_\_\_

Eメールアドレス: \_\_\_\_\_

◀ 申請書類送付先 ▶

〒100-0005

東京都千代田区丸の内 3-1-1 新東京ビル 2 階

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 公認 LF 認定担当宛

様式 2

## 講師業務経験申告書

氏名 \_\_\_\_\_

企業・団体名 \_\_\_\_\_

私は、下記のとおり、業界において CMBOK 業務領域 (8 分野) の複数の業務内容について、過去 3 年間に 1 回あたり 2 時間以上の研修を 10 回以上実施した経験があります。

N O	○	対象分野 ( CMBOK 業務領域 8 分野から 選んで 2 分野以上に○をする)	実施期間 (選んだ分野ごとに記入)	研修実施 回数
1		コンタクトセンター戦略 (ST)	年 月 ~ 年 月	
2		カスタマーサービス (CS)	年 月 ~ 年 月	
3		CRM コンタクトセンター戦略の実践 (CR)	年 月 ~ 年 月	
4		オペレーション (OP)	年 月 ~ 年 月	
5		ヒューマン・リソース・マネジメント (HR)	年 月 ~ 年 月	
6		センターアーキテクチャー (AR)	年 月 ~ 年 月	
7		ICT マネジメント (IC)	年 月 ~ 年 月	
8		コンタクトセンターの監査 (AU)	年 月 ~ 年 月	

## 講師業務経験証明書

上司・監督者記入欄

申請者が下記のとおり申告する講師業務経験を証明いたします。

年 月 日

証明者氏名：

現所属又は現住所：

部署名：

役職：

署名：

申請者記入欄

企業・団体名	
申請者氏名	

※講師業務経験（1回あたり2時間以上の研修に限る。）

※ 複数枚必要な場合は、コピーしてお使いください。

NO	○	対象分野	実施期間	研修実施回数
		（CMBOK 業務領域 8 分野から 選んで 2 分野以上に○をする）	（選んだ分野ごとに記入）	
1		コンタクトセンター戦略 (ST)	年 月 ~ 年 月	
2		カスタマーサービス (CS)	年 月 ~ 年 月	
3		CRM コンタクトセンター戦略の実践 (CR)	年 月 ~ 年 月	
4		オペレーション (OP)	年 月 ~ 年 月	
5		ヒューマン・リソース・マネジメント (HR)	年 月 ~ 年 月	
6		センターアーキテクチャー (AR)	年 月 ~ 年 月	
7		ICT マネジメント (IC)	年 月 ~ 年 月	
8		コンタクトセンターの監査 (AU)	年 月 ~ 年 月	

## ■ CMBOK:業務の 8 分野

分野	内容の例示
1	<p>コンタクトセンター戦略 (ST)</p> <p>■ 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。</p>
2	<p>カスタマーサービス (CS)</p> <p>■ 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。</p>
3	<p>CRM (CR)</p> <p>■ 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。</p>
4	<p>オペレーション (OP)</p> <p>■ 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。</p>
5	<p>ヒューマンリソース マネジメント (HR)</p> <p>■ 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。</p>
6	<p>センターアーキテクト (AR)</p> <p>■ 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。</p>
7	<p>コンタクトセンター情報通信システム (IC)</p> <p>■ 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。</p>
8	<p>コンタクトセンターの監査 (AU)</p> <p>■ コンタクトセンターのマネジメントプロセスが確実に実行され、維持され、管理するための監査活動を行う。</p>