

● CMBOK2.0 コンピテンシー

<p>コンタクトセンター戦略</p> <p>経営戦略と財務</p> <p>ST-1 コンタクトセンター戦略</p> <p>ST-2 計画の策定</p> <p>ST-3 コンタクトセンターの財務</p> <p>ST-4 リスクとコンプライアンス</p> <p>ST-5 利害関係者の満足度とVOC</p>	<p>構築</p> <p>ICTマネジメント</p> <p>IC-1 コンタクトセンターシステムの選定</p> <p>IC-2 電話回線の知識</p> <p>IC-3 電話回線数の設定</p> <p>IC-4 主要な情報通信システム</p> <p>IC-5 コンタクトセンターと情報セキュリティ</p> <p>IC-6 ITサービスマネジメント</p>
<p>カスタマーサービス</p> <p>カスタマーサービス</p> <p>CS-1 サービスマネジメント</p> <p>CS-2 サービス・エンカウンター</p> <p>CS-3 サービスサイエンス</p> <p>CS-4 顧客満足と顧客ロイヤルティ</p> <p>CS-5 顧客対応</p> <p>CS-6 サービスの提供</p> <p>CS-7 新しいチャネルにおけるサービスの提供</p> <p>CS-8 ソーシャルメディアサービス</p> <p>CS-9 苦情・クレーム処理</p> <p>CS-10 消費者保護と関連法規の理解</p> <p>CRM コンタクトセンター戦略の実践</p> <p>CR-1 CRM活動の概要</p> <p>CR-2 CRM活動の実践</p> <p>CR-3 カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント</p> <p>CR-4 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント</p> <p>CR-5 ビッグデータ(Big Data)</p>	<p>監査</p> <p>コンタクトセンターの監査</p> <p>AU-1 監査の計画と準備</p> <p>AU-2 監査の実施</p> <p>AU-3 監査の報告</p> <p>AU-4 フォローアップと是正活動</p>
<p>運営</p> <p>オペレーション</p> <p>OP-1 業務量予測</p> <p>OP-2 必要要員数の算出</p> <p>OP-3 要員計画とシフト計画・調整</p> <p>OP-4 リアルタイムマネジメント</p> <p>OP-5 指標管理</p> <p>OP-6 プロセスのモニタリング</p> <p>OP-7 業務改善</p> <p>OP-8 学習する組織(ラーニング・オーガニゼーション)</p> <p>OP-9 法令遵守と顧客保護態勢</p> <p>OP-10 職場環境の管理</p> <p>OP-11 ビジネス継続性の確保(BCP)</p> <p>ヒューマンリソースマネジメント</p> <p>HR-1 スキル定義</p> <p>HR-2 採用</p> <p>HR-3 トレーニングの実施</p> <p>HR-4 スキルの管理と検証</p> <p>HR-5 コーチング</p> <p>HR-6 エンパワーメント</p> <p>HR-7 モチベーション</p> <p>HR-8 チームビルディング</p> <p>HR-9 ストレス管理</p> <p>HR-10 スタッフの評価</p> <p>HR-11 スタッフの定着促進</p>	<p>ベース</p> <p>コンタクトセンターの必須職能スキル</p> <p>PE-1 対応の基本</p> <p>PE-2 コミュニケーション</p> <p>PE-3 リスニングスキル</p> <p>PE-4 トークスキル</p> <p>PE-5 質問スキル</p> <p>PE-6 シンキングスキル</p> <p>PE-7 ライティングスキル</p> <p>PE-8 ヒューマンリレーション</p> <p>PE-9 チームワーク</p> <p>PE-10 リーダーシップ</p> <p>PE-11 ネゴシエーション</p> <p>PE-12 業務の達成</p> <p>PE-13 問題解決能力と論理的思考</p> <p>PE-14 ロジカル・ライティング</p> <p>PE-15 統計基礎</p> <p>PCスキルの基礎</p> <p>PC-1 コンタクトセンターPCスキル基本</p> <p>PC-2 文章入力</p> <p>PC-3 WEBと検索</p> <p>PC-4 表計算</p> <p>PC-5 データベース基礎</p> <p>職業人としての個人の資質と行動</p> <p>PA-1 顧客サービスの理解</p> <p>PA-2 リーダーシップ・個人の責任</p> <p>PA-3 モチベーションの維持</p> <p>PA-4 役割と信頼関係の創出</p> <p>PA-5 自信</p> <p>PA-6 積極的・前向きな姿勢</p> <p>PA-7 忍耐と包容力</p> <p>PA-8 学習への意欲</p> <p>PA-9 共感力</p> <p>PA-10 創造性</p> <p>PA-11 一貫性</p> <p>PA-12 柔軟性</p>
<p>構築</p> <p>センターアーキテクチャー</p> <p>AR-1 業務要件定義の作成</p> <p>AR-2 サービスの調達</p> <p>AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメント</p> <p>AR-4 ファシリティ・マネジメント</p> <p>AR-5 プロジェクトマネジメント</p>	<p>トレーニングとラーニング・ファシリテーション</p> <p>ラーニング・ファシリテーション</p> <p>LF-1 ラーニング・ファシリテーションの基盤</p> <p>LF-2 研修の企画と評価</p> <p>LF-3 教授法</p> <p>LF-4 担当分野における専門性</p>