


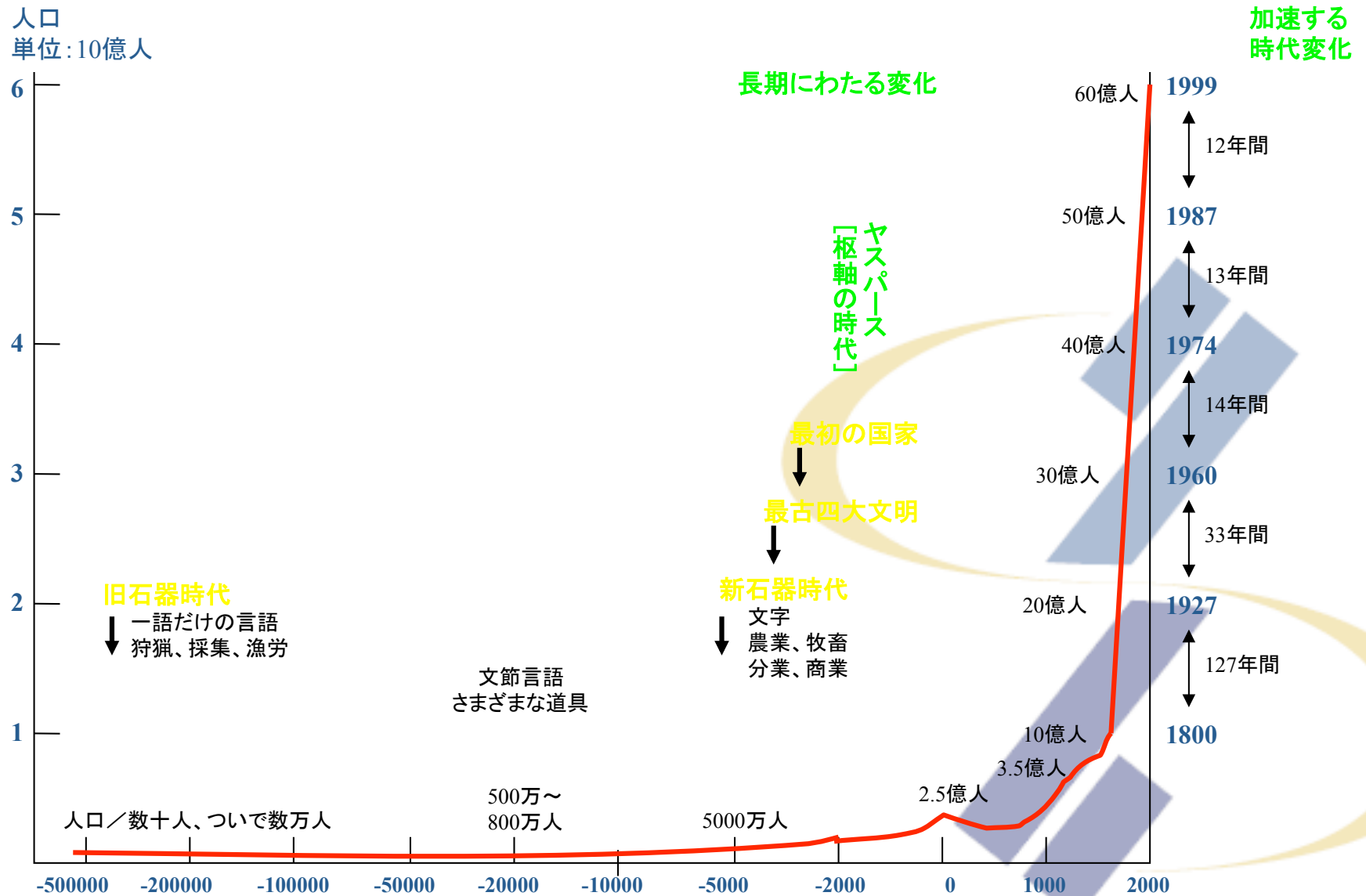
クラウド活用を支える コンタクトセンター人材の育成

2012年4月17日

日本コンタクトセンター教育検定協会
理事 西野 弘

21世紀我々はどのような時代に生きていくのか？





