

● CMBOK3.0 コンピテンシー

コンタクトセンター戦略 (ST) 経営戦略と財務 ST-1 コンタクトセンター戦略 ST-2 計画の策定 ST-3 コンタクトセンターの財務 ST-4 ビジネスケース ST-5 リスク管理 ST-6 関連法規の理解/法令遵守(コンプライアンス)	コンタクトセンターアーキテクチャー コンタクトセンターアーキテクチャー AR-1 業務要件定義の作成 AR-2 サービスの調達 AR-3 業務仕様書とサービスレベル・マネジメント AR-4 ファシリティ・マネジメント AR-5 プロジェクトマネジメント
サービスマネジメント (SM) サービスの基本知識 SM-1 サービスの理解 SM-2 サービス・エンカウンター SM-3 サービスの価値 SM-4 顧客満足/顧客ロイヤリティ/顧客エンゲージメント SM-5 顧客の離反 SM-6 苦情/クレーム対応 SM-7 カスタマー・ハラズメント SM-8 サービスサイエンス 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	ICTマネジメント ICTマネジメント IC-1 コンタクトセンターシステムの選定 IC-2 電話回線の知識 IC-3 電話回線数の設定(アーランBによる必要回線の設定) 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 IC-5 ソーシャルメディアサービス IC-6 ITサービスマネジメント IC-7 人工知能 IC-8 RPA IC-9 コンタクトセンターと情報セキュリティ IC-10 ITサービスマネジメント
カスタマー・エクスペリエンス (CX) カスタマー・エクスペリエンス(顧客経験価値) CX-1 顧客対応 CX-2 サービスの提供 CX-3 無人対応と有人対応 CX-4 オムニチャネル CX-5 カスタマー・エクスペリエンス(CX) CX-6 エフォートレス・エクスペリエンス CX-7 カスタマー・サクセス CX-8 顧客管理 CX-9 バックオフィスとの連携	コンタクトセンターの監査 コンタクトセンターの監査 AU-1 監査の計画と準備 AU-2 監査の実施 AU-3 監査の報告 AU-4 フォローアップと是正活動
CRM コンタクトセンター戦略の実践 (CR) CRM コンタクトセンター戦略の実践 CR-1 カスタマー・リレーションシップ・マネジメント CR-2 コンタクトセンターにおけるCRM活動の概要 CR-3 コンタクトセンターにおけるCRM活動の実践 CR-4 カスタマー・エンゲージメント・マネジメント CR-5 ビッグデータ(Big Data)	コンタクトセンターの職能スキル コンタクトセンターの職能スキル PE-1 対応の基本 PE-2 コミュニケーション PE-3 リスニングスキル PE-4 トークスキル(話すスキル) PE-5 質問スキル(質問力) PE-6 シンキングスキル(考えるスキル) PE-7 ライティングスキル(書くスキル) PE-8 ヒューマンリレーション PE-9 チームワーク PE-10 リーダーシップ PE-11 ネゴシエーション PE-12 業務の達成 PE-13 問題解決能力と論理的思考 PE-14 ロジカル・ライティング PE-15 統計基礎
オペレーションマネジメント (OP) オペレーションマネジメント OP-1 インバウンド業務での業務量予測 OP-2 必要要員数の算出 OP-3 要員計画とシフト計画・調整 OP-4 リアルタイムマネジメント OP-5 指標管理 OP-6 モニタリング OP-7 業務改善 OP-8 ナレッジ・マネジメント OP-9 コンタクトリズン分析 OP-10 ライブチャットによる顧客対応 OP-11 在宅勤務(テレワーク) OP-12 学習する組織 OP-13 法令遵守と顧客保護体制(コンタクトセンターのコンプライアンス) OP-14 職場環境の管理 OP-15 ビジネス継続性の確保(BCP)	PCスキルの基礎 (PC) PCスキルの基礎 PC-1 コンタクトセンターPCスキル基本 PC-2 文章入力 PC-3 WEBと検索 PC-4 表計算 PC-5 データベース基礎
ヒューマンリソースマネジメント (HR) ヒューマンリソースマネジメント HR-1 スキル定義 HR-2 採用 HR-3 トレーニングの実施 HR-4 スキルの管理と検証 HR-5 コーチング HR-6 エンパワーメント HR-7 モチベーション HR-8 チームビルディング HR-9 ストレス管理 HR-10 スタッフの評価 HR-11 従業員の定着促進 HR-12 エンプロイ・エクスペリエンス(EX)	職業人としての個人の資質と行動 (PA) 職業人としての個人の資質と行動 PA-1 顧客サービスの理解 PA-2 リーダーシップ・個人の責任 PA-3 モチベーションの維持 PA-4 役割と信頼関係の創出 PA-5 自信 PA-6 積極的・前向きな姿勢 PA-7 忍耐と包容力 PA-8 学習への意欲 PA-9 共感力 PA-10 創造性 PA-11 一貫性 PA-12 柔軟性