

## コンタクトセンター検定試験について

### (ア) 検定試験の種別

現在実施している検定試験の種別には、オペレーションレベル（エントリー、オペレーター、スーパーバイザー）、プロフェッショナルレベル（コンタクトセンターアーキテクチャ、オペレーションマネジメントの2種）の計5種があります。

資格		認定内容
オペレーションレベル	エントリー (EN)	コンタクトセンターに限らず、電話等を中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務における基礎的な知識スキルを有する人材を認定する。
	オペレーター (OP)	より専門性の高い顧客対応業務や新人のOJT指導を担当するハイパフォーマンスなオペレーター人材を認定する。
	スーパーバイザー (SV)	コンタクトセンターにおけるオペレーターの管理者としてスーパーバイザー人材を認定する。
プロフェッショナル	コンタクトセンター アーキテクチャ (CAP)	コンタクトセンターの新規構築、新プログラム導入時における業務設計とテクノロジーの導入を担うプロフェッショナル人材を認定する。
	オペレーション マネジメント (OMP)	顧客対応部門における運営責任者、センター長やコンタクトセンターの業務プログラムのマネージャーなど、センター運営とパフォーマンス管理に特化したプロフェッショナル人材を認定する。

## (イ) オペレーションレベル (3 種) の概要

エントリー資格 [EN]	
認定内容	コンタクトセンターに限らず、電話等を中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務における基礎的な知識・スキルを有する人材を認定する。
対象	将来社会人としてビジネスを行う学生。 コンタクトセンターや電話応対を行う職業に就職し、ビジネスパーソンとしてキャリアをスタートさせたいばかりの方。

オペレーター資格 [OP]	
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの中心業務である、顧客対応業務で、より高いスキルを要する業務や、複数の対応プログラムをマルチに行う。またスーパーバイザーの業務を支援する。
コンタクトセンターにおけるポジション	より専門性の高い顧客対応業務や新人の OJT 指導を担当できるハイ・パフォーマンスなオペレーター、CSR、シニアオペレーター等。
資格取得者像	コンタクトセンターにおいて 1 年から 3 年程度の経験を積み、高いパフォーマンスを達成している方。

スーパーバイザー資格 [SV]	
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	現場のオペレーターの管理と指導、エスカレーション業務、モニタリング業務などを担当するリーダー（基本的に単一のオペレーターグループで、複数のオペレーターグループのスーパーバイザーを統括する業務ではない）。
コンタクトセンターにおけるポジション	オペレーターを直接的に管理/監督する最初の現場マネジメント層（組織内の呼称、リーダー、リード、主査、スーパーバイザー、SVなどは問わない）。
資格取得者像	初めての現場のマネージャーとして、必要最小限のマネジメント知識と管理能力を有した方。

## (ウ) プロフェッショナルレベル（2 種）の概要

コンタクトセンターアーキテクチャ資格【CAP】	
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの業務構築と調達の専門職として活躍する人物。 コンタクトセンターの業務構築（新設・移設・新規業務実施・業務量や仕様の大きな変更を含む）、サービスとITの調達の計画立案と実行に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、コンタクトセンターITおよびサービスエージェンシーの調達を担当する者。 またはサービスエージェンシーにおいてクライアント業務の仕様作成およびインプリメンテーションを担当するマネージャーおよびスタッフ、Sier（エスアイヤー）におけるコンタクトセンターシステム提案と導入SE など。
資格取得者像	コンタクトセンターの業務構築および調達、Sierとしての業務経験が3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ方。

オペレーションマネジメント資格【OMP】	
コンタクトセンターにおける業務のイメージ	コンタクトセンターの運営管理の専門職として活躍する人物。 センター運営管理の中心として、業務量予測と要員管理、品質管理と重要指標管理、人材育成、コンプライアンスの維持、職場環境の維持、ビジネス継続性などの専門的な知識とスキルを活用してコンタクトセンター運営に寄与する。
コンタクトセンターにおけるポジション	顧客接点担当部長、コンタクトセンター長、コンタクトセンター企画管理部門長及びスタッフ、複数のスーパーバイザーを統括する業務責任者など。
資格取得者像	コンタクトセンターの運営管理の業務経験が3年～5年あり、かつそれらの分野に関する専門的な学習経験を持つ方。

