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
認定申請マニュアル

2019年10月版

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

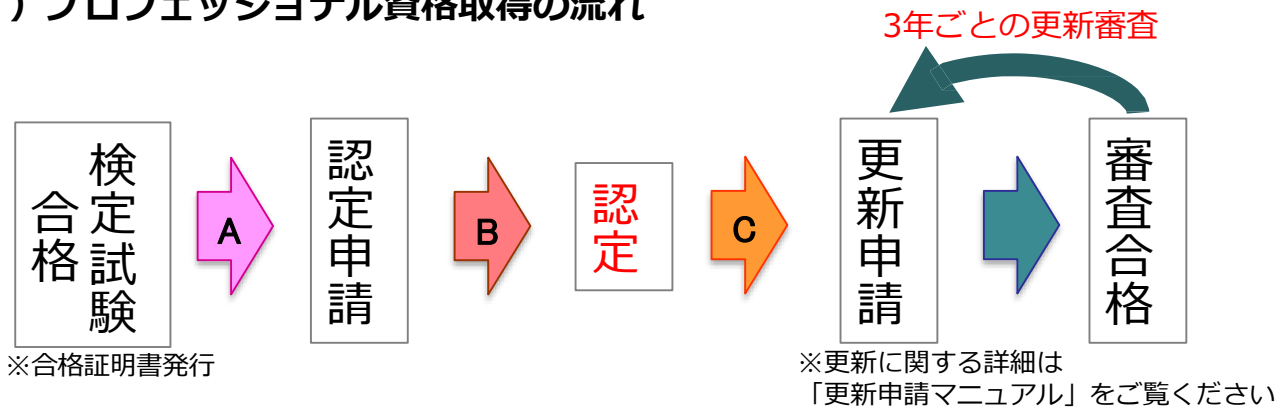
（ア）資格の認定

プロフェッショナル資格を取得するためには、検定試験に合格することに加え、所定の『認定基準』を満たしているかどうかを審査する為の申請をする必要があります。

具体的には 合格証明書となる**「試験結果レポート」**に加え、当該資格の基準を満たす**「申請書および証明書類」を揃えて協会に申請をし、協会にて認定審査を行うことにより**、当該資格者として**「認定」**（プロフェッショナル資格者の認定）されます。

※認定証の発送は申請・認定後、順次発送します。

（イ）プロフェッショナル資格取得の流れ



A. 合格証明書の有効期間は発行日より３年間です。期間内の認定申請が必要です。

B. 認定基準を満たしているかどうか審査し、基準を満たしている場合、認定証が送付されます。

C. 最初の能力認定の有効期間は申請時期にかかわらず、合格証明書発行日の次の４月１日から３年度間です。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。
また、認定書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)までが更新審査申請の受付期間となります。資格を更新する際は受付期間内の更新申請が必要です。

※2018年12月末までに認定申請した方の有効期限は、認定書に記載されている資格有効期日が適用されます

各資格の資格取得の違い

資格区分	検定試験種別	認定	その他
プロフェッショナル資格	コンタクトセンターアーキテクチャ（CAP）	必要	検定試験合格に加え、業務経験等の申請による認定が必要。資格は３年毎に更新。
	オペレーションマネジメント（OMP）		
オペレーション資格	スーパーバイザー（SV）	不要	検定試験合格のみで資格取得できる。
	オペレーター（OP）		
	エントリー（EN）		

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

（ウ）認定基準

各プロフェッショナル資格の認定には、以下4点が必要となります。

①『**検定試験への合格**』
②『**業務経験の証明**』
③『**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**』
④『**認定審査手数料の支払い**』

■基準①　『検定試験への合格』

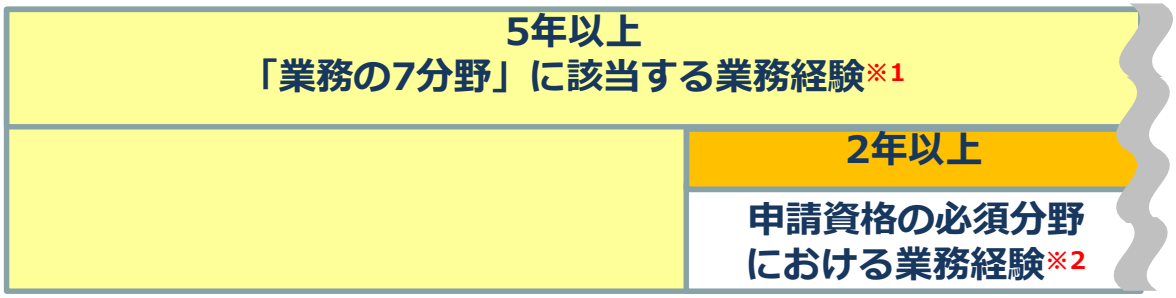
各プロフェッショナル資格検定試験を受験後、正式な試験結果（試験結果レポート）が登録住所に郵送されます。
資格の認定には、合格が確認できる試験結果レポート（複写）の送付が必要です。

※検定試験への合格について

プロフェッショナル資格検定試験の試験結果レポートの有効期間は、発行日から3年間です。
有効期限を過ぎると資格認定申請には使用できず、再度受験が必要になります。

■基準②　『業務経験の証明』

プロフェッショナル資格の認定を受けようとする方は、
協会の定める「業務の7分野」（次々頁参照）に該当する業務経験年数が5年以上あること※1が申請条件となります。
また、**「業務の7分野」 のうち、最低2分野での業務経験があり、 「業務の7分野」に該当する業務経験年数には、「申請資格の必須分野」（必須分野として指定されている2分野のうち最低1分野）での業務経験年数が2年以上含まれている**※2必要があります。
別紙『資格認定申請フォーム』へ「業務の7分野」における業務経験をご記入のうえ、後述の送付先までお送りください。



※１）「業務の7分野」に該当する業務経験年数は資格取得・研修受講による代替が最大2年まで可能
※２） OMP資格の必須分野は 4.オペレーション、5.ヒューマンリソースマネジメント
CAP資格は必須分野は 6.センターアーキテクト、7.コンタクトセンター情報通信システム

※業務経験の証明について

業務経験の証明は、前述の当該業務を経験した期間に在籍した企業・組織の上司もしくは監督者の**「証明書への個人署名」** によって行います。（証明者が既に当該会社・組織に所属していなくても可）
現在の在籍企業・組織の上司・監督者による証明では、過去在籍した企業・組織での業務経験の証明とはならない場合がありますので、ご注意ください。

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

■基準③　『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』

各プロフェッショナル資格認定には、『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書』への署名が必要となります。

別紙『資格認定申請フォーム』に『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書』がありますので、内容をよく読み、同意いただける場合にはご署名のうえ、後述の送付先へご郵送ください。

■基準④　『認定審査手数料の支払い』

プロフェッショナル区分の**認定審査手数料は11,000円（10,000円＋消費税10%）**です。
下記の口座まで、お振込みください。
また、恐れ入りますが、振込手数料はご負担くださいますようお願い申し上げます。

※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。

三菱UFJ銀行　　新宿中央支店　普通　３１７６１３１
口座名：　イツパンシヤダンホウジンニホンコンタクトセンターキヨウイクケンテイキヨウカイ
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、
ご氏名の前に合格者番号の**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
（合格者番号下4桁＋氏名）

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

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

「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） ■ 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。	□ 企業における経営計画の策定と評価 □ 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 □ コンタクトセンターの中長期計画の策定 □ その他経営企画 □ 人材採用計画や人事計画業務 □ 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 □ コンタクトセンターの年次計画と予算の策定・管理業務 □ リスク分析、リスク管理業務 □ コンプライアンス管理 □ コンタクトセンター監査 □ その他の業務監査、会計監査業務
2	カスタマーサービス （CS） ■ 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。	□ 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か直接的にその業務を管理する業務 □ 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） □ アウトバウンドセールスおよびその管理 □ 消費者対応部門における業務 □ 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。	□ 顧客満足度の調査、測定 □ 顧客セグメントの構築 □ プロモーション活動の企画・実行 □ 営業企画・営業 □ アウトバウンド戦略 □ 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。	□ フォーキャスト(業務量予測)業務 □ スタッフィング・スケジューリング（要員計画と調整）業務 □ コンタクトセンターの現場における要員調整と管理 □ コンタクトセンター指標管理、レポーティング □ モニタリング・コーチング業務 □ 品質管理業務 □ コンプライアンスと顧客保護管理態勢の構築 □ 業務改善活動、業務プロセス監査 □ 知識スキル管理、情報提供 □ 情報セキュリティ管理業務 □ 職場の環境衛生業務 □ 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。	□ コンタクトセンタースタッフの採用 □ 研修企画・研修の実施(講師等含む) □ スキル管理、スキル検証、人事計画 □ コーチング □ スタッフの評価、人事評価 □ スタッフの定着促進にむけた活動 □ コンペンセーション(報奨)プランの策定
6	センターアーキテクト（AR） ■ 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。	□ 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 □ アウトソーシング企画 □ サービスエージェンシーにおける新規開発と業務構築 □ 業務仕様書やSLAの作成と管理 □ アウトソーシングマネジメント □ プロジェクトマネジメント □ 情報システムの調達
7	ＩＣＴ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。	□ コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理 □ ITサービスマネジメント

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

（エ）申請手続き

資格認定に関する手続きには、**下記の2種の送付物を準備し、協会の指定する窓口にご送付ください。**
認定に必要な申請書は、協会WEBサイトから「認定申請フォーム」を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認定申請フォームダウンロード先】
URL https://www.conken.org/qualification/index.html

【申請についての問い合わせ先】
E-Mail info@conken.org

【申請時における協会への送付物】

1. 合格証明書（試験結果レポート）のコピー

検定試験を受験後に郵送された、試合格証明書(験結果レポート)のコピーを同封ください。

※プロフェッショナル資格検定試験の合格証明書の有効期限は、**発行日から3年間**です。
有効期限を過ぎると資格認定申請には使用できず、再度受験が必要になります。

2. 資格認定申請フォーム

資格認定申請フォームは以下 A～D の4つで構成されています。それぞれ必要な事項を記載してください。

A. 資格認定申請書
B. 業務経験証明書
C. 上司もしくは監督者による証明
D. 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書

※ 送付いただいた、資格認定申請フォームは返却されません。
なお、記載内容に関する確認を協会より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いたします。

1.合格証明書のコピー	＋	2.資格認定申請フォーム

以上の2種類の書類を合わせて下記送付先へご送付いただきますようお願いいたします。
認定基準を満たしているかどうか審査し、基準を満たしている場合、認定証が送付されます。

【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

※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。

©2019 一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会