

1日目			
	内容・テーマ	時間	講義のポイント・演習等の展開内容
1	研修目的の理解、概要	0.25	研修目的の理解、講師紹介 参加者自己紹介 確認事項と諸注意
2	コン検資格制度とCMBOK	0.25	コンタクトセンター検定試験の背景 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	CMBOK3.0フレームワーク	0.5	CMBOK3.0のフレームワークの構成 CMBOK2.0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	コンタクトセンター戦略(ST)	0.75	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	サービスマネジメント(SM)	0.75	サービスマネジメントの目的とサービスの理解 顧客満足 顧客ロイヤルティ 顧客エンゲージメント 顧客の離反と苦情クレーム対応 カスタマーハラスメント サービスサイエンス モノからコトへ
6	カスタマーエクスペリエンス(CX)	0.75	顧客サポートの手法 顧客サポートのチャネル カスタマーエクスペリエンス顧客経験価値 エフォートレス・エクスペリエンス バックオフィスとの連携と顧客管理
7	コンタクトセンター戦略とその実践(CR)	0.5	コンタクトセンター戦略とCRM活動の関係 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント(CEM) ビッグデータとコンタクトセンター
8	オペレーション(OP)	2	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 3.0で追加の詳細
9	1日目のまとめ	0.25	1日目のまとめ・質疑応答

※実際の時間配分は当日の状況により変更する場合があります

2日目			
	内容・テーマ	時間	講義のポイント・演習等の展開内容
10	ヒューマン・リソース・マネジメント (HR)	2	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
11	センターアーキテクチャー (AR)	1	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
12	コンタクトセンターの情報通信システム(IC)	0.5	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
13	コンタクトセンターの監査(AU)	0.5	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
14	ベーススキルの全体構成 (PE/PC/PA)	0.25	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
15	職業人としての個人の資質と行動 (PA)	0.25	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
16	PCスキルの基礎(PC)	0.25	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
17	コンタクトセンターの概要スキル (PE)	0.5	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となる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
18	CMBOK3.0の業務での活用	0.5	人材育成制度への活用について 方法論と事例紹介
19	アンケート、質問	0.25	2日間を通じての質問 研修アンケートの実施

※実際の時間配分は当日の状況により変更する場合があります