(工) 検定試験の実施時期と受験料

資格区分	検定試験種別	実施時期	受験料 (消費税10% 込み)	認定その他
オペレーション レベル	エントリー資格 (EN)	全国にて CBT 形式 試験実施中 (※)	3,850 円	検定試験合格にて資格を 取得できる。
	オペレーター資格 (OP)		7,700 円	
	スーパーバイザー資格 (SV)		8,800 円	
プロフェッショナル レベル	コンタクトセンター アーキテクチャ資格 (CAP)	年 1 回実施	16,500 円	資格取得には検定試験合格 に加え、認定要件 (業務経 験など) を満たした上で申請 が必要。3 年毎に更新。(別 途規定参照)
	オペレーションマネジメント資格 (OMP)			

※CBT 試験の実施会場はコン検のホームページを参照ください。(随時更新されています。)

受験申込みは、試験会場の WEB サイトで試験実施日をご確認の上、試験会場に直接お申込みください。

(オ) 試験範囲

検定試験は、日本コンタクトセンター教育検定協会が構築したコンタクトセンター知識スキル体系 (以下 CMBOK [読み: シンボック]) を基に設定された試験範囲に基づき出題されています。

(カ) 出題範囲及び出題比率

CMBOK に基づいた各試験の出題範囲及び出題比率は、以下の通りです。

出題範囲一覧

分野	知識・スキル分類	オペレーション CMBOK3.0準拠		プロフェッショナル CMBOK2.0準拠			
		OP	SV	CAP		OMP	
		選択式	選択式	選択式	記述式	選択式	記述式
コンタクトセンター戦略・監査	経営戦略と財務 ST	5%以下	5%以下	8%		8%	
	コンタクトセンターの監査 AU	-					
カスタマーサービス	サービス・マネジメント SM	30~	20~	10%	「構築」 を中心に 各分野から 出題	10%	「運営」 を中心に 各分野から 出題
	カスタマー・エクスペリエンス CX	25%	25%				
	CRMコンタクトセンター戦略の実践 CR						
運営	オペレーションマネジメント OP	20~	40~	15%		65%	
	ヒューマン・リソース・マネジメント HR	25%	45%				
構築	センターアーキテクチャ AR	5%以下	10~	60%		10%	
	ICTマネジメント IC		15%				
ベース	コンタクトセンターの職能スキル PE	35~	20~	7%		7%	
	PCスキルの基礎 PC	40%	25%				

※ プロフェッショナルの多肢選択式試験は、CMBOK 各分野について出題されるプロフェッショナル共通問題が約50%含まれています。

※ 記述式試験は、事例を中心とした記述式問題で各専門分野からの実践的な出題となっています。

CMBOK の各分野をバランスよく理解していることを前提に、専門分野での判断力を要求される問題が出題されます。

※ 試験の形式・出題範囲は、予定であり形式を含め変更の可能性があります。

#### (キ) オペレーションレベル エントリー試験範囲

エントリー資格試験は、これから電話等と中心とした非対面のコミュニケーションを行う業務で働く方に必要な知識やスキルレベルをCMBOK.2.0 にのっとり、再設定し試験範囲へ反映しました。出題範囲及び出題比率は、以下の通りです。

エントリー資格 出題分野		出題比率
<b>1. コンタクトセンターについての基礎知識</b>		5%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンターとは</li> <li>・職場としてのコンタクトセンター/ポジション</li> </ul>		
<b>2. マナーと心構え</b>		20%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンターでのマナーとルール</li> <li>・仕事をする上での心構えと準備</li> <li>・モチベーションの維持、ストレス管理</li> </ul>		
<b>3. お客様対応に必要なスキル</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の基礎</li> <li>・非電話対応の基礎</li> <li>・文書作成の基礎</li> <li>・パソコンスキルの基礎</li> </ul>		30%
<b>4. お客様対応に必要な基礎知識</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの基礎</li> <li>・お客様対応の基礎</li> <li>・コミュニケーションの基礎</li> <li>・クレーム対応の基礎</li> </ul>		
<b>5. お客様対応を支えるシステムとマネジメント</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様対応を支えるシステム</li> <li>・お客様対応を支えるマネジメント</li> </ul>		15%

#### (ク) 試験の合格と資格の認定について

##### ① 試験の合否判定

試験の評価は、素点（正答数の単純合計）ではなく、項目応答理論を用いた能力値を算出し、能力値を評価得点（スコア 200 から 800 の値をとる）のスコア 500 以上を合格としています。

各資格別の試験内容詳細については別途「試験概要（詳細版）」にてご案内いたします。

##### ② 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「認定要件」を満たし、申請をする必要があります。