



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 CPDポイントの基本ルール

2017年4月版

プロフェッショナル資格取得者は、コンタクトセンターのプロフェッショナルとして、継続的に自己の能力を維持・向上していくことが求められます。

この自己研鑽に費やした活動をポイント化したものをCPDポイント（Continuing Professional Development〔継続教育・学習〕ポイント）と呼びます。

CPDポイントは自己研鑽活動1時間を1CPDポイントに換算し、更新には30CPDポイント必要です。

プロフェッショナル資格 更新要件 3年間に30CPD

学習活動

コン検登録研修受講 : 申請するCPDポイントに制限なし
コン検未登録研修受講 : 3年間で15CPDまで申請可能
自己学習 : 3年間で15CPDまで申請可能

プロフェッショナル活動

3年間で15CPDまで申請可能

カテゴリ	説明
学習活動カテゴリ	
A コン検が認定・主催している研修コースの受講	
内容	<p>コン検が認定している研修コース、または主催する研修コースを受講することでCPDポイントを取得する。集合研修形式、eラーニング形式など受講形式は問わない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コン検が設定している基準に準拠した研修コースを認定しており、受講者へCPDを発給することを認めている。 <p>※認定・主催研修コースはコン検webで確認可能</p>
ポイントルール	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間の受講で1CPDポイント付与する、0.5単位で申請可能 ・CPDポイント申請上限なし
監査時の必要書類	<p>受講したことが証明できる文書（例：受講証明書、もしくは受講者名と研修コース名、受講日がわかる文書）</p>
B コン検が認定していない研修コースの受講	
内容	<p>コン検が認定していない研修コースを受講することでCPDポイントを取得する。集合研修形式、eラーニング形式など受講形式は問わない。</p> <p>※CMBOKで定義している「業務の7分野」に該当する研修コースであることがCPDポイント付与の条件（「業務の7分野」は別紙参照）</p>
ポイントルール	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間の受講で1CPDポイント付与する、0.5単位で申請可能 ・3年間で上限15CPDポイント、1年間で上限5CPDポイントを越えて申請することはできない。
監査時の必要書類	<p>受講したことが証明できる文書（例：受講証明書、もしくは受講者名と研修コース名、研修カリキュラム、受講日がわかる文書）</p> <p>※証明できる文書がない研修コースは「C:個人学習」で申請可</p>
C 個人学習	
内容	<p>個人での学習に対してCPDポイントを取得する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講証明が発行されない研修やeラーニング、CD-ROMでの学習 ・書籍や記事、教育教材での学習 ・講演会、セミナー参加による学習 <p>※CMBOKで定義している「業務の7分野」に該当する個人学習であることがCPDポイント付与の条件（「業務の7分野」は別紙参照）</p>
ポイントルール	<ul style="list-style-type: none"> ・1時間の受講で1CPDポイント付与する、0.5単位で申請可能 ・3年間で上限15CPDポイント、1年間で上限5CPDポイントを越えて申請することはできない。
監査時の必要書類	<p>学習の対象と内容詳細、日時を含めた個人学習を行った証明</p> <p>※第三者による証明書は任意とするが、学習内容詳細が不明確な場合はCPDポイントは付与されない場合がある。</p>

カテゴリ	説明
プロフェッショナル活動カテゴリ	
D プロフェッショナル活動	
内容	<p>プロフェッショナルとしての知識やスキルを使った活動に対して、CPDポイントを取得する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務経験 ・ 研修の講師 ・ 講演会やセミナーの講演者、モデレータ、パネリスト ・ 書籍や記事の執筆 ・ 教材や試験問題の開発や執筆 <p>※CMBOKで定義している「業務の7分野」に該当する活動であることがCPDポイント付与の条件（「業務の7分野」は別紙参照）</p>
ポイントルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1時間の活動で1CPDポイント付与する、0.5単位で申請可能 ・ 3年間で上限15CPDポイント、1年間で上限5CPDポイントを越えて申請することはできない。
監査時の必要書類	<p>活動の対象と内容詳細、日時も含めた証明 ※第三者による証明書は任意とするが、活動内容詳細が不明確な場合はCPDポイントは付与されない場合がある。</p>

