



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 更新申請マニュアル

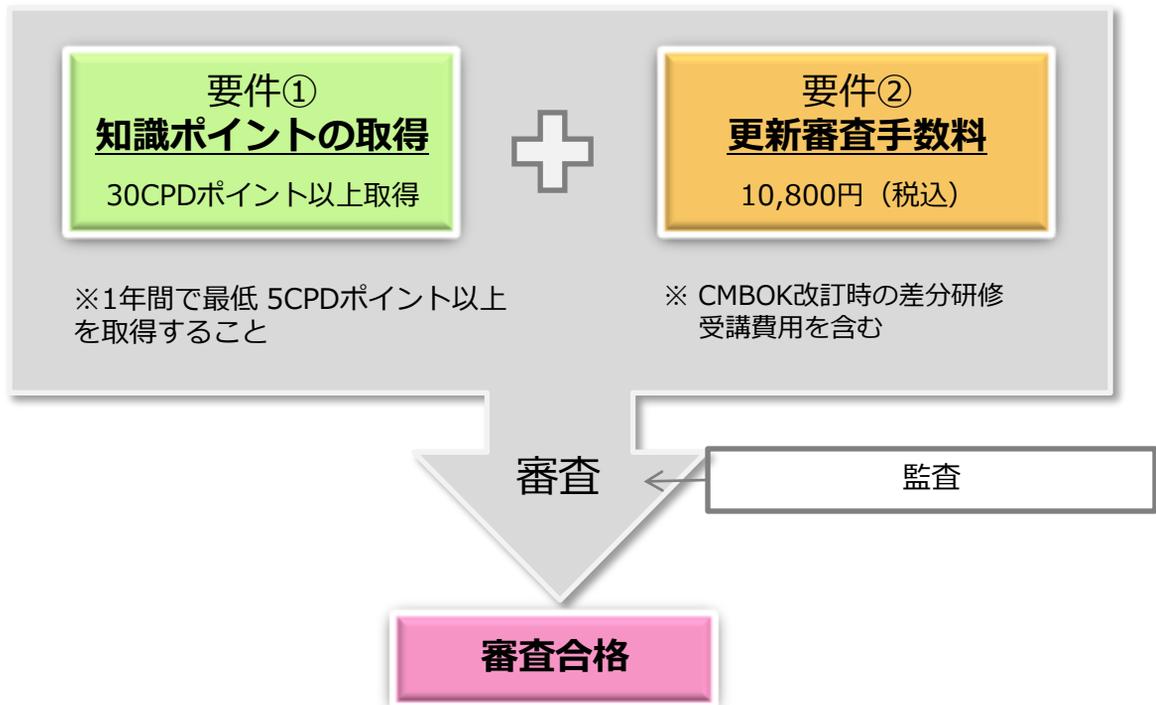
## 2016年4月版

## (ア) 資格の更新

- プロフェッショナル資格の認定者は **3年毎に資格更新** が必要です。  
なお、所定の『認定更新基準』を満たしているかどうかの審査を受ける為の申請をする必要があります。

## (イ) 更新審査要件

- プロフェッショナル資格認定者は、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。
- 資格の更新には過去3年間の知識習得活動をポイント化し、その合計が30CPDポイント以上取得することが必要です。
- 申請された知識習得活動（CPDポイント）について監査を実施することがあり、監査対象者は証明のための詳細な説明資料を提出していただくことがあります。
- 審査に合格した場合は、申請フォームに記載された住所に認定証を発送致します。申請に不備がある場合は、申請フォームに記載されたメールアドレスに連絡します。
- 資格の更新審査は、下図の2点で構成され審査されます。



## (ウ)更新要件項目

### ■ 要件① 知識ポイント (CPDポイント) の取得

- 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ポイントは知識修得活動1時間を1CPDポイントに換算し、更新には30CPDポイントが必要です。



