

平成 21 年度

# 沖縄県コールセンター資格認定試験 試験ガイド

財団法人 雇用開発推進機構  
(沖縄県コールセンター資格認定試験運営事務局)

株式会社 プロシード



## 【 目 次 】

第1章： 沖縄県コールセンター資格認定試験とは .....	3
1. 資格制度構築の経緯 .....	3
2. 資格制度構築の目的 .....	3
3. 資格制度構築のプロセス .....	3
4. 沖縄県コールセンター資格制度が目指す特徴 .....	4
5. 資格制度の構成 .....	5
6. 知識とスキルの体系 .....	
(CMBOK： Call Center Management Body Of Knowledge=シムボック) .....	6
7. 専門性獲得の度合い(レベル) .....	7
8. 試験の構成.....	7
9. 合格基準 .....	7
第2章： 専門領域の概要 .....	8
1. 出題比率 .....	8
第3章： 知識・スキル分野の概要 .....	9
1. 要求されるコンピテンシーの獲得レベル .....	9
2. 専門領域別の知識・スキル.....	10



## 第1章： 沖縄県コールセンター資格認定試験とは

### 1. 資格制度構築の経緯

コールセンターは、いまやあらゆる企業や組織に存在する重要な顧客接点であり、社会のインフラになっています。日本では1990年代後半からコールセンター産業が成長段階に入り、比較的規模の大きいコールセンターを有する企業は地方進出を図るようになりまし。現在では、国や県の施策の結果、沖縄県は日本で第一位のコールセンターの集積地となり、50以上のコールセンター企業、1万2千名以上の就業人口を擁する産業となりました。

財団法人雇用開発推進機構 (<http://www.empact.or.jp/>) では、県内のコールセンター企業19社で組織する「コールセンター産業協議会」の提案に基づき、平成19年10月より「コールセンター資格制度整備事業（以下、「整備事業」という）」を推進して、沖縄県のコールセンターに従事する、または就労を目指す優れた人材を認定する「資格制度」を構築し、資格認定事業として開始する準備を進めてきました。平成20年度までに、コールセンターの現場の中心的人材である、エントリー、オペレーター、スーパーバイザーの3資格を構築し、平成21年度から資格認定試験を実施することになりました。

### 2. 資格制度構築の目的

コールセンターで最も重要な要素は、コールセンターで働く人材であるといわれています。沖縄県コールセンター資格認定試験では、コールセンターで働く方、またはこれからコールセンターの仕事に従事することを希望される方が、実践的な知識とスキルを客観的に証明し、自らプロフェッショナルとしてのキャリアアップを図ることを目的としています。また同時に、企業や組織は自らのコールセンターに採用する人材や従事している人材を客観的に評価し、継続的な雇用とキャリアパスの構築を図ることを目的としています。

### 3. 資格制度構築のプロセス

資格試験の構築にあたっては、県内外のコールセンター人材の「専門性」を様々な視点で実態調査を行うとともに、国内外の資格制度を分析しています。その上で、コールセンターに勤務する際に必要な知識とスキルを体系化した上で、業界の有識者や現場の教育担当者などによる試験問題の作成と2度にわたる予備テストを行い、科学的な分析の下、合格基準を定めて試験問題としています。こうしたプロセスを経て構築された試験は、コールセンター業界初めての試みであり、客観的な能力評価を行なえる認定基準となることが期待されています。

---

沖縄県コールセンター資格制度が目指す特徴

**① 専門性の重視**

コールセンターの大型化、業務の複雑化・高度化の流れはめざましく、そこで働く一人一人の業務も専門性が要求されるようになってきました。コールセンターにおける人材のキャリアパスも多様な専門性が要求されることから、様々なキャリアパスの流れが考えられるようになりました。これをキャリアの複線化といい、基本的なスキルからスタートしても、本人の特性や希望を基に専門性を深め、経験を積むことでキャリアアップを継続的に目指すことができます。その結果として、業界に長く貢献できる人材の育成を図ります。