■ CMBOK 業務の7分野 (※CMBOK Ver.1.0からの更新部分は赤字記載)

コンタクトセンター戦略 経営戦略と財務 ST-1 コンタクトセンター戦略 ST-2 計画の策定 ST-3 コンタクトセンターの財務 ST-4 リスクとコンプライアンス ST-5 利害関係者の満足度とVOC	構築 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 IC-2 電話回線の知識 IC-3 電話回線数の設定 IC-4 主要な情報通信システム IC-5 コンタクトセンターと情報セキュリティ IC-6 ITサービスマネジメント
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 CS-2 サービス・エンカウンター CS-3 サービスサイエンス CS-4 顧客満足と顧客ロイヤルティ CS-5 顧客対応 CS-6 サービスの提供 CS-7 新しいチャネルにおけるサービスの提供 CS-8 ソーシャルメディアサービス CS-9 苦情・クレーム処理 CS-10 消費者保護と関連法規の理解	監査 コンタクトセンターの監査 AU-1 監査の計画と準備 AU-2 監査の実施 AU-3 監査の報告 AU-4 フォローアップと是正活動
CRM コンタクトセンター戦略の実践 CR-1 CRM活動の概要 CR-2 CRM活動の実践 CR-3 カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント CR-4 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント CR-5 ビッグデータ(Big Data)	ベース コンタクトセンターの必須職能スキル PE-1 応対の基本 PE-2 コミュニケーション PE-3 リスニングスキル PE-4 トークスキル PE-5 質問スキル PE-6 シンキングスキル PE-7 ライティングスキル PE-8 ヒューマンリレーション PE-9 チームワーク PE-10 リーダーシップ PE-11 ネゴシエーション PE-12 業務の達成 PE-13 問題解決能力と論理的思考 PE-14 ロジカル・ライティング PE-15 統計基礎
運営 オペレーション OP-1 業務量予測 OP-2 必要要員数の算出 OP-3 要員計画とシフト計画・調整 OP-4 リアルタイムマネジメント OP-5 指標管理 OP-6 プロセスのモニタリング OP-7 業務改善 OP-8 学習する組織(ラーニング・オーガニゼーション) OP-9 法令遵守と顧客保護態勢 OP-10 職場環境の管理 OP-11 ビジネス継続性の確保(BCP)	PCスキルの基礎 PC-1 コンタクトセンターPCスキル基本 PC-2 文章入力 PC-3 WEBと検索 PC-4 表計算 PC-5 データベース基礎
ヒューマンリソースマネジメント HR-1 スキル定義 HR-2 採用 HR-3 トレーニングの実施 HR-4 スキルの管理と検証 HR-5 コーチング HR-6 エンパワーメント HR-7 モチベーション HR-8 チームビルディング HR-9 ストレス管理 HR-10 スタッフの評価 HR-11 スタッフの定着促進	職業人としての個人の資質と行動 PA-1 顧客サービスの理解 PA-2 リーダーシップ・個人の責任 PA-3 モチベーションの維持 PA-4 役割と信頼関係の創出 PA-5 自信 PA-6 積極的・前向きな姿勢 PA-7 忍耐と包容力 PA-8 学習への意欲 PA-9 共感性 PA-10 創造性 PA-11 一貫性 PA-12 柔軟性
構築 センターアーキテクチャー AR-1 業務要件定義の作成 AR-2 サービスの調達 AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメント AR-4 ファシリティ・マネジメント AR-5 プロジェクトマネジメント	トレーニングとラーニングファシリテーション ラーニングファシリテーション LF-1 ラーニングファシリテーションの基盤 LF-2 研修の企画と評価 LF-3 教授法 LF-4 担当分野における専門性