※知識修得活動によるCPDポイントの蓄積については、別紙1-1を参照してください。

## ■ 要件② 更新審査手数料

- プロフェッショナル区分の認定審査手数料は 10,800円（税込）です。
- 下記の口座までお振込みください。（振込手数料は申請者負担とします）

※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。

※CMBOKがバージョンアップされた場合の差分研修受講費用を含みます。（書籍は除く）

**三菱東京UFJ銀行 新宿中央支店 普通 3176131**

**イツパンシヤダンホウジンニ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、ご氏名の前に認定番号の下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  
（認定番号下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。

## (工)更新時期

- 認定証に記載されている資格有効期日の3ヶ月前から1ヶ月前まで随時申請を受け付けます。申請期間を過ぎると資格の更新ができず、再度受験が必要になる場合があります。
- 更新基準を満たしているかどうかを審査し、基準を満たしている場合は認定更新日までに認定証を発送します。
- 資格更新後の認定期間は、認定更新日の次の4月1日から3年度間とし、年度は毎年4月1日から翌年3月31日までを1年度単位とします。なお、認定更新日が4月1日の場合は認定更新日から3年度間を認定期間とする。

例) 2013年9月30日が認定有効期限の場合

- 資格の有効期間 : 2013年9月30日まで
- 更新申請期間 : 2013年6月1日から2013年8月31日まで
- 認定更新日 : 2013年10月1日
- 更新後の有効期間 : 2013年10月1日から2017年3月31日まで

## (オ)更新審査申請手続き

- 資格の更新に関する手続きは、下記の2種の送付物を準備し、協会の指定する窓口  
に郵送かEメールにてご提出ください。
- 更新審査の手続きに必要な申請書は、協会WEBサイトからダウンロードして下さい。  
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。  
【更新申請フォームダウンロード先】  
URL <http://conken.org/qualification/>  
【更新申請についての問合せ先】  
E-mail [mail@odyssey-com.co.jp](mailto:mail@odyssey-com.co.jp)

## ■ 申請時における送付物

### ① 更新審査申請フォーム

- 資格の更新申請フォームは、以下の (A) から (C) で構成しています。  
それぞれ、必要な事項を記載して下さい。
  - (A) 更新申請書
  - (B) CPDポイント取得レポートフォーム
  - (C) 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

※送付いただいた、資格の更新フォームや取得レポートフォームは返却いたしません。  
また、記載内容に関する確認を協会から行う場合がありますので、お手元にコピーをお取り  
いただきますようお願い致します。

#### 【郵送での送付先】

〒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

#### 【Eメールでの送信先】

[mail@odyssey-com.co.jp](mailto:mail@odyssey-com.co.jp)

件名：【更新申請】プロフェッショナル更新申請書添付\_y y m m d d

※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。

## ■別紙1-1：CPDポイントの蓄積ルール

カテゴリ		活動	ポイント申請上限
学習活動	A	コン検が認定、または主催している研修コースの受講	3年間で30CPDまで (年間条件無し)
	B	コン検が認定していない研修コースの受講 ※業務の7分野に関連する研修であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)
	C	個人学習 ※業務の7分野に関連する学習であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)
プロフェッショナル活動	D	プロフェッショナル活動 ※業務の7分野に関連する活動であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)

※具体的な活動例や必要書類などのルールは「CPDポイントの基本ルール」を参照してください。

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

<b>コンタクトセンター戦略</b> <b>経営戦略と財務</b> 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VOO	<b>構築</b> <b>ICTマネジメント</b> 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
<b>カスタマーサービス</b> <b>カスタマーサービス</b> 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	<b>監査</b> <b>コンタクトセンターの監査</b> 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
<b>CRM コンタクトセンター戦略の実践</b> 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)	<b>ベース</b> <b>コンタクトセンターの必須職能スキル</b> 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
<b>運営</b> <b>オペレーション</b> 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)	<b>PCスキルの基礎</b> 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
<b>ヒューマンリソースマネジメント</b> 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	<b>職業人としての個人の資質と行動</b> 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
<b>構築</b> <b>センターアーキテクチャー</b> 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	<b>トレーニングとラーニングファシリテーション</b> <b>ラーニングファシリテーション</b> 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