

コンタクトセンター検定試験について

(ア) 検定試験の種別

検定試験の種別には、オペレーション資格（エントリー、オペレーター、スーパーバイザー）、プロフェッショナル資格（コンタクトセンターアーキテクチャ、オペレーションマネジメント、カスタマーサービスの3種）の計6種があります。

資格		認定内容
プロフェッショナル資格	コンタクトセンターアーキテクチャ (CAP)	コンタクトセンターの新規構築、新プログラム導入時における業務設計とテクノロジーの導入を担うプロフェッショナル人材を認定する。
	オペレーションマネジメント (OMP)	顧客対応部門における運営責任者、センター長やコンタクトセンターの業務プログラムのマネージャーなど、センター運営とパフォーマンス管理に特化したプロフェッショナル人材を認定する。
	カスタマーサービス (CSP)	セールス・渉外・特別対応等を含む高度な対応、および消費者保護の視点での顧客対応のプロフェッショナル人材を認定する。
オペレーション資格	スーパーバイザー (SV)	コンタクトセンターにおけるオペレーターの管理者としてスーパーバイザー人材を認定する。
	オペレーター (OP)	より専門性の高い顧客対応業務や新人の OJT 指導を担当するハイパフォーマンスなオペレーター人材を認定する。
	エントリー (EN)	コンタクトセンターに限らず、電話等を中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務における基礎的な知識スキルを有する人材を認定する。

(イ) オペレーション資格（3種）の概要

	エントリー [EN]
認定内容	コンタクトセンターに限らず、電話等を中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務における基礎的な知識スキルを有する人材を認定する。
対象	将来社会人としてビジネスを行う学生。 コンタクトセンターや電話応対を行う職業に就職し、ビジネスパーソンとしてキャリアをスタートさせたばかりの方。

	オペレーター [OP]
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの中心的な業務である、顧客対応業務で、より高いスキルを要する業務や、複数の対応プログラムをマルチに行う。またスーパーバイザーの業務を支援する。
コンタクトセンターにおけるポジション	より専門性の高い顧客対応業務や新人の OJT 指導を担当できるハイ・パフォーマンスなオペレーター、CSR、シニアオペレーター等。
資格取得者像	コンタクトセンターにおいて1年から3年程度の経験を積み、高いパフォーマンスを達成している方。

	スーパーバイザー [SV]
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	現場のオペレーターの管理と指導、エスカレーション業務、モニタリング業務などを担当するリーダー（基本的に単一のオペレーターグループで、複数のオペレーターグループのスーパーバイザーを統括する業務ではない）。
コンタクトセンターにおけるポジション	オペレーターを直接的に管理/監督する最初の現場マネジメント層（組織内の呼称、リーダー、リード、主査、スーパーバイザー、SVなどは問わない）。
資格取得者像	初めての現場のマネージャーとして、必要最小限のマネジメント知識と管理能力を有した方。

(ウ) プロフェッショナル資格（3種）の概要

	コンタクトセンターアーキテクチャ [CAP]
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの業務構築と調達の専門職として活躍する人物。コンタクトセンターの業務構築（新設・移設・新規業務実施・業務量や仕様の大きな変更を含む）、サービスとITの調達の計画立案と実行に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、コンタクトセンターITおよびサービスエージェンシーの調達を担当する者。 またはサービスエージェンシーにおいてクライアント業務の仕様作成およびインプリメンテーションを担当するマネージャーおよびスタッフ、Sierにおけるコンタクトセンターシステム提案と導入SEなど。
資格取得者像	コンタクトセンターの業務構築および調達、Sierとしての業務経験が3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ方。

	オペレーションマネジメント [OMP]
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの運営管理の専門職として活躍する人物。センター運営管理の中心として、業務量予測と要員管理、品質管理と重要指標管理、人材育成、コンプライアンスの維持、職場環境の維持、ビジネス継続性などの専門的な知識とスキルを活用してコンタクトセンター運営に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、複数のスーパーバイザーを統括する業務責任者など。
資格取得者像	コンタクトセンターの運営管理の業務経験が3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ方。

	カスタマーサービス [CSP]
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	複雑な顧客対応、苦情対応などのスペシャリスト、非対面のセールスやセールス支援などにおけるスペシャリスト。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客対応のスペシャリストとして、自ら高い専門性とパフォーマンスを達成し、専門分野に関する指導的な立場。
資格取得者像	マネジメントポジションではないが、3年から5年程度以上の経験を積み、顧客対応の専門家としてコンタクトセンターで業務を行う方。

