

はじめに

本書は、「コンタクトセンター スーパーバイザー 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 スーパーバイザー資格 CMBOK2.0準拠」の新しいバージョン（以下、スーパーバイザー完全マニュアル CMBOK3.0）として発行されたものです。

スーパーバイザー完全マニュアル CMBOK2.0発行（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、スーパーバイザ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。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、内容に基づく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

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-2 計画の策定	17
ST-3 コンタクトセンターの財務	20
ST-4 ビジネスケース	23
ST-5 リスク管理	26
ST-6 関連法規の理解 / 法令遵守(コンプライアンス)	28
第2章 サービスマネジメント(SM)	30
SM-1 サービスの理解	31
SM-2 サービス・エンカウンター	33
SM-3 サービスの価値	35
SM-4 顧客満足 / 顧客ロイヤルティ / 顧客エンゲージメント	37
SM-5 顧客の離反	41
SM-6 苦情・クレーム対応	42
SM-7 カスタマーハラスメント	45
SM-8 サービスサイエンス	48
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	52
第3章 カスタマー・エクスペリエンス(CX)	54
CX-1 顧客対応	55
CX-2 サービスの提供	58
CX-3 無人対応と有人対応	62
CX-4 オムニチャネル	64
CX-5 カスタマー・エクスペリエンス(CX)	69
CX-6 エフォートレス・エクスペリエンス	72
CX-7 カスタマー・サクセス	75
CX-8 顧客管理	76
CX-9 バックオフィスとの連携	82

第4章 **コンタクトセンター戦略の実践(CR)** 84

CR-1	カスタマー・リレーションシップ・マネジメント(CRM)	85
CR-2	コンタクトセンターにおけるCRM活動の概要	86
CR-3	コンタクトセンターにおけるCRM活動の実践	90
CR-4	カスタマー・エンゲージメント・マネジメント(CEM)	92
CR-5	ビッグデータ	94

第5章 **オペレーションマネジメント(OP)** 96

OP-1	インバウンド業務での業務量予測	97
OP-2	必要要員数の算出	101
OP-3	要員計画とシフト計画・調整	108
OP-4	リアルタイムマネジメント	111
OP-5	指標管理	114
OP-6	モニタリング	122
OP-7	業務改善	126
OP-8	ナレッジマネジメント	131
OP-9	コンタクトリーズン分析	133
OP-10	ライブチャットによる顧客対応	136
OP-11	在宅勤務	139
OP-12	学習する組織	144
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)	146
OP-14	職場環境の管理	150
OP-15	ビジネス継続性の確保(BCP)	153

第6章 **ヒューマン・リソース・マネジメント(HR)** 156

HR-1	スキル定義	157
HR-2	採用	160
HR-3	トレーニングの実施	162
HR-4	スキルの管理と検証	165
HR-5	コーチング	167
HR-6	エンパワーメント	171
HR-7	モチベーション	174
HR-8	チームビルディング	180
HR-9	ストレス管理	186
HR-10	従業員の評価	192
HR-11	従業員の定着促進	194
HR-12	エンプロイ・エクスペリエンス(EX)	197

第7章 コンタクトセンターアーキテクチャ (AR) 200

AR-1	業務要件定義の作成.....	201
AR-2	サービスの調達.....	204
AR-3	業務仕様書とサービスレベル・マネジメント.....	211
AR-4	ファシリティ・マネジメント.....	216
AR-5	プロジェクトマネジメント.....	218

第8章 ICTマネジメント (IC) 222

IC-1	コンタクトセンターシステムの選定.....	223
IC-2	電話回線の知識.....	225
IC-3	電話回線数の設定(アールンB式による必要回線数の設定).....	227
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.....	230
IC-5	ソーシャルメディアサービス.....	235
IC-6	デジタルトランスフォーメーション (DX)	236
IC-7	AI (人工知能).....	238
IC-8	RPA.....	240
IC-9	コンタクトセンターと情報セキュリティ.....	241
IC-10	ITサービスマネジメント.....	245

第9章 コンタクトセンターの監査 (AU) 248

AU-1	監査の計画と準備.....	250
AU-2	監査の実施.....	252
AU-3	監査の報告.....	254
AU-4	フォローアップと是正活動.....	255

第10章 コンタクトセンターの職能スキル (PE) 256

PE-1	電話対応の基本.....	257
PE-2	コミュニケーション.....	263
PE-3	リスニングスキル(聴くスキル).....	266
PE-4	トークスキル(話すスキル).....	269
PE-5	質問スキル(質問力).....	271
PE-6	シンキングスキル(考えるスキル).....	274
PE-7	ライティングスキル(書くスキル).....	276
PE-8	ヒューマンリレーション.....	279
PE-9	チームワーク.....	284
PE-10	リーダーシップ.....	286

PE-11	ネゴシエーション(交渉).....	289
PE-12	業務の達成.....	293
PE-13	問題解決能力と論理的思考.....	296
PE-14	ロジカル・ライティング.....	307
PE-15	統計基礎.....	314

第11章 PCスキルの基礎(PC)..... 320

PC-1	コンタクトセンター PCスキル基礎.....	321
PC-2	文章入力.....	324
PC-3	Webと検索.....	329
PC-4	表計算.....	331
PC-5	データベース基礎.....	340

第12章 職業人としての個人の資質と行動(PA)..... 342

PA-1	顧客サービスの理解.....	343
PA-2	リーダーシップ・個人の責任.....	345
PA-3	モチベーションの維持.....	346
PA-4	役割と信頼関係の創出.....	347
PA-5	自信.....	348
PA-6	積極的・前向きな姿勢.....	349
PA-7	忍耐と包容力.....	350
PA-8	学習への意欲.....	351
PA-9	共感力.....	352
PA-10	創造性.....	353
PA-11	一貫性.....	354
PA-12	柔軟性.....	355

付録..... 356

1	コンタクトセンター検定試験の概要.....	357
2	検定試験の練習問題.....	360
3	練習問題の解答と解説.....	370
4	用語集.....	382
5	求められるコンピテンシーレベル.....	390

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