

● CMBOK の各分野

	分野	内容の例示
1	<b>コンタクトセンター戦略 (ST)</b> ■ 企業のビジョン/ミッションおよび顧客戦略(チャネル・サービスレベル・ポリシー等)に基づいて、コンタクトセンター戦略を構築し、計画策定・予算管理・リスク管理などを行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● コンタクトセンターの中長期計画の策定</li> <li>● 人材育成計画、情報通信システムなどの調達計画</li> <li>● 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</li> <li>● コンタクトセンターの年次計画と予算の策定・管理業務</li> <li>● リスク分析、リスク管理業務</li> <li>● コンプライアンス管理</li> <li>● 顧客満足度とVOCの測定による、コンタクトセンター戦略へのフィードバック</li> </ul>
2	<b>カスタマーサービス (CS)</b> ■ 顧客の問題を解決し、商品サービスの提供者としての責務を果たす顧客接点の役割を担う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● サービスサイエンスに基づくサービス設計業務</li> <li>● ソーシャルメディアを活用した顧客対応の運用</li> <li>● 苦情/クレーム対応業務</li> <li>● 消費者対応部門・啓発部門における業務</li> </ul>
3	<b>CRM コンタクトセンター戦略の実践 (CR)</b> ■ 新たな顧客を獲得し、長期的な関係を構築するため、コンタクトセンター戦略を実践する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客セグメンテーションの構築</li> <li>● CRM活動の実践</li> <li>● プロモーション活動の企画・実行を通じた仮説検証</li> <li>● ビッグデータを活用したコンタクトセンター戦略の実践</li> </ul>
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、指標管理やモニタリングを通じて、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。またその結果に基づいて、業務改善に取り組む。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● フォーキャスト(業務量予測)業務</li> <li>● スタッフィング・スケジューリング(要員計画と調整)業務</li> <li>● コンタクトセンターの現場における要員調整と管理</li> <li>● コンタクトセンター指標管理、レポート管理</li> <li>● モニタリング・コーチング業務</li> <li>● 品質管理業務</li> <li>● 学習する組織の構築</li> <li>● コンプライアンスと顧客保護管理態勢の構築</li> <li>● 業務改善活動、業務プロセス監査</li> <li>● 職場の環境衛生業務、リスクマネジメント</li> </ul>
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におけるスキル定義、採用、研修、スキル検証などに取り組み、コーチングや評価により、スタッフの定着促進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンタクトセンタースタッフのスキル定義</li> <li>● スタッフの採用</li> <li>● 研修企画・研修の実施(講師等含む)</li> <li>● スキル検証、人事計画</li> <li>● コーチング</li> <li>● スタッフの評価、人事評価</li> <li>● スタッフの定着促進にむけた活動</li> </ul>
6	<b>センターアーキテクチャー (AR)</b> ■ コンタクトセンター戦略に基づき、新たな業務の構築やサービスの適切な調達プロセスを実践する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● サービスエージェンシーにおける新規開発と業務構築</li> <li>● 業務仕様書やSLAの作成と管理</li> <li>● プロジェクトマネジメント</li> <li>● 情報システムの調達</li> </ul>
7	<b>ICT マネジメント (IC)</b> ■ コンタクトセンターにおける情報通信システム、IT サービスなどの導入と運用管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コンタクトセンター情報通信システムの構築・管理</li> <li>● 情報セキュリティマネジメント</li> <li>● IT サービスマネジメント</li> </ul>
8	<b>コンタクトセンターの監査 (AU)</b> ■ コンタクトセンター戦略が適切に、運営・構築分野に適用され、運営と構築のプロセスが確実に実施されているかを監査する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 監査業務プロセスの設計と準備</li> <li>● 監査の実施と報告</li> <li>● 監査報告に基づく、改善施策の作成と実施</li> </ul>
9	<b>コンタクトセンターの職能スキル (PE)</b> ■ コンタクトセンターにおける担当業務を遂行するために必要な対人的な活動を行うことができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対応の基本</li> <li>● コミュニケーションに必須職能の活用(聞く、話す、質問する、考える)</li> <li>● モチベーション向上やコーチング</li> <li>● チームワークの実践とチーム構築</li> <li>● ネゴシエーション</li> <li>● セルフマネジメントと業務の達成</li> <li>● 問題解決能力</li> </ul>
10	<b>PC スキルの基礎 (PC)</b> ■ コンタクトセンター業務に必要なレベルでPCを利用できる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パーソナルコンピューティングの基本</li> <li>● テキストの入力</li> <li>● WEBの活用</li> <li>● 表計算とデータベースの基礎</li> </ul>
11	<b>職業人としての個人の資質と行動 (PA)</b> ■ コンタクトセンターの業務を遂行するための基本的な行動や資質。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客サービスの理解</li> <li>● リーダーシップ</li> <li>● モチベーションの維持、自信</li> <li>● 信頼関係の創出</li> <li>● 積極的な姿勢、など</li> </ul>