

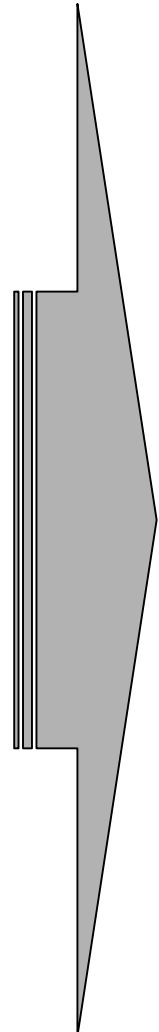
カスタマサービス

職種の概要

職種:カスタマサービス

カスタマサービスの概要

職種	カスタマサービス		
専門分野	ハードウェア	ソフトウェア	ファシリティマネジメント
レベル7			
レベル6			
レベル5			
レベル4			
レベル3			
レベル2			
レベル1			



職種の説明

オンサイトでのハードウェア、ソフトウェアの導入、カスタマイズ、保守及び修理を実施するとともに遠隔保守も実施する
 更に、IT技術を利用するための施設建設をサポートする
 IT投資の局面においては、開発(ソリューション構築(開発、実装))及び運用、保守(ソリューション保守(システム、業務))を主な活動領域として以下を実施する

- 開発
 - ・ハードウェア、ソフトウェアの導入
- 運用、保守
 - ・ハードウェア、ソフトウェアの保守

当該職種は、以下の専門分野に区分される

ハードウェア
 導入済あるいは導入予定のコンピュータ、関連機器(以下、ハードウェアと称す) について、その安定稼働を目的に、導入、据付、正常な機能維持、機能拡張、障害修復、操作指導等を行う

ソフトウェア
 導入済あるいは導入予定のコンピュータプログラム及びソフトウェア製品(以下、ソフトウェアと称す) について、安定稼働を目的に、導入、セットアップ、正常な機能維持、機能拡張、構成変更、障害修復及び操作指導等を行う

ファシリティマネジメント
 コンピュータシステム及びネットワークの施設インフラについて、設計、構築の管理及び運営を行う

達成度指標

職種:カスタマサービス

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ハードウェア 1 of 3	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ハードウェアサービス責任者として、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムにて、システムの導入、維持、保守活動を、成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 ミッションクリティカルなシステム 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記 IT 主要コンポーネントの内、主たる担当領域を 1 つ有し、他コンポーネント全般についても専門知識を有する (IT 主要コンポーネント: 汎用プロセッサ、ミッドレンジプロセッサ、PC、ストレージ、ネットワーク etc.) 広域地域全体、特定インダストリ全体又はそれらに相当するユーザを担当 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動遂行の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用管理、ハードウェア製品テクノロジーに関する専門知識を有する ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定をリードできる サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理 ユーザの部長相当以上の満足感、並びにサービスチームメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ハードウェア 2 of 3	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ハードウェアサービスチームリーダーとして、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムにて、システムの導入、維持、保守活動を、成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 ミッションクリティカルなシステム 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記IT主要コンポーネントの内、専門領域を1つ担当 (IT主要コンポーネント:汎用プロセッサ、ミッドレンジプロセッサ、PC、ストレージ、ネットワーク etc.) 広域地域、特定インダストリを構成する特定サービスチームを担当 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動遂行の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用管理、ハードウェア製品テクノロジーに関する専門知識を有する ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定にアドバイスできる 担当チームにおける収益性の管理 ユーザの担当者以上の満足感、並びにサービスチームメンバへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ハードウェア 3 of 3	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ハードウェアサービスチームメンバとして、担当する領域の実施責任を持ち、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムについて、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 ミッションクリティカルなシステム 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記IT主要コンポーネントいずれかのサービス活動に参画 (IT主要コンポーネント:汎用プロセッサ、ミッドレンジプロセッサ、PC、ストレージ、ネットワーク etc.) 特定サービスチームのメンバとして特定ユーザに対するサービス活動に参画 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用管理、ハードウェア製品テクノロジーに関する基本的知識を有する ユーザから見たハードウェア、システム運用に関する一次技術窓口 ユーザニーズに則した計画、手法の助言ができる ユーザの担当者以上の満足感

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ソフトウェア 1 of 3	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ソフトウェアサービス責任者として、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムにて、システムの導入、維持、保守活動を、成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 ミッションクリティカルなシステム 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記 IT 主要コンポーネントの内、主たる担当領域を1つ有し、他コンポーネント全般についても専門知識を有する (IT 主要コンポーネント: オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト etc.) 広域地域全体、特定インダストリ全体又はそれらに相当するユーザを担当 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動遂行の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジーに関する専門知識を有する 担当領域におけるソフトウェアサービス、技術支援の戦略、計画を立案 サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理 ユーザの部長相当以上の満足感、並びにサービスチームメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ソフトウェア 2 of 3	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ソフトウェアサービスチームリーダーとして、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムにて、システムの導入、維持、保守活動を、成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 ミッションクリティカルなシステム 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記IT主要コンポーネントの内、専門領域を1つ担当 (IT主要コンポーネント:オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト etc.) 広域地域、特定インダストリを構成する特定サービスチームを担当 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動遂行の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジーに関する専門知識を有する ユーザ要件に応じた適切な対策の計画立案 担当チーム内での体制整備 ユーザの担当者以上の満足感、並びにサービスチームメンバーへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ソフトウェア 3 of 3	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するシステムにおいて、ソフトウェアサービスチームメンバとして、担当する領域の実施責任を持ち、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムについて、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> クロスプラットフォームで稼動するシステム マルチベンダシステム環境 先進的で、全く新しい或いは使用実績の少ないテクノロジーを使用 ミッションクリティカルなシステム 24時間365日の連続稼動が要求され、変更、保守、障害回復に専門性が必要 全国規模のシステム(ネットワーク、分散拠点) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する規模で、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 下記IT主要コンポーネントいずれかのサービス活動に参画 (IT主要コンポーネント:オペレーティングシステム、データベース、ミドルウェア、アプリケーションソフト etc.) 特定サービスチームのメンバとして特定ユーザに対するサービス活動に参画 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア障害診断、ソフトウェア製品テクノロジーに関する基本的知識を有する ユーザから見たソフトウェアサポートに関する一次技術窓口 ユーザニーズに則した計画、手法の助言ができる ユーザの担当者以上の満足感

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ファシリティマネジメント 1 of 4	レベル6	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するプロジェクトにおいて、ファシリティマネジメントサービス責任者として、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のプロジェクトにて、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24 時間 365 日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 拠点数多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する大規模施設で、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 5 箇所以上または 5,000 m²以上のコンピュータールームの付帯設備管理、運営 300 拠点以上の大規模ネットワーク付帯設備管理、運営 上記に相当する複数の施設インフラ管理、運営 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえた IT 関連ファシリティの設計、構築、管理の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> FM、建築、電気、機械、情報配線等の専門領域における認定資格を有する 施設戦略、施設中長期計画を立案 サービスチーム全体の要員計画管理、収益性管理 ユーザの経営層、事業部長相当、または部長相当以上への満足感、並びにサービスチームメンバーへの達成感の提供 後進育成、学会等外部団体のコミュニティ活動、論文執筆、講演活動、ビジネス特許取得等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ファシリティマネジメント 2 of 4	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するプロジェクトにおいて、ファシリティマネジメントサービス責任者として、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のプロジェクトにて、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24 時間 365 日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 拠点数多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する中規模施設で、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 3~4 箇所または 2,000 m²以上 5,000 m²未満のコンピュータールームの付帯設備管理、運営 100 拠点以上 300 拠点未満の中規模ネットワーク付帯設備管理、運営 上記に相当する複数の施設インフラ管理、運営 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえた IT 関連ファシリティの設計、構築、管理の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> FM、建築、電気、機械、情報配線等の専門領域における認定資格を有する 担当領域における施設戦略、施設中長期計画を立案 担当サービスチームの要員計画管理、収益性管理 ユーザの部長相当以上の満足感、並びにサービスチームメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ファシリティマネジメント 3 of 4	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 下記複雑性、サイズに相当するプロジェクトにおいて、ファシリティマネジメントサービスチームリーダーとして、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のプロジェクトにて、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24 時間 365 日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 拠点数多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のいずれかに相当する小規模施設で、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全を成功裡に遂行した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 2 箇所以下または 2,000 m²未満のコンピューターームの付帯設備管理、運営 100 拠点未満の小規模ネットワーク付帯設備管理、運営 上記に相当する複数の施設インフラ管理、運営 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえた IT 関連ファシリティの設計、構築、管理の経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> FM、建築、電気、機械、情報配線等の専門領域における専門知識を有する 担当サービスチームの要員計画、収益性把握 ユーザの担当者以上の満足感、並びにサービスチームメンバへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文、技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献と実績

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ファシリティマネジメント 4 of 4	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ファシリティマネジメントサービスチームメンバーとして、担当する領域の実施責任を持ち、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全プロジェクトに参画した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のプロジェクトに参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ミッションクリティカルなシステムの付帯設備 24 時間 365 日の連続稼働が要求され変更、保守、障害回復に専門性が必要 拠点数多く、ネットワークの構造も複雑 複雑な要件に基づく防災、防犯対策 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下に相当する規模で、ファシリティマネジメントサービスチームメンバーとして、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全プロジェクトに参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 業務に関係する一部のコンピュータルーム及びネットワークの付帯設備管理、運営 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえた IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全プロジェクトに参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> FM、建築、電気、機械、情報配線等の専門領域における専門知識を有する ユーザの担当者以上の満足感

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ハードウェア、ソフトウェア共通 1 of 2	レベル2	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバーとして、システムの導入、維持、保守活動の一連の活動に参画した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> シングルプラットフォーム環境 障害影響度の比較的小さいシステム 計画停止を比較的容易に計画できるシステム <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 規模を問わず、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用管理、ハードウェア製品、ハードウェア製品に関する基本的知識を有する 同一職種の上位者の作成した計画に従って作業を実施した経験を有する

カスタマサービスの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ハードウェア、ソフトウェア共通 1 of 2	レベル1	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバーとして、システムの導入、維持、保守活動のいずれかの活動に参画した経験と実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> シングルプラットフォーム環境 障害影響度の比較的小さいシステム 計画停止を比較的容易に計画できるシステム <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 規模を問わず、システムの導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステム導入、維持、保守活動に参画した経験と実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用管理、ハードウェア製品、ハードウェア製品に関する基本的知識を有する 同一職種の上位者の作成した計画に従って作業を実施した経験を有する

スキル領域

職種:カスタマサービス

カスタマサービスのスキル領域

専門分野	スキル領域	
	(職種共通スキル項目)	(専門分野固有スキル項目)
ハードウェア	<p>ユーザ環境分析 外部環境分析、経営方針分析、IT 環境分析、ユーザとのリレーション構築</p> <p>ビジネス戦略 ビジネスプラン立案、コンサルティング手法の活用、セールス手法の活用</p> <p>プロジェクトマネジメント プロジェクト計画策定、作業定義、スケジュール進捗管理、報告、リスク管理、システムアシュアランス手法の活用、コスト管理</p> <p>システム運用管理 問題管理、回復管理、変更管理、構成管理、システム運用基準点検、障害影響度、リカバリ手順評価分析、リモートメンテナンス</p> <p>リーダーシップ 目標設定、チーム形成、アクティビティ展開と推進、動機付け</p> <p>コミュニケーション 意思疎通、プレゼンテーション、各種文書の作成、会議運営</p> <p>ネゴシエーション スコープ、コスト、スケジュール、リソースに関する交渉、プロジェクト関係者との目標の共有</p>	<p>ハードウェアテクノロジー ハードウェアアーキテクチャ/プラットフォーム/コンフィグレーション知識の活用、電気/電子/工学基礎知識の活用、ハードウェア障害管理、修復</p>
ソフトウェア		<p>ソフトウェアテクノロジー ソフトウェアアーキテクチャ/プラットフォーム/アプリケーション知識の活用、ソフトウェアエンジニアリング知識の活用、ソフトウェア障害管理、修復</p>
ファシリティマネジメント		<p>ファシリティマネジメント コンピュータ/ネットワークファシリティ設計、構築管理、保全、防災、防犯対策設計、構築管理、ファシリティコンサルティング、環境対策設計、構築管理</p>

スキル熟達度・知識項目

職種:カスタマサービス

専門分野:ハードウェア

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア ユーザ環境分析	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - IT 動向 ・IT 業界動向の把握、活用 - 業界動向 ・業界環境、関連規制の把握 ・最新業界動向の把握 ・業界固有ニーズ&ウォンツの把握、活用 - 業界競合状況 ・業界競合他社情報の把握 - ユーザ事業内容 ・ユーザ事業内容の把握 ・ユーザ主要マーケットの把握 ・個別業務内容の把握 - IT 戦略 ・ユーザ IT 戦略の把握 - ユーザ IT 環境 ・システム導入状況の把握 ・ハードウェア構成の把握 ・ソフトウェア構成の把握 ・システム導入計画の把握 - 組織、マネジメントシステム、カルチャ ・全体組織構成の把握 ・IT組織構成の把握 ・システム運用体制の把握 ・デシジョンプロセスの把握 ・ユーザのマネジメントシステム及びカルチャの理解 - ユーザリレーションシップ構築 ・ユーザの CIO、IT部門エグゼクティブ、マネージャ、スタッフとのリレーション構築、維持、管理 ・ユーザの利用部門とのリレーション構築、維持、管理
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、ユーザの事業部長相当または部長相当以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守戦略立案の基礎となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を分析することができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、ユーザの部長以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守活動計画立案の基礎となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を分析することができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、ユーザの担当者以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守活動を実施する基礎情報となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を理解することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア ビジネス戦略	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション構築 ・ハードウェアサービスソリューション構築 ・提供方法立案 ・業績評価手法の活用、実践
	レベル6		<ul style="list-style-type: none"> - コンサルティング手法 ・課題分析手法の活用、実践 ・ビジネス環境に応じた適切なアドバイス、ガイドの提供手法の活用、実践
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、ユーザの外部環境、内部環境分析結果に基づき、ユーザニーズに則したソリューションを構築、提案する 又、担当領域における中長期ハードウェアサービスビジネス戦略を立案することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション提案 ・業務アプリケーションソリューション知識の活用、実践 ・ハードウェアサービスソリューション提案 ・Value Add Selling Process の活用、実践 (Win Win Partnership)
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、ユーザの外部環境、内部環境分析結果に基づき、個別ユーザニーズに則したソリューションを構築、提案する 又、担当チームのハードウェアサービスビジネス活動計画を立案し実績を管理することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザニーズに合致した将来ビジョンの策定 ・システムアーキテクチャ設計の実践 ・システム化計画の立案
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、ハードウェアサービスビジネス戦略に基づき、システム導入、維持、保守活動を実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ハードウェアサービスビジネス戦略 ・ビジネスプランニング手法の活用、実践 ・ハードウェアサービスビジネスプランの策定 ・予実分析、予実管理

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア プロジェクトマネジメント	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - プロジェクト計画 ・プロジェクト計画メソッドの活用、実践 ・一般的な管理スキルの活用、実践 ・承認プロセスの把握 ・組織プロセスの把握 ・要員計画、手法の活用、実践 - 作業定義 ・作業の細分化、詳細化、所要時間見積 ・作業規定書作成 ・作業順序設定手法の活用、実践 - リスク管理 ・リスク要因定義、リスクアセス、リスク評価、リスクテ ーキング - スケジュール開発、管理 ・数学的分析(Critical Path Method, PERT 等) ・所要時間の短縮 ・シミュレーションの実施 ・プロジェクト管理ソフトウェアの活用、実践 - 進捗管理 ・プロジェクト進捗評価基準の活用、実践 ・進捗検証 ・予実分析 ・傾向分析 ・Earned Value 分析 ・進捗管理会議運営 - 統合変更管理 ・変更管理、構成管理 - プロジェクト報告 ・報告方法分析、指示 ・プロジェクト報告 ・プロジェクト完了手続の実施 - システムアシュアランス ・システムアシュアランス手法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポーネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、複雑なシステムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる	
	レベル4	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、システムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる	
	レベル3	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、システムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントのいずれかを実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア システム運用管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - システム運用管理方針 ・システム運用要件分析 ・システムコンポーネント別運用管理方針の策定支援 ・システム運用基準点検 - 問題管理 ・障害影響度評価分析 ・障害履歴管理 ・障害特定 ・原因診断 ・障害修復、回避策策定 ・障害修復、回避作業計画立案 ・障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施 ・問題管理ツールの活用、実践 ・マルチベンダ/マルチプラットフォーム環境における問題特定手法の活用、実践 - 回復管理 ・回復管理手法の活用、実践 ・リカバリ手順評価分析 - 可用性管理 ・システム可用性管理ツール/プロセス/サービスの活用、実践 - キャパシティ管理 ・キャパシティ管理手法の活用、実践 - 構成管理 ・構成管理の実践 - 変更管理 ・変更管理手法の活用、実践 - 災害対策 ・災害対策の実践 - リモートメンテナンス ・リモートメンテナンス手法/ツール/プロセスの活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポーネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、複雑なシステムのシステム運用管理方針を策定し、ハードウェアサービスチームをリードして、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	
	レベル4	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	
	レベル3	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバーとして、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ ・リーダーシップの基本や原則の把握、実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・プロジェクトチームメンバの連携 ・プロジェクトチームメンバの動機付けと達成感の提供
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定をリードするとともに、ハードウェアサービスチームに対し指揮、命令し、全てのハードウェアサービス活動をリードすることができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダとして、ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定にアドバイスできるとともに、ハードウェアサービスチームに対し指揮、命令し、担当領域におけるハードウェアサービス活動をリードすることができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、ハードウェアサービス活動に参画でき、経験の浅いメンバにアドバイスを与えることができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用、実践 ・効果的な話し方、聞き方(アクティブリスニング)の活用、実践 ・効果的質問技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用、実践 ・公式、非公式文書の作成 ・文書表現、表現力の活用、実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応力の育成、実践 ・状況理解力の活用、実践 ・ミーティング運営技術の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、ユーザの部長相当以上の方々と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる 又、ハードウェアサービスチームのメンバとの適切な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報の処理を行うことができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、ユーザの担当者の方々と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる 又、チームメンバとのチームコミュニケーションを図り、円滑にハードウェアサービス活動を遂行することができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、チームの状況を的確に理解し、適切なチームコミュニケーションを図ることができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握、実践 ・効果的な交渉技法の活用、実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益の共有 ・協業環境の創出 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、ユーザの部長相当以上の方々及びハードウェアサービスチームメンバと、システム運用管理に関するゴールを設定し、論理的根拠に基づき、技術的課題に関する合意を形成できる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダとして、ユーザの担当者の方々及びハードウェアサービスチームメンバと、システム運用管理に関するゴールを設定し、技術的課題に関する合意を形成できる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、チームの状況を的確に理解し、ハードウェアサービス活動に必要な情報やデータをネゴシエーションを通じて獲得することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ハードウェア ハードウェアテクノロジー	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - IT アーキテクチャ ・ハードウェアアーキテクチャの理解、活用 ・ハードウェアプラットフォームの理解、活用 ・ハードウェアコンフィグレーションの理解、活用 ・オペレーティングシステム技術の理解、活用(メインフレーム、分散機(オフコン)、Unix、WINDOWS、Linux etc.) - 最新技術動向 ・最新ハードウェア技術動向の把握、活用 ・最新ミドルウェア技術動向の把握、活用 ・最新プラットフォーム技術動向の把握、活用 ・最新ネットワーク技術動向の把握、活用 ・最新データベース技術動向の把握、活用 ・最新セキュリティ技術動向の把握、活用 ・最新システム管理技術動向の把握、活用 - IT 競合他社情報 ・IT 競合他社情報の把握、活用 - ハードウェア基礎テクノロジー ・電気/電子/工学基礎知識の活用 - ハードウェア製品インストレーション ・インストレーションプランニング手法の活用、実践 ・インストレーションプロセスの活用、実践 ・仕様書、インストレーションマニュアルの理解、活用 ・ハードウェア製品インストレーション作業の実践 ・インストレーション完了手続き/報告の実践 - ハードウェア製品メンテナンス ・メンテナンス計画の立案 ・メンテナンスプロセスの活用、実践 ・メンテナンスマニュアルの理解、活用 ・ハードウェア製品メンテナンス作業の実践 ・測定器、テストツールの活用 ・メンテナンス完了手続き/報告の実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるハードウェアサービス責任者として、システム運用管理、ハードウェアテクノロジーに関する専門性を有し、複雑なシステム導入、維持、保守活動を技術的にリードすることができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームリーダーとして、システム運用管理、ハードウェアテクノロジーに関する専門性を有し、システム導入、維持、保守活動においてチームメンバに技術的なガイダンスを行うことができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるハードウェアサービスチームメンバとして、システム運用管理、ハードウェアテクノロジーに関する基本的知識を有し、担当する領域におけるシステム導入、維持、保守活動を実施することができる	

スキル熟達度・知識項目

職種:カスタマサービス

専門分野:ソフトウェア

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア ユーザ環境分析	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - IT 動向 ・IT 業界動向の把握、活用 - 業界動向 ・業界環境、関連規制の把握 ・最新業界動向の把握 ・業界固有ニーズ&ウォンツの把握、活用 - 業界競合状況 ・業界競合他社情報の把握 - ユーザ事業内容 ・ユーザ事業内容の把握 ・ユーザ主要マーケットの把握 ・個別業務内容の把握 - IT 戦略 ・ユーザ IT 戦略の把握 - ユーザ IT 環境 ・システム導入状況の把握 ・ハードウェア構成の把握 ・ソフトウェア構成の把握 ・システム導入計画の把握 - 組織、マネジメントシステム、カルチャ ・全体組織構成の把握 ・IT組織構成の把握 ・システム運用体制の把握 ・デシジョンプロセスの把握 ・ユーザのマネジメントシステム及びカルチャの理解 - ユーザリレーションシップ構築 ・ユーザの CIO、IT部門エグゼクティブ、マネージャ、スタッフとのリレーション構築、維持、管理 ・ユーザの利用部門とのリレーション構築、維持
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、ユーザの事業部長相当または部長相当以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守戦略立案の基礎となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を分析することができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダとして、ユーザの部長以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守活動計画立案の基礎となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を分析することができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、ユーザの担当者以上の方々との良好なリレーションシップを構築し、システム導入、維持、保守活動を実施する基礎情報となる、担当ユーザの外部環境、内部環境を理解することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア ビジネス戦略	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション構築 ・ソフトウェアサービスソリューション構築 ・提供方法立案 ・業績評価手法の活用、実践
	レベル6		<ul style="list-style-type: none"> - コンサルティング手法 ・課題分析手法の活用、実践 ・ビジネス環境に応じた適切なアドバイス、ガイドの提供手法の活用、実践
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、ユーザの外部環境、内部環境分析結果に基づき、ユーザニーズに則したソリューションを構築、提案する 又担当領域における中長期ソフトウェアサービスビジネス戦略を立案することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション提案 ・業務アプリケーションソリューション知識の活用、実践 ・ソフトウェアサービスソリューション提案 ・Value Add Selling Process の活用、実践(Win Win Partnership)
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダとして、ユーザの外部環境、内部環境分析結果に基づき、個別ユーザニーズに則したソリューションを構築、提案する 又、担当チームのソフトウェアサービスビジネス活動計画を立案し実績を管理することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザニーズに合致した将来ビジョンの策定 ・システムアーキテクチャ設計の実践 ・システム化計画の立案
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、ソフトウェアサービスビジネス戦略に基づき、システム導入、維持、保守活動を実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ソフトウェアサービスビジネス戦略 ・ビジネスプランニング手法の活用、実践 ・ソフトウェアサービスビジネスプランの策定 ・予実分析、予実管理

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア プロジェクトマネジメント	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - プロジェクト計画 ・プロジェクト計画メソッドの活用、実践 ・一般的な管理スキルの活用、実践 ・承認プロセスの把握 ・組織プロセスの把握 ・要員計画、手法の活用、実践 - 作業定義 ・作業の細分化、詳細化、所要時間見積 ・作業規定書作成 ・作業順序設定手法の活用、実践 - リスク管理 ・リスク要因定義、リスクアセス、リスク評価、リスクテ ・キング - スケジュール開発、管理 ・数学的分析(Critical Path Method, PERT 等) ・所要時間の短縮 ・シミュレーションの実施 ・プロジェクト管理ソフトウェアの活用、実践 - 進捗管理 ・プロジェクト進捗評価基準の活用、実践 ・進捗検証 ・予実分析 ・傾向分析 ・Earned Value 分析 ・進捗管理会議運営 - 統合変更管理 ・変更管理、構成管理 - プロジェクト報告 ・報告方法分析、指示 ・プロジェクト報告 ・プロジェクト完了手続の実施 - システムアシュアランス ・システムアシュアランス手法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネ領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、複雑なシステムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる	
	レベル4	IT 主要コンポネ領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダーとして、システムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる	
	レベル3	IT 主要コンポネ領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバーとして、システムの導入、維持、保守活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理等の主要なプロジェクトマネジメントのいずれかを実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア システム運用管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - システム運用管理方針 ・システム運用要件分析 ・システムコンポーネント別運用管理方針の策定支援 ・システム運用基準点検 - 問題管理 ・障害影響度評価分析 ・障害履歴管理 ・障害特定 ・原因診断 ・障害修復、回避策策定 ・障害修復、回避作業計画立案 ・障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施 ・問題管理ツールの活用、実践 ・マルチベンダ/マルチプラットフォーム環境における問題特定手法の活用、実践 - 回復管理 ・回復管理手法の活用、実践 ・リカバリ手順評価分析 - 可用性管理 ・システム可用性管理ツール/プロセス/サービスの活用、実践 - キャパシティ管理 ・キャパシティ管理手法の活用、実践 - 構成管理 ・構成管理の実践 - 変更管理 ・変更管理手法の活用、実践 - 災害対策 ・災害対策の実践 - リモートメンテナンス ・リモートメンテナンス手法/ツール/プロセスの活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポーネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、複雑なシステムのシステム運用管理方針を策定し、ソフトウェアサービスチームをリードