

はじめに

本書は、「コンタクトセンター オペレーター 完全マニュアル／コンタクトセンター検定試験 公式テキスト オペレーター資格 CMBOK2.0準拠」の新しいバージョン（以下、オペレーター完全マニュアル CMBOK3.0）として発行されたものです。

オペレーター完全マニュアル CMBOK2.0発刊（2014年10月初版）以降、環境の変化により、コンタクトセンターの運用も大きく変化しています。AI（人工知能）の第3次ブームや、デジタルトランスフォーメーション（DX）により、コンタクトセンターも急速なデジタル化が進行し、AIを搭載したチャットボットや、バーチャルエージェント、AI-FAQシステムなどを導入する企業が増加しました。また、顧客の行動も変化しています。顧客に何か問題が発生した場合には、顧客はコンタクトセンターに「まずは電話をする」行動から、今では「インターネットや企業のホームページの情報を検索する」行動に変化しています。コンタクトセンターは、それに合わせ、顧客対応も電話だけでなく、AIシステムやライブチャット、ソーシャルメディアなどでの対応が追加されるコンタクトセンターが増加することになりました。そして、2020年以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、デジタルシフトのさらなる加速と、在宅勤務（テレワーク）での顧客対応が急速に進みました。

このような大きな環境の変化が起こり、CMBOKもVer.2.0からVer.3.0へと更新されることになりました。

CMBOKのバージョン更新に伴い、本書もCMBOK Ver.3.0に準拠した内容で編集し直し、改訂版を発行することになりました。

本書は、コンタクトセンター業界で、オペレーター業務に従事している多くの方々に、試験対策のためだけでなく、実践に必要な知識やスキルを習得するための学習用教材として活用していただければ幸いです。

2022年10月

一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会（コン検）

-
- ◆ 発行者および編集者は、本書の使用によるコンタクトセンター検定試験の合格を保証するものではありません。
 - ◆ コンタクトセンター検定試験問題は非公開です。本書に掲載している練習問題は、実際の試験問題と同様の仕様にて作題し、精査した問題ですが、実際の試験での出題を保証するものではありません。
 - ◆ 本書の出版にあたっては、正確な記述に努めましたが、発行者および編集者のいずれも、本書の内容に対して何らかの保証をするものではなく、内容に基づいていかなる運用結果にも一切の責任を負いません。
 - ◆ Microsoft、Windows、Excel、Accessは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
 - ◆ その他、記載されている会社および製品などの名称は、各社の登録商標または商標です。
 - ◆ 本文中では、TM、®は省略しています。
 - ◆ 本文中のスクリーンショットは、マイクロソフトの許可を得て使用しています。
 - ◆ 本書に掲載されているホームページやサービスは、2022年7月現在のもので、予告なく変更される可能性があります。

目次

※オペレーター資格に求められていない項目については掲載しておりませんので、あらかじめご了承ください。非掲載の項目については、各章の扉ページに記載しています。(掲載していない項目の例：ST-2、ST-3、ST-4 など)

本書をご利用いただく前に	1
--------------	---

序章 コンタクトセンターとCMBOK	2
---------------------------	---

1 コンタクトセンターとは	3
2 CMBOKフレームワーク	10

第1章 経営戦略と財務(ST)	12
------------------------	----

ST-1 コンタクトセンター戦略	13
ST-5 リスク管理	16
ST-6 関連法規の理解／法令遵守(コンプライアンス)	18

第2章 サービスマネジメント(SM)	20
---------------------------	----

SM-1 サービスの理解	21
SM-2 サービス・エンカウンター	23
SM-3 サービスの価値	25
SM-4 顧客満足／顧客ロイヤルティ／顧客エンゲージメント	27
SM-5 顧客の離反	31
SM-6 苦情・クレーム対応	32
SM-7 カスタマーハラスメント	35
SM-8 サービスサイエンス	37
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	41

第3章 カスタマー・エクスペリエンス(CX)	42
-------------------------------	----

CX-1 顧客対応	43
CX-2 サービスの提供	46
CX-3 無人対応と有人対応	49
CX-4 オムニチャネル	51
CX-5 カスタマー・エクスペリエンス(CX)	55
CX-6 エフォートレス・エクスペリエンス	58
CX-7 カスタマー・サクセス	61

CX-8	顧客管理	62
CX-9	バックオフィスとの連携	68
第4章	コンタクトセンター戦略の実践(CR)	70
CR-1	カスタマー・リレーションシップ・マネジメント(CRM)	71
CR-2	コンタクトセンターにおけるCRM活動の概要	72
CR-3	コンタクトセンターにおけるCRM活動の実践	76
CR-4	カスタマー・エンゲージメント・マネジメント(CEM)	78
CR-5	ビッグデータ	80
第5章	オペレーションマネジメント(OP)	82
OP-1	インバウンド業務での業務量予測	83
OP-2	必要要員数の算出	87
OP-3	要員計画とシフト計画・調整	91
OP-4	リアルタイムマネジメント	93
OP-5	指標管理	96
OP-6	モニタリング	102
OP-7	業務改善	105
OP-8	ナレッジマネジメント	108
OP-9	コンタクトリーズン分析	110
OP-10	ライブチャットによる顧客対応	112
OP-11	在宅勤務	115
OP-12	学習する組織	117
OP-13	法令遵守と顧客保護管理体制(コンタクトセンターのコンプライアンス)	119
OP-14	職場環境の管理	123
OP-15	ビジネス継続性の確保(BCP)	125
第6章	ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)	128
HR-1	スキル定義	129
HR-2	採用	131
HR-3	トレーニングの実施	133
HR-4	スキルの管理と検証	136
HR-5	コーチング	138

HR-6	エンパワーメント	141
HR-7	モチベーション	143
HR-8	チームビルディング	149
HR-9	ストレス管理	153
HR-10	従業員の評価	159
HR-11	従業員の定着促進	161
HR-12	エンploy・エクスペリエンス(EX)	164

第7章 コンタクトセンターアーキテクチャ(AR) 166

AR-5	プロジェクトマネジメント	167
------	--------------	-----

第8章 ICTマネジメント(IC) 170

IC-1	コンタクトセンターシステムの選定	171
IC-2	電話回線の知識	173
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	175
IC-5	ソーシャルメディアサービス	180
IC-6	デジタルトランスフォーメーション(DX)	181
IC-7	AI(人工知能)	182
IC-8	RPA	183
IC-9	コンタクトセンターと情報セキュリティ	184

第9章 コンタクトセンターの職能スキル(PE) 188

PE-1	電話対応の基本	189
PE-2	コミュニケーション	195
PE-3	リスニングスキル(聴くスキル)	198
PE-4	トークスキル(話すスキル)	200
PE-5	質問スキル(質問力)	202
PE-6	シンキングスキル(考えるスキル)	205
PE-7	ライティングスキル(書くスキル)	207
PE-8	ヒューマンリレーション	210
PE-9	チームワーク	215
PE-10	リーダーシップ	216
PE-11	ネゴシエーション(交渉)	218

PE-12	業務の達成	220
PE-13	問題解決能力と論理的思考	223
PE-14	ロジカル・ライティング	233
PE-15	統計基礎	240

第10章 PCスキルの基礎(PC) 246

PC-1	コンタクトセンター PCスキル基礎	247
PC-2	文章入力	250
PC-3	Webと検索	256
PC-4	表計算	258
PC-5	データベース基礎	260

第11章 職業人としての個人の資質と行動(PA) 262

PA-1	顧客サービスの理解	263
PA-2	リーダーシップ・個人の責任	265
PA-3	モチベーションの維持	266
PA-4	役割と信頼関係の創出	267
PA-5	自信	268
PA-6	積極的・前向きな姿勢	269
PA-7	忍耐と包容力	270
PA-8	学習への意欲	271
PA-9	共感力	272
PA-10	創造性	273
PA-11	一貫性	274
PA-12	柔軟性	275

付録 276

1	コンタクトセンター検定試験の概要	277
2	検定試験の練習問題	280
3	練習問題の解答と解説	290
4	用語集	302
5	求められるコンピテンシーレベル	310

本書をご利用いただく前に

本書で学習を進める前に、ご一読ください。

1 本書の開発環境について

本書を開発した環境は、次の通りです。

OS	Windows 11 (バージョン21H2 ビルド22000.832)
アプリ	Microsoft 365 (バージョン2205 ビルド16.0.15225.20204)
ディスプレイの解像度	1280×768ピクセル

※本書は、2022年7月時点のMicrosoft 365のWord/Excelに基づいて解説しています。
今後のアップデートによって機能が更新された場合には、本書の記載の通りではなくなる可能性があります。

2 コンタクト検定試験の最新情報について

コンタクト検定試験の最新情報については、日本コンタクトセンター教育検定協会のホームページでご確認ください。

ホームページアドレス

<https://www.conken.org>

※アドレスを入力するとき、間違いがないか確認してください。

3 本書の最新情報について

本書に関する最新のQ&A情報や訂正情報、重要なお知らせなどについては、FOM出版のホームページでご確認ください。

ホームページアドレス

<https://www.fom.fujitsu.com/goods/>

※アドレスを入力するとき、間違いがないか確認してください。

ホームページ検索用キーワード

FOM出版