

CCSFコンテンツ拡充について

※CCSF: Common Career Skill Framework、「共通キャリア・スキルフレームワーク」の略称名。

2013/03/29

CCSFコンテンツ拡充について

CCSFのより柔軟な活用方法を提供することを目的に、以下2つの事業成果をCCSFへ反映。コンテンツを拡充し、一層の充実を図った。

✓「ITスキル標準の改訂」事業

～ ITスキル標準V3 2011の公開～

✓「今後のIT 人材スキルセット検討」事業

「ITスキル標準の改訂」事業とは

「カスタマサービス委員会」の協力のもと、カスタマサービス(CS)職種を改訂し、ITスキル標準V3 2011として公開した。

[2012年3月26日 公開]

(他職種の定義内容についてはITスキル標準V3 2008(2008年10月公開)から変更なし。)

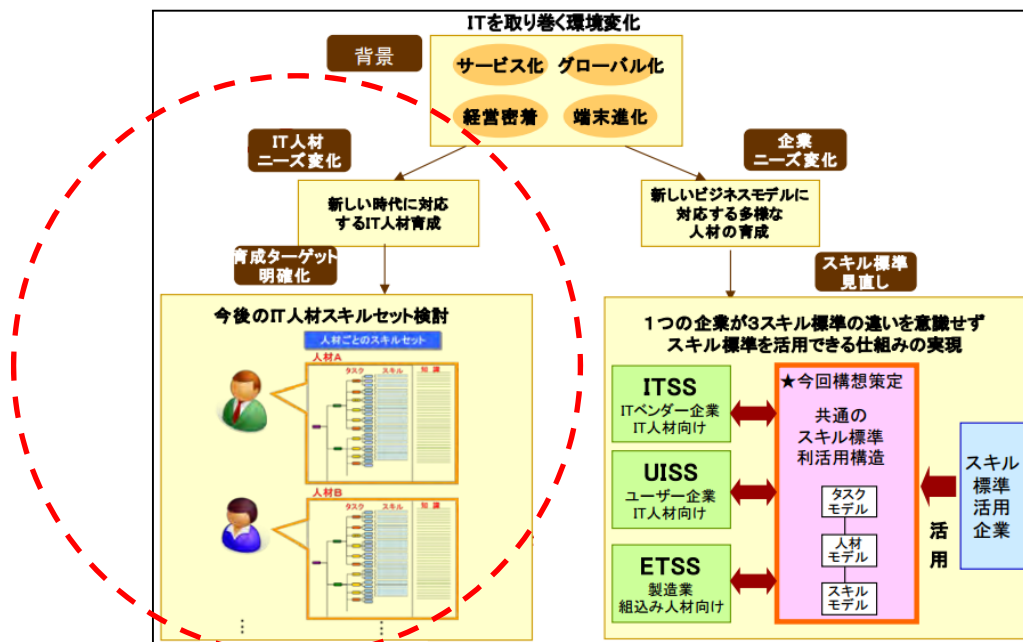
【改訂のポイント】

- ハードウェア、ソフトウェア、ファシリティの各専門分野について、カスタマサービス職種をとりまく環境の変化や活動範囲の拡大に対応した。
- カスタマサービス職種の活動の現状や業務プロセスを反映し、またカスタマサービス職種に従事する人にとってわかり易い表現にする。このため達成度、スキル項目、知識項目等を見直し拡充した。
- 上記に対応し、研修ロードマップを拡充し、新規コースを追加した。



「今後のIT 人材スキルセット検討」事業とは

「今後のIT人材検討委員会」の協力のもと、今後 5年程度を見据えた新しい時代の変化を捉えたうえで、IT 人材において求められる役割とスキルセットを、企業タイプ（「IT企業：大規模案件」「IT企業：中小規模案件」「ユーザ企業情シス部門」「インターネット関連企業」）ごとに明確にすることを目的に実施し、報告書を公開した。[2012年7月20日 公開]



CCSFコンテンツ拡充の内容

「ITスキル標準の改訂」事業を受けての拡充内容

- ITスキル標準V3 2011で見直されたカスタマサービス職種の内容を、新たなタスク、及びスキルとして定義を追加した。
- 新たなタスクとカスタマサービス人材の紐づけを実施した。
- 上記について、「カスタマサービス委員会」の委員とのレビュー会を実施し、成果物を確認頂いた。

