



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

2026年1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。



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	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。 ・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。 ※認定・主催研修コースはコン検webで確認可能	
ポイントルール	・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	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）	
B コン検が認定していない研修コースの受講		
内容	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。 ※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）	
ポイントルール	・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	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） ※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	
C 個人学習		
内容	個人での学習に対してCPDポイントを取得する。 ・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 ※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）	
ポイントルール	・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	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 ※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。	

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</p> <p>※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

	分野	内容の例示
1	コンタクトセンター戦略 (ST)(CA)(AU) ■ クライアントの顧客戦略と整合したコンタクトセンターの戦略を構築し、最適な計画を作成、予算管理、計画の適正な実行、監査を行う。	<input type="checkbox"/> 企業における経営計画の策定と評価 <input type="checkbox"/> 顧客戦略やコンタクトセンター戦略など、マネジメント業務および企画業務 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの中長期計画の策定 <input type="checkbox"/> その他経営企画 <input type="checkbox"/> 人材採用計画や人事計画業務 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターサービス（アウトソーシング）の調達企画業務 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの年次計画と予算の策定・管理業務 <input type="checkbox"/> リスク分析、リスク管理業務 <input type="checkbox"/> コンプライアンス管理 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター監査 <input type="checkbox"/> その他の業務監査、会計監査業務
2	カスタマーサービス (SM)(CX) ■ コンタクトセンターの顧客対応の提供。状況に応じたサービスを提供し、苦情対応などを適切かつコンプライアンスに準拠した形で提供する。	<input type="checkbox"/> オペレーター、スーパーバイザー、マネージャーなど実際の顧客応対を提供する業務が直接的にその業務を管理する業務 <input type="checkbox"/> その他の顧客対応部門（媒体を問わず、直接の顧客業務を含む） <input type="checkbox"/> アウトバウンドセールスおよびその管理 <input type="checkbox"/> 消費者対応部門における業務 <input type="checkbox"/> 消費者啓発部門における業務
3	CRM (CR) ■ コンタクトセンター戦略を実際の顧客アプローチに落とし込む。また、顧客体験を基にした顧客とのエンゲージメントの継続的な向上を図る。	<input type="checkbox"/> 顧客満足度の調査、測定 <input type="checkbox"/> 顧客セグメントの構築 <input type="checkbox"/> プロモーション活動の企画・実行 <input type="checkbox"/> 営業企画・営業 <input type="checkbox"/> アウトバウンド戦略 <input type="checkbox"/> 営業におけるコンプライアンス維持活動
4	オペレーション (OP) ■ 業務量や生産性の変動に対応して人員配置をコントロールするとともに、品質や効率性のパフォーマンスを満たすプロセスを実施・継続する。また、その結果のモニタリングに基づいて業務改善に取り組む。	<input type="checkbox"/> フォーカスト(業務量予測)業務 <input type="checkbox"/> スタッフィング・スケジューリング（要員計画と調整）業務 <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの現場における要員調整と管理 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター指標管理、レポート <input type="checkbox"/> モニタリング・コーチング業務 <input type="checkbox"/> 品質管理業務 <input type="checkbox"/> コンプライアンスと顧客保護管理態勢の構築 <input type="checkbox"/> 業務改善活動、業務プロセス監査 <input type="checkbox"/> 知識スキル管理、情報提供 <input type="checkbox"/> 情報セキュリティ管理業務 <input type="checkbox"/> 職場の環境衛生業務 <input type="checkbox"/> リスクマネジメント業務
5	ヒューマンリソース マネジメント (HR) ■ コンタクトセンター人材のスキル定義・採用・研修・検証などの各プロセスに取り組み、コーチングやパフォーマンス評価によりスタッフの定着促進を図る。	<input type="checkbox"/> コンタクトセンタースタッフの採用 <input type="checkbox"/> 研修企画・研修の実施(講師等含む) <input type="checkbox"/> スキル管理、スキル検証、人事計画 <input type="checkbox"/> コーチング <input type="checkbox"/> スタッフの評価、人事評価 <input type="checkbox"/> スタッフの定着促進にむけた活動 <input type="checkbox"/> コンペンセーション(報奨)プランの策定
6	コンタクトセンター アーキテクチャ (CA) ■ クライアント組織の要求に応じ、業務要件の定義と適切な調達プロセスを通じて、新たな業務の構築を実現する。	<input type="checkbox"/> コンタクトセンターにおけるサービスの調達業務プロセスの管理 <input type="checkbox"/> アウトソーシング企画 <input type="checkbox"/> サービスエージェンシーにおける新規開発と業務構築 <input type="checkbox"/> 業務仕様書やSLAの作成と管理 <input type="checkbox"/> アウトソーシングマネジメント <input type="checkbox"/> プロジェクトマネジメント <input type="checkbox"/> 情報システムの調達
7	I C T マネジメント (IC) ■ コンタクトセンターにおいて、適切な情報通信システムを採用し運用管理を行う。	<input type="checkbox"/> コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理 <input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント

■CMBOKコンピテンシー

コンタクトセンター戦略 (ST) 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 ビジネスケース ST-5 リスク管理 ST-6 関連法規の理解/法令遵守(コンプライアンス)	コンタクトセンターアーキテクチャー コンタクト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
サービスマネジメント (SM) サービスの基本知識 SM-1 サービスの理解 SM-2 サービス・エンカウンター SM-3 サービスの価値 SM-4 顧客満足/顧客ロイヤリティ/顧客エンゲージメント SM-5 顧客の離反 SM-6 苦情/クレーム対応 SM-7 カスタマー・ハラスメント SM-8 サービスサイエンス SM-9 グッズドミナントロジックとサービスドミナントロジック	ICTマネジメント 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(アーランBによる必要回線の設定) IC-4 コンタクトセンターにおける主要な情報通信システム IC-5 ソーシャルメディアサービス IC-6 ITサービスマネジメント IC-7 人工知能 IC-8 RPA IC-9 コンタクトセンターと情報セキュリティ IC-10 ITサービスマネジメント
カスタマー・エクスペリエンス (CX) カスタマー・エクスペリエンス(顧客経験価値) CX-1 顧客対応 CX-2 サービスの提供 CX-3 無人対応と有人対応 CX-4 オムニチャネル CX-5 カスタマー・エクスペリエンス(CX) CX-6 エフォートレス・エクスペリエンス CX-7 カスタマー・サクセス CX-8 顧客管理 CX-9 バックオフィスとの連携	コンタクトセンターの監査 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) CRM コンタクトセンター戦略の実践 CR-1 カスタマー・リレーションシップ・マネジメント CR-2 コンタクトセンターにおけるCRM活動の概要 CR-3 コンタクトセンターにおけるCRM活動の実践 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)	コンタクトセンターの職能スキル コンタクトセンターの職能スキル 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(話すスキル) PE-5 質問スキル(質問力) PE-6 シンキングスキル(考えるスキル) PE-7 ライティングスキル(書くスキル) 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
オペレーションマネジメント (OP) オペレーションマネジメント OP-1 インバウンド業務での業務量予測 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 モニタリング OP-7 業務改善 OP-8 ナレッジ・マネジメント OP-9 コンタクトリーズン分析 OP-10 ライブチャットによる顧客対応 OP-11 在宅勤務(テレワーク) OP-12 学習する組織 OP-13 法令遵守と顧客保護体制(コンタクトセンターのコンプライアンス) OP-14 職場環境の管理 OP-15 ビジネス継続性の確保(BCP)	PCスキルの基礎 (PC) 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) 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 従業員の定着促進 HR-12 エンploy・エクスペリエンス(EX)	職業人としての個人の資質と行動 (PA) 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 共感力 PA-10 創造性 PA-11 一貫性 PA-12 柔軟性