(工) 検定試験の実施時期と受験料

資格区分	検定試験種別	実施時期	受験料 (税抜)	認定その他
オペレーション 資格	エントリー (EN)	全国にて CBT 形式 試験実施中 (※)	3,500 円	検定試験合格にて資格を 取得できる。
	オペレーター (OP)		7,000 円	
	スーパーバイザー (SV)		8,000 円	
プロフェッショナル 資格	コンタクトセンター アーキテクチャ (CAP)	年 1 回実施	15,000 円	資格取得には検定試験合 格に加え、認定要件 (業 務経験など) を満たした 上で申請が必要。3 年毎 に更新。(別途規定参照)
	オペレーション マネジメント (OMP)			
	カスタマーサービス (CSP)	準備中		

※ CBT 試験の実施会場はコン検のホームページを参照ください。(随時更新されています)
受験申込みは、試験会場の WEB サイトで試験実施日をご確認の上、試験会場に直接お申込み下さい。

(オ) 試験範囲

検定試験は、日本コンタクトセンター教育検定協会が構築したコンタクトセンター知識スキル体系 Ver2.0 (以下 CMBOK [読み: シンブック]) を基に設定された試験範囲に基づき出題されています。

(カ) 出題範囲及び出題比率

CMBOK に基づいた各試験の出題範囲及び出題比率は、以下の通りです。

出題範囲一覧

分野	知識・スキル分類	オペレーション		プロフェッショナル			
		OP	SV	CAP		OMP	
		選択式	選択式	選択式	記述式	選択式	記述
コンタクトセンター戦略・監査	経営戦略と財務 ST	5%	10%	8%		8%	
	コンタクトセンターの監査 AU						
	カスタマーサービス						
カスタマーサービス	カスタマーサービス CS	25%	20%	10%		10%	
	コンタクトセンター戦略の実践 CR						
	運営						
運営	オペレーション OP	25%	35%	15%		65%	100%
	ヒューマン・リソース・マネジメント HR						
構築	センターアーキテクチャー AR	5%	5%	60%	100%	10%	
	ICTマネジメント IC						
	ベース						
ベース	コンタクトセンターの職能スキル PE	40%	30%	7%		7%	
	PCスキルの基礎 PC						

- ※ プロフェッショナルの多肢選択式試験は、CMBOK 各分野について出題されるプロフェッショナル共通問題が約 50%含まれています。
- ※ 記述式試験は、事例を中心とした記述式問題で各専門分野からの実践的な出題となっています。CMBOK の各分野をバランスよく理解していることを前提に、専門分野での判断力を要求される問題が出題されます。
- ※ 試験の形式・出題範囲は、予定であり形式を含め変更の可能性があります。

(キ) オペレーション資格 エントリー試験範囲

エントリー資格試験は、これから電話等と中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務で働く方に必要な知識やスキルレベルを、CMBOK.2.0 に則り再設定し試験範囲へ反映しました。出題範囲及び出題比率は、以下の通りです。

エントリー資格 出題分野	出題比率
1. コンタクトセンターについての基礎知識	5%
<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンターとは ・職場としてのコンタクトセンター/ポジション 	
2. マナーと心構え	20%
<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンターでのマナーとルール ・仕事をする上での心構えと準備 ・モチベーションの維持、ストレス管理 	
3. お客様対応に必要なスキル	
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応の基礎 ・非電話対応の基礎 ・文書作成の基礎 ・パソコンスキルの基礎 	30%
4. お客様対応に必要な基礎知識	30%
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの基礎 ・お客様対応の基礎 ・コミュニケーションの基礎 ・クレーム対応の基礎 	
5. お客様対応を支えるシステムとマネジメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・お客様対応を支えるシステム ・お客様対応を支えるマネジメント 	

(ク) 試験の合格と資格の認定について

① 試験の合否判定

試験の評価は、素点（正答数の単純合計）ではなく、項目応答理論を用いた能力値を算出し、能力値を評価得点（スコア 200 から 800 の値をとる）のスコア 500 以上を合格としています。

各資格別の試験内容詳細については別途「試験概要（詳細版）」にてご案内いたします。

② 資格の認定

プロフェッショナル資格を取得するためには、検定試験に合格することに加え、所定の「認定要件」を満たし、申請をする必要があります。