



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 更新審査申請マニュアル

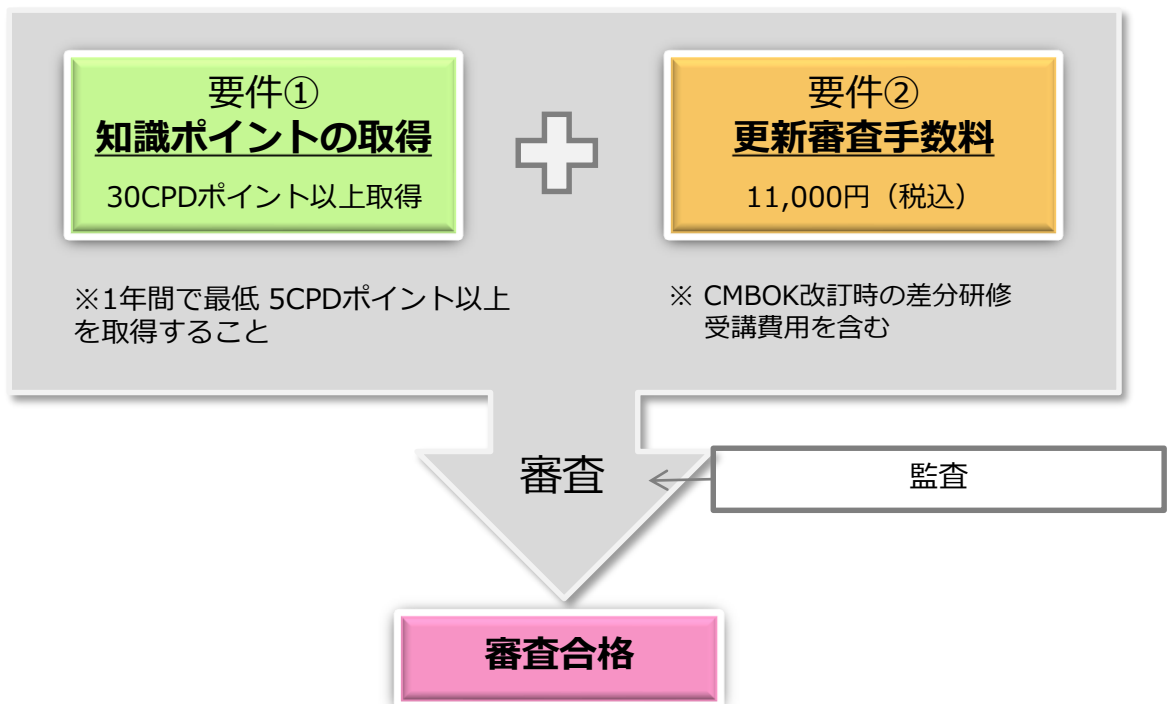
## 2019年10月版

## (ア) 資格の更新

- プロフェッショナル資格の認定者は、資格有効期日までに資格の更新手続きが必要です。所定の『認定更新基準』を満たしているかどうかの審査を受けるため、申請をする必要があります。

## (イ) 更新審査要件

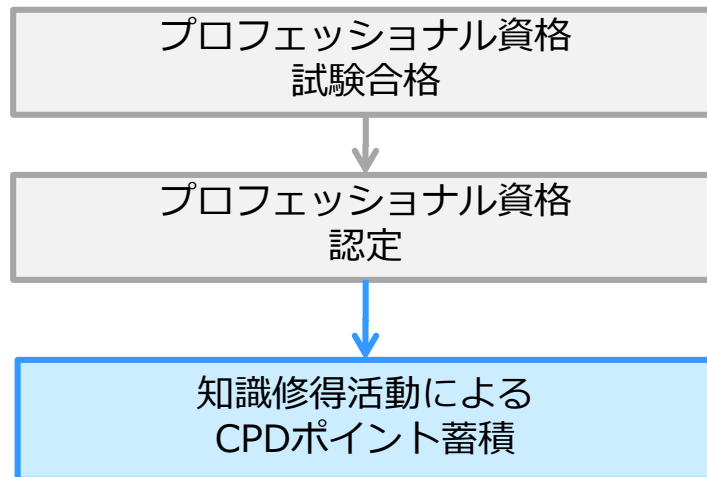
- プロフェッショナル資格認定者は、継続的に自己の能力を維持向上していくことが求められます。
- 資格の更新には過去3年間の知識習得活動をポイント化し、その合計が 30CPDポイント以上であることが求められます。
- 申請された知識習得活動(CPDポイント)について監査を実施することがあり、監査対象者は証明のための詳細な説明資料を提出していただくことがあります。
- 審査に合格した場合は、申請フォームに記載された住所に認定証を発送致します。申請に不備がある場合は、申請フォームに記載されたメールアドレスに連絡します。
- 資格の更新審査は、下図の2点で構成されています。



## (ウ) 更新要件項目

### ■ 要件① 知識ポイント（CPDポイント）の取得

- ・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ポイントは知識修得活動1時間を1CPDポイントに換算し、更新には30CPDポイントが必要です。



※知識修得活動によるCPDポイントの蓄積については、別紙1-1を参照してください。

## ■ 要件② 更新審査手数料

- ・プロフェッショナル区分の認定審査手数料は 11,000円（税込）です。
- ・下記の口座までお振込みください。（振込手数料は申請者負担）

※認定審査手数料の入金を確認した時点で、申請を受理します。

※認定審査手数料は、申請書類の受理後、申請の取り下げが発生した場合や審査の結果が  
いかなる場合でも返金されません。

※CMBOKがバージョンアップされた場合の差分研修受講費用を含みます。（書籍は除く）

**三菱UFJ銀行 新宿中央支店 普通 3176131**

**イツパンシャダンホウジンニホンコンタクトセンターキョウイクケンテイキョウカイ**

**口座名：一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会**

【お願い】 明細がわかりにくい場合がございますので、お手数ですがお振込みの際には、  
ご氏名の前に認定番号の下4桁をご記入くださいますようお願い申し上げます。

**例：0123コンケンタロウ**  
**（認定番号下4桁+氏名）**

企業・団体などで、複数名様分まとめてのお振込（請求書発行など）をご希望の際は、  
info@conken.org まで、メールにてお問合せください。

## (工)更新時期

- ・認定証に記載されている資格有効期日の3ヶ月前から1ヶ月前(1月～2月末)まで随時申請を受け付けます。  
申請期間を過ぎると資格の更新ができず、再度受験が必要になる場合があります。
- ・更新基準を満たしているかどうかを審査し、基準を満たしている場合は認定更新日(4月1日)までに認定証を発送します。
- ・資格更新後の認定期間は、認定更新日(4月1日)から3年度間とします。なお、年度は毎年4月1日から翌年3月31日までを1年度単位とします。

例) 2019年3月31日が認定有効期限の場合

- ・資格有効期日 : 2019年3月31日まで
- ・更新申請期間 : 2019年1月から2月末日まで
- ・認定更新日 : 2019年4月1日
- ・更新後の有効期間 : 2019年4月1日から2022年3月31日まで

## (オ)更新審査申請手続き

- ・資格の更新に関する手続きは、下記の「申請時における送付物」を準備し、協会の指定する窓口にて郵送か Eメールにてご提出ください。
  - ・更新審査の手続きに必要な申請書「更新審査申請フォーム」は、協会WEBサイトからダウンロードしてください。
- なお、申請について不明点等のご質問は下記問合せ先に電子メールにてお問い合わせください。

【プロフェッショナル資格更新審査申請フォームダウンロード先】

URL : <http://conken.org/qualification/>

【更新審査申請についての問合せ先】

E-mail : [mail@odyssey-com.co.jp](mailto:mail@odyssey-com.co.jp)

## ■ 申請時における送付物

### ・更新審査申請フォーム

資格の更新申請フォームは、以下の (A) から (C) で構成しています。  
それぞれ、必要な事項を記載してください。

(A) 更新申請書

(B) CPDポイント取得レポートフォーム

(C) コン検の倫理綱領・職業倫理規定および継続教育・学習方針の順守への宣誓

※送付いただいた更新申請書や取得レポートフォームは返却いたしません。

なお、記載内容に関する確認を協会から行う場合がありますので、お手元にコピーをお取りいただきますようお願い致します。

### 【郵送での送付先】

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル B1

TEL : 03-5293-1881 FAX : 03-5293-1889

株式会社オデッセイコミュニケーションズ コン検資格認定担当宛

### 【Eメールでの送信先】

[mail@odyssey-com.co.jp](mailto:mail@odyssey-com.co.jp)

件名 : 【更新申請】プロフェッショナル更新申請書添付\_y y m m d d

※当協会は試験実施・資格認定に関わる運営支援業務を(株)オデッセイコミュニケーションズに委託しています。

## ■別紙1-1：CPDポイントの蓄積ルール

カテゴリ		活動	ポイント申請上限
学習活動	A	コン検が認定、または主催している研修コースの受講	3年間で30CPDまで (年間条件無し)
	B	コン検が認定していない研修コースの受講 ※業務の7分野に関連する研修であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)
	C	個人学習 ※業務の7分野に関連する学習であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)
プロフェッショナル活動	D	プロフェッショナル活動 ※業務の7分野に関連する活動であること	3年間で15CPDまで (年間5CPDまで)

※具体的な活動例や必要書類などのルールは、協会WEBサイト「CPDポイントの基本ルール」をご参照ください。

	分野	内容の例示
1	<b>コンタクトセンター戦略 (ST)</b> ■ 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	<b>カスタマーサービス (CS)</b> ■ 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対応を提供する業務か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	<b>CRM (CR)</b> ■ 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	<b>オペレーション (OP)</b> ■ 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"/> フォーキャスト(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	<b>ヒューマンリソースマネジメント(HR)</b> ■ 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	<b>センターアーキテクト (AR)</b> ■ 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	<b>I C T マネジメント (IC)</b> ■ 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