「今後のIT 人材スキルセット検討」事業を受けての拡充内容

- 報告書で示された19の役割について、タスクを紐づけ、新たな人材像を定義した。
- 人材像の定義にあたり必要となる新たなタスク、及びスキルを追加した。
- 上記について、「今後のIT人材検討委員会」の委員とのレビュー会を実施し、成果物を確認頂いた。

※タスク・スキルについては追加のみを行い、
言い換えや削除は行っていない。

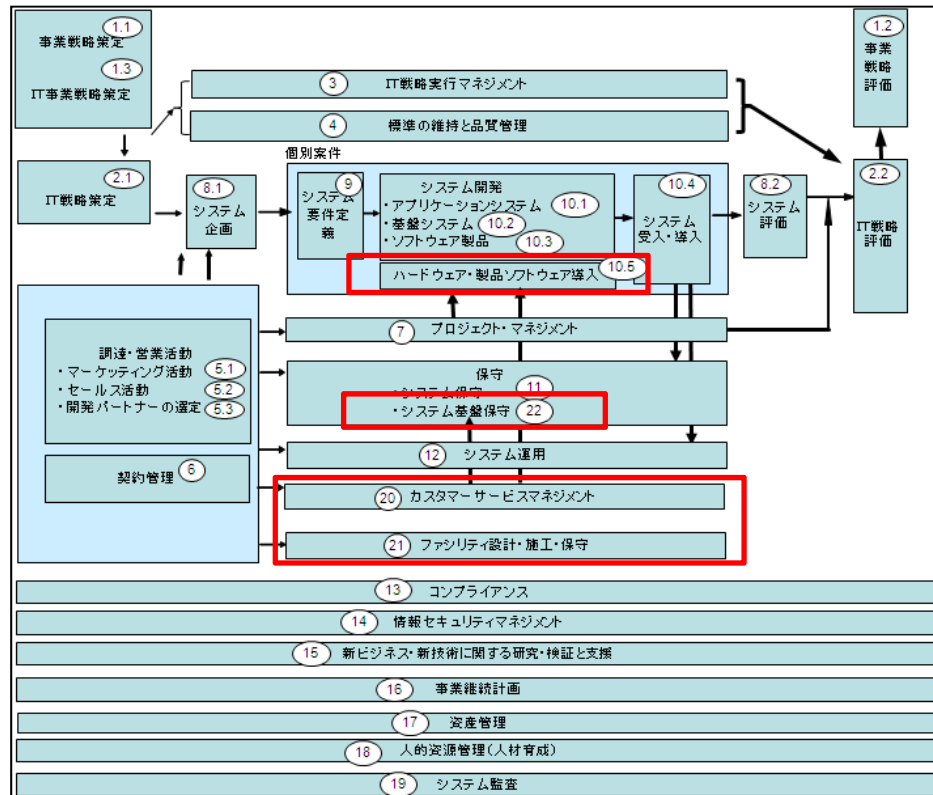
CCSFコンテンツ拡充について



拡充イメージ(「ITスキル標準の改訂」事業)

新たなタスクとして以下カテゴリを追加

- ハードウェア・製品ソフトウェア導入
- システム基盤保守
- カスタマーサービスマネジメント
- ファシリティ設計・施工・保守



新たなタスクと人材像との紐づけ

・1はコアタスク
(人材像が責任を持つ主たる担当領域のタスク)

・2は非コアタスク
(人材像が関わる必要のある従たる担当領域のタスク)

CCSFタスクコード	タスク		人材像		
	大分類	中分類	ITSS	ITSS	ITSS
T-20-1-1	カスタマーサービスマネジメント	顧客統括管理	顧客情報管理	1	1
T-20-1-2			システム構成管理	1	1
T-20-1-3			ソフトウェア構成管理	1	1
T-20-1-4			顧客コミュニケーション	1	1
T-20-1-5			クレーム対応処理	1	1
T-20-2-1		サービス企画・設計	保守サービスの企画	1	1
T-20-2-2			保守サービスの設計	1	1
T-20-2-3			サービス改善の取り組み	1	1
T-20-3-1		サービス管理	保守サービスの管理	1	1

T-21-4-1	アプリケーション保守	保守計画			1
T-21-4-2		障害対応			1
T-21-4-3		定期点検(予防保全・法定点検)			1
T-21-4-4		業務改善管理			1
T-21-4-5		運用管理			1