横目盛りは時代を遡るほど縮尺率を高めてある。最後の千年の目盛りを全部に適用すれば、この図は12メートルの長さになってしまう

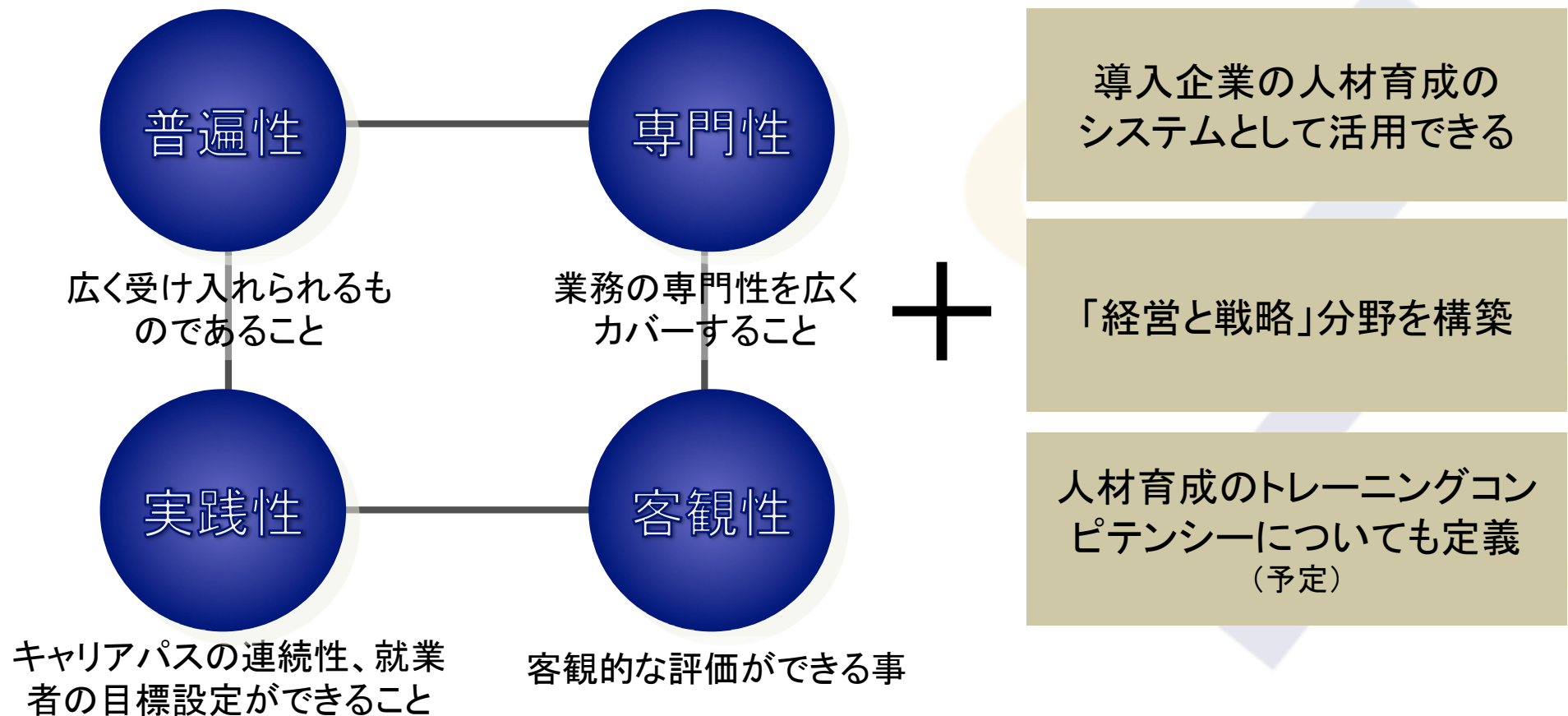


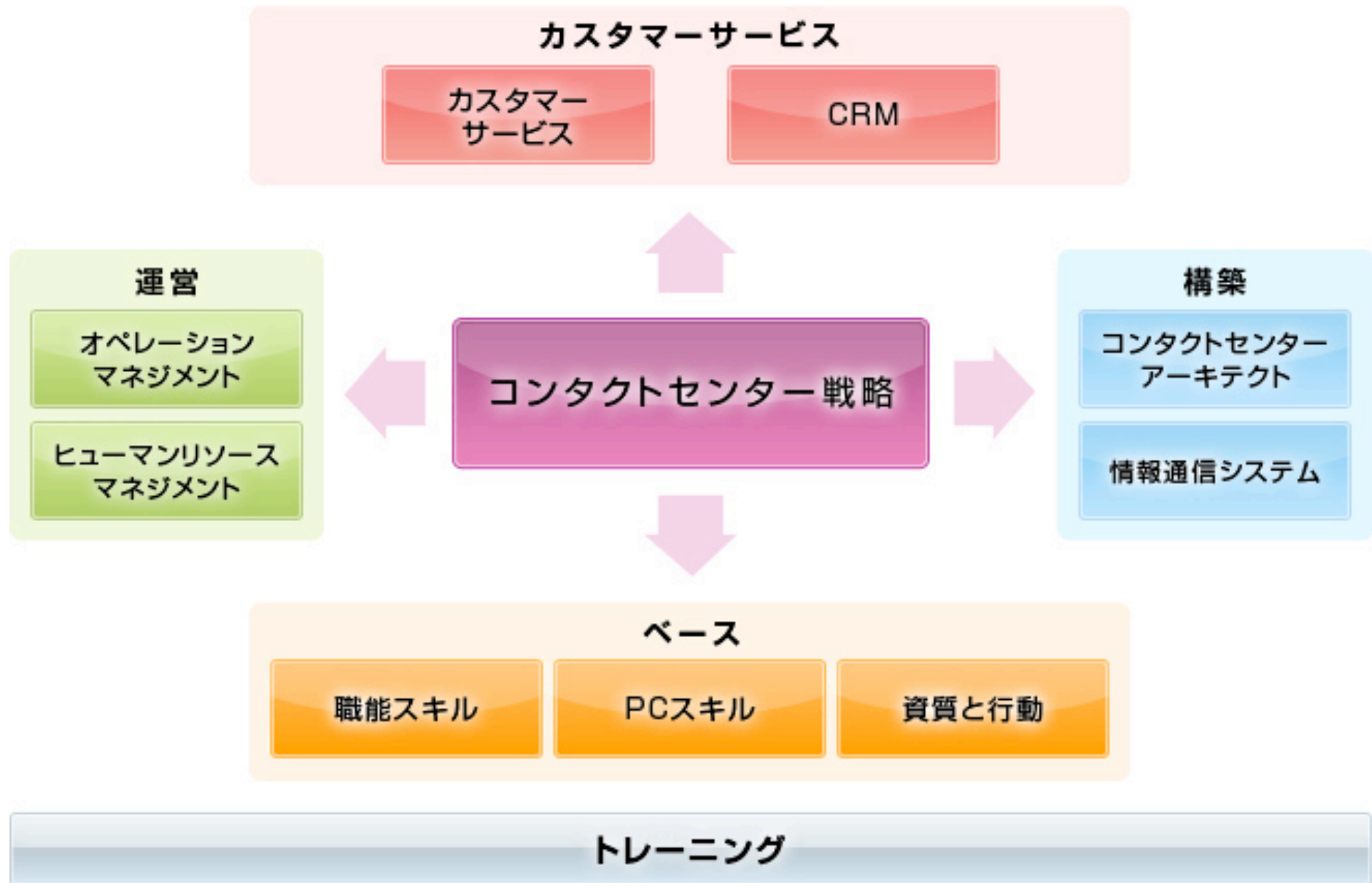
人口の大爆発

- 1920年20億だった人口が
1990年にはその3倍の60億に！
いまや70億人に！！
- 人類が10億に達するのに数万年がかかった。
- 何と世界人口が大きく伸びました。
それだけエッチに励んだ時代です!?
- 果たしてその原因は何故でしょう？

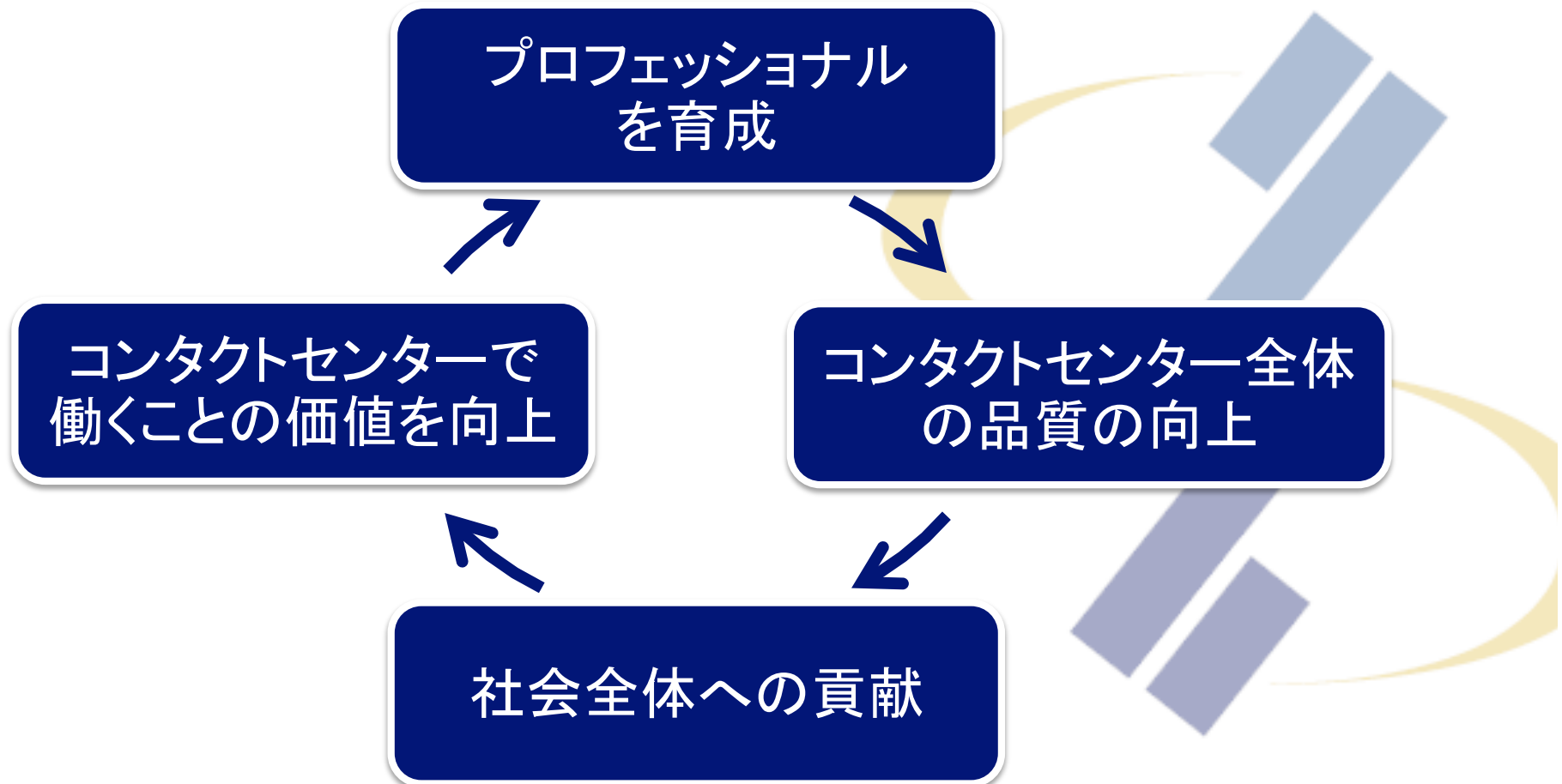
- 2009年からCMBOK委員会を組成、知識スキル体系を構築
- ・委員会メンバーは、「マネジメント・人材育成の実践者」「幅広い業務内容の代表」「幅広いステークホルダーの出身者」で構成している。

【CMBOK構築の視点】





- CMBOKに基づいた、コンタクトセンターで働く人のキャリアパスを網羅した試験
- オペレーション資格とプロフェッショナル資格で構成
- コンタクトセンターにおける3つの分野のプロフェッショナルを認定



資格モデル		認定内容
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 (CA)	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 (OM)	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。
	カスタマーサービス (CS)	セールス・渉外・特別対応等を含む高度な応対、および消費者保護の視点での顧客対応のプロフェッショナル人材を認定する。
オペレーション資格	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。
	オペレーター (OP)	コンタクトセンターにおける顧客対応の担当者として必要なコンピテンシーを備える人材を認定する。
	エントリー (EN)	コールセンターにおける業務の未就学者や入門者のうち、今後のキャリアパスに向けた知識・スキルを身につけた人材を認定する。