**② 実用性を重視した人材モデル**

コールセンターで実際に働く優秀な人材像をロールモデルとし、資格志望者が実践的な知識やスキルの習得を可能とする実用的な資格制度とすることを目指しています。ロールモデルとは具体的な行動や行動事例を模倣・学習する対象となる人材を指し、キャリアアップを図る人材が意識的にそこから学び取ることで、より高いレベルの人材の行動パターンやその基礎となっている知識を習得することを目指します。本資格では、広くコールセンター業界へのインタビューや調査を行い、優れた人材の持つ行動特性を分析して体系化したものから、有識者による問題の作成を行なっています。

**③ 既存のコールセンターにおける研修や資格制度との連動**

すでに日本のコールセンター業界で行われている研修や、既に存在している人材認定制度や検定制度についても円滑に連動できるように配慮しています。資格試験に必要な分野は、これまでコールセンターでの研修や就職準備の研修等で習得した内容をコールセンター知識・スキル体系に基づいて自ら振り返ることや、分野ごとに関連する他の資格制度や検定などの学習が役立つように配慮されています。

資格制度の構成

資格制度の全体像は下図の通りです。

専門性 レベル	コールセンターアーキテクチャ		オペレーションマネジメント	カスタマーサービス
	テクノロジー	業務設計	運営管理とパフォーマンス	顧客対応
プロフェッショナル	業務設計とテクノロジーのプロフェッショナル資格		運営管理とパフォーマンスに特化したプロフェッショナル資格	カスタマーサービス(顧客対応)に特化したプロフェッショナル資格
スーパーバイザー	広汎な業務を担うSV等の現場マネジメント			
CSR (オペレーター)	カスタマーサービス、オペレーションマネジメントの入門的な資格			
エントリー	未就業者・新卒者・新規採用者向け			

資格制度の概要

平成 21 年度現在は、エントリー、オペレーター、スーパーバイザーの 3 資格の試験のみが構築されていますが、将来的にはキャリアの複線化を前提とした 3 つのプロフェッショナル資格の構築を考えています。

資格モデル	認定内容の概要
プロフェッショナル資格1 コールセンター アーキテクチャ	コールセンターのアーキテクチャ(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レベルの人材を認定する。
プロフェッショナル資格2 オペレーション マネジメント	コールセンター長やコール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レベルの人材を認定する。
プロフェッショナル資格3 カスタマーサービス	マネジメントよりも、コールセンターの中核である顧客対応の専門性に特化した人材を認定する。
スーパーバイザー	上位プロフェッショナル資格への登竜門として、コールセンターにおける広範な分野の実行者としてのスーパーバイザー人材を認定する。
オペレーター	コールセンターにおける中核業務である顧客対応業務を行うオペレーター人材を認定する。
エントリー	未就業者または新人で、一定レベルの「基礎能力」を身につけた人材を認定する。

6つの資格モデル概要

コールセンター資格制度で、各資格のベースとなっているのは 3 つの専門分野です。戦略構築や人材育成など、他の資格で代替可能な専門性の分野は、現在は範囲外としています。

専門性の分野	内容
コールセンターアーキテクチャ	コールセンターの企画設計から立ち上げ、および再構築の専門分野であり、業務設計と情報通信分野のマネジメントを含む。
オペレーションマネジメント	コールセンターの運営管理
カスタマーサービス	コールセンターにおける顧客対応

#### 専門性の分野

#### 4. 知識とスキルの体系（CMBOK：Call Center Management Body Of Knowledge=シムボック）

専門性の各分野を分析し、コールセンターの各資格に求められる専門性の獲得の度合いをレベル設定しつつ、知識とスキルの体系を開発しました。

スキル体系のベースとなっているのは、人材のコンピテンシーモデルです。コンピテンシーとは、高い業績を保つ人材の行動特性を明確にしたもので、具体的な行動の評価を基盤にしています。このコンピテンシーを正しく評価できると、その資格の取得者は実際の職場で、そのポジションにおいて実際に高い業績を上げることが期待できます。

コンピテンシー分野	内容
顧客対応 (C)	コールセンターにおける顧客接点業務を行う 顧客対応、顧客満足度の測定、役務の提供など
顧客の獲得 (S)	顧客を獲得し、製品/サービスの販売や顧客維持活動を行なう
センター運営管理 (O)	コールセンターの計画を実行し、目標を達成するために必要な、人・プロセス・ツールを的確に管理する
センターアーキテクト (A)	コールセンターの新たな構築、新しい業務の導入、移転などの構築やプロジェクト管理、ベンダーの選定などを行う
情報通信技術 (I)	コールセンターに特化したシステムの利用、オフィスソフトやPCの操作一般
プロフェッショナルスキル (P)	コミュニケーションスキル、プロフェッショナルスキル

#### コンピテンシーモデルの6分野

## 5. 専門性獲得の度合い(レベル)

6つの専門性のスキルを獲得するために、資格毎のキャリアにあわせたレベルを4段階に設定しています。

レベル	専門性獲得の度合い
レベル1	コンピテンシーを理解する
レベル2	コンピテンシーを実践する
レベル3	さらに複雑なタスクにおける実践や、改善活動を行う
レベル4	コンピテンシーの実践を指導する

### レベル設定

エントリーは、多くのコンピテンシーの分野において「レベル1」までを要求されます。オペレーターは、多くのコンピテンシーで「レベル2」の実践レベルまでを求められます。スーパーバイザーは現場の監督者として、「レベル2」に加えて、複雑なタスクにおける実践や改善活動を行なう「レベル3」まで求められるコンピテンシーも存在します。さらに管理者として、現場での論理的な意思決定も重視されるようになります。

## 6. 試験の構成

エントリー、オペレーター、スーパーバイザーの各資格ともに、試験時間 90 分、出題数 80 問、四者択一問題となっています。

## 7. 合格基準

試験問題と合格基準を制定するまでには、試験問題作成の世界的な標準となっている統計的な手法を用いています。1回目の予備テストにより、問題の良否や選択枝の評価を行なった上で、さらに2回目の予備テストにより様々な背景や属性の受験者の成績を統計的に分析し、属性グループ毎の能力を尺度化した指標を用いて、スキル体系に定めたコンピテンシーモデルを獲得している受験者が合格とみなされる基準を有識者の委員会にて決定しています。

試験の結果は、単純な正答率ではなく問題の難易度等を加味し統計的に計算されたスコア（指標）を活用しています。試験の結果として分野毎のスコアを受験者に発送いたしますが、個別の試験問題に対する結果やお問合せについては一切開示できません。

## 第2章：専門領域の概要

### 1. 出題比率

出題のおよその比率は以下の通りです。

あくまで問題が作成されたベースでの概算であり、実際の試験においては若干出題比率が異なる場合があります。

分野	内容	エントリー	オペレーター	スーパーバイザー
顧客対応 (C)	コールセンターにおける顧客接点業務を行う 顧客対応、顧客満足度の測定、役務の提供など	35%	35%	10%
顧客の獲得 (S)	顧客を獲得し、製品/サービスの販売や顧客維持活動を行なう	5%	5%	10%
センター運営管理 (O)	コールセンターの計画を実行し、目標を達成するために必要な人・プロセス・ツールを的確に管理する	25%	25%	35%
センターアーキテクト (A)	コールセンターの新たな構築、新しい業務の導入、移転などの仕様変更、プロジェクト管理、ベンダーの選定などを行う	0%	5%	5%
情報通信技術 (I)	コールセンターに特化したシステムの利用、オフィスソフトやPCの操作一般	20%	20%	10%
プロフェッショナルスキル (P)	コミュニケーションスキル、プロフェッショナルスキル	15%	10%	30%

### 第3章：知識・スキル分野の概要

#### 1. 要求されるコンピテンシーの獲得レベル

大分類	中分類	エントリー	オペレーター	スーパーバイザー
<b>顧客対応 (C)</b>				
顧客サービス対応				
C-1	顧客対応	1	2	3
C-2	サービスの提供	1	2	3
<b>顧客の獲得 (S)</b>				
顧客の獲得と維持				
S-1	マーケティング	1	1	2
S-2	顧客の獲得	1	2	2
<b>センター運営管理 (O)</b>				
運営管理				
O-1	予測と人員配置	1	1	2
O-2	人材管理	1	1	2
O-3	品質管理	1	1	2
O-4	業務管理と継続的な改善	1	1	2
O-5	コールセンターコンプライアンス	1	1	2
O-6	職場環境の維持	1	1	2
O-7	ビジネス継続性の確保	1	1	2
<b>センターアーキテクト (A)</b>				
コールセンター構築				
A-1	業務要件定義の作成	1	1	2
A-2	調達プロセス		1	1
A-3	業務仕様書の設計と運用		1	2
A-4	業務プロセスの監査			2
A-5	プロジェクトマネジメント			2
A-6	情報システムの調達			1
<b>情報通信技術 (I)</b>				
情報通信技術とコールセンターシステム				
I-1	コールセンターシステムの利用	1	1	2
I-2	情報通信技術の基礎	1	1	2
オフィスシステムの基礎				
I-3	表計算の基礎	1	2	2
I-4	データベース基礎	1	2	2
I-5	PC基礎	1	2	2
<b>プロフェッショナルスキル (P)</b>				
コールセンター専門スキル				
P-1	コミュニケーション基礎スキル	1	2	2~3
P-2	ヒューマンリレーション	1	2	2~3
P-3	チームワークと交渉力	1	2	2~3
P-4	アウトプット	1	2	2~3
P-5	問題解決能力と論理的思考	1	2	2~3

※レベルの度合いについてはP.7「レベル設定」を参照のこと。

## 2. 専門領域別の知識・スキル

専門領域：**顧客対応**

### <大分類> 顧客サービス対応 (C)

#### 【概要】

顧客サービス対応とは、コールセンター業務において最も中心となる業務である。コールセンターのあらゆる媒体（電話・e-mail・ファックス・郵便等）を通じて寄せられる顧客ニーズを理解し、自社やクライアント企業の要求とのバランスを考慮しつつ、依頼や問合せ、注文などに対応することを指す。顧客対応にあたっては誠意を持って対応し、顧客満足度を最大化すべく最適な対応を迫及する。

#### 【主な活動】

- 顧客対応
- 顧客満足度の測定
- アドバイス・サポート等の役務の提供、取引業務の遂行

### <中分類>

#### C-1 顧客対応

定義: コールセンターを利用する顧客のニーズを理解し、対応することで顧客満足度を最大化する。

#### C-2 サービスの提供

定義: コールセンターの応対を通じ、情報・サービス・役務の提供を行なう。

専門領域: **顧客の獲得**

## <大分類> 顧客の獲得と維持 (S)

### 【概要】

顧客サービス対応において、顧客を獲得し製品/サービスの販売をすることや顧客維持活動を行なうこと、およびそのマネジメントの活動を指す。

### 【主な活動】

- コールセンターを通じたマーケティング活動
- 顧客セグメンテーション・プロモーション・キャンペーン
- アウトバウンドコールによるセールス活動
- インバウンドコールにおけるクロスセル・アップセル
- 顧客の獲得と維持活動における売上等のデータ分析

## <中分類>

### S-1 マーケティング

定義: コールセンターにおけるセールス活動の基盤となる顧客セグメンテーションやキャンペーンの実施と管理など

### S-2 顧客の獲得

定義: 見込み顧客の獲得、アウトバウンドとインバウンド対応におけるセールス活動、営業管理や売上データの分析など

専門領域: **センター運営管理**

## ＜大分類＞ 運営管理 (0)

### 【概要】

コールセンターが組織として計画を実行し目標を達成するために必要な、人・プロセス・ツールを的確に管理することを指す。

### 【主な活動】

- コールセンターの需要の予測と適切な人員配置の実施
- 人材の管理（採用・教育・評価）
- 品質管理活動
- 業務管理と継続的な改善活動
- コールセンター業務におけるコンプライアンスの確保
- 職場環境の維持
- ビジネス継続性の確保

## ＜中分類＞

### 0-1 予測と人員配置

定義: コールセンターに対する顧客の需要を予測し、適切な人員計画と配置を行ない、顧客対応品質と効率性の確保を行なう。

### 0-2 人材管理

定義: 人材の採用・研修と検証・パフォーマンス評価と定着促進を通じて、コールセンターの要となる優秀な人材を確保する。

### 0-3 品質管理

定義: コールセンターにおけるプロセスの品質保証、ならびにモニタリングによる対応の精度と品質の評価と向上を図る。

### 0-4 業務管理と継続的な改善

定義: 適切な指標と目標値の設定に基づくコールセンターのパフォーマンスの管理と、継続的な改善活動を行なう。

### 0-5 コールセンターコンプライアンス

定義: コールセンターにおいて守らなくてはならない基本的なルール（法律、規則など）を理解し、適切に業務に適用する。

### 0-6 職場環境の維持

定義: コールセンターに求められる職場環境に関する要求を理解し、適切な職場環境の維持管理を行う。また人事労務上必要な範囲内でのメンタル面での管理を行う。

### 0-7 ビジネス継続性の確保

定義: ビジネス継続性の観点からリスクを評価し、災害時などの復旧計画を策定する。

専門領域: **センターアーキテクト**

## <大分類> コールセンター構築 (A)

### 【概要】

コールセンターの新規構築、新しい業務の導入、コールセンターの移転や合併などのコールセンター仕様変更、プロジェクト管理、サービスエージェンシー選定等を通じて、コールセンターを取り巻く利害関係組織の要求に応える。

### 【主な活動】

- 業務要件定義の作成
- サービスベンダーの調達
- 業務仕様書の設計と運用
- 業務プロセスの監査
- プロジェクトマネジメント

## <中分類>

### A-1 業務要件定義の作成

定義: コールセンターを取り巻く利害関係者(ステークホルダー)を理解し、主にクライアント(経営陣、発注者組織)となる組織の要請に従い、必要な業務要件の定義を行なう。

### A-2 調達プロセス

定義: 主に業務要件定義に基づき、ベンダー(オペレーション・IT 含む)の選定と調達、および契約のプロセスを、最適化したコストと労力で実施し、クライアント組織(経営陣、発注者)の要求に応える。

### A-3 業務仕様書の設計と運用

定義: 調達プロセスのベースとなる業務仕様書を整備し、継続的に良好なベンダーとの関係を構築すると共に、パフォーマンスの確保とコストの最適化を実行する。

### A-4 業務プロセスの監査

定義: 契約したベンダーへの業務プロセス監査を行なうことにより、業務仕様の確認と継続的なパフォーマンスの改善に結びつける。

### A-5 プロジェクトマネジメント

定義: コールセンターの構築に必要なプロジェクトマネジメントを実行する。

### A-6 情報システムの調達

定義: IT サービスマネジメントの観点から、コールセンターにおける情報システムの調達を運用コストを含めて最適化する。

専門領域: **情報通信技術**

## <大分類> 情報通信技術とコールセンターシステム/オフィスシステムの基礎 (I)

### 【概要】

コールセンター業務に特化した情報システム技術の仕組みを把握し、顧客対応で PC や電話機などを円滑に利用するための知識とスキルが求められる。システムを最大限活用することで、顧客ニーズに対して適確かつ迅速な対応が可能となる。また、コールセンターの運営管理では、各種レポート作成・分析等にオフィスシステムが使われていることから、表計算・データベースの基礎知識が必要である。

### 【主な活動】

- コールセンターシステム
  - ・ テレフォニーシステム全般
  - ・ 情報通信技術の動向と基本的な活用
  - ・ コールセンターの運用システム
- オフィスシステム
  - ・ オフィスソフトの活用

### <中分類>

#### I-1 コールセンターシステムの利用

定義: 比較的多くの業務量を同時に処理するためのコールセンターに特化した IT システムの利用技術を指す。(例: ACD、CTI、IVR など)

#### I-2 情報通信技術の基礎

定義: 情報技術のコールセンターにおける活用を目的とした、情報通信技術に関する基礎的な知識を指す。

#### I-3 表計算の基礎

定義: 表計算ソフトを活用した入力業務から、コールセンター全体のパフォーマンス管理に活用するための分析業務までのソフト利用技術を指す。

#### I-4 データベース基礎

定義: データベースを活用した入力業務から、データベースの検索やクエリーの活用までの利用技術を指す。

#### I-5 PC 基礎

定義: パーソナルコンピューターの利用技術全般および、テキスト入力などの基盤となるスキルを指す。

専門領域: **プロフェッショナルスキル**

## ＜大分類＞ コールセンター専門スキル (P)

### 【概要】

コールセンターに従事する全てのスタッフに求められるプロフェッショナルスキル。他の専門領域の広範囲な基礎となり、顧客および職場の同僚や上司とのコミュニケーションや人間関係を含み、さらに応対や職場の課題克服に向けての問題解決能力などもコンピテンシーの各レベルに応じて必要となる。

### 【主な活動】

- センターにおける全てのコミュニケーション
- モチベーション理論を基本にした行動
- チームワークや協調性に基づく調整
- 業務における成果に対する責任とコミットメント
- 問題解決能力

## ＜中分類＞

### P-1 コミュニケーション基礎スキル

定義: 電話等の口頭でのコミュニケーション、文書やメール等によるコミュニケーション、媒体を問わず、適切な内容と表現で、顧客および職場の必要を満たす。

### P-2 ヒューマンリレーション

定義: モチベーション理論やコーチング理論を駆使しつつ、対顧客および職場においてパフォーマンスの向上、顧客維持などの結果をもたらす対人能力を行使する。

### P-3 チームワークと交渉力

定義: チームワークへの積極的な協力、ファシリテーションの実施、または協働を通じてチーム・組織のパフォーマンスを最大化する。

### P-4 アウトプット

定義: 効率性、精度、プロセスの遵守を確保した形で業務上の成果へのコミットメントを保つ。

### P-5 問題解決能力と論理的思考

定義: 業務上の問題解決にあたり、事実関係を精査し、リソースと制約を考慮しながら適切な行動ができる。行動にあたり、数値的統計的スキルを駆使する。

**【沖縄県コールセンター資格認定試験 お問い合わせ先】**

財団法人 雇用開発推進機構

(沖縄県コールセンター資格認定試験運営事務局)

住所 〒901-0152 沖縄県那覇市小禄 1831 番地 1

沖縄産業支援センター7階

電話 098-859-6140 / FAX 098-859-6220

ホームページでもご案内しています。URL <http://www.empact.or.jp/>

**「知識とスキルの体系**

**(CMBOK Call Center Management Body Of Knowledge=シムボック)解説」**

編集	株式会社プロシード
住所	〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウェスト12階
電話	03-6302-3350
URL	<a href="http://www.proseed.co.jp/">http://www.proseed.co.jp/</a>

**〔執筆・調査 担当者〕**

主任研究員	(株)プロシード 澤田 哲理
研究員	(株)プロシード 松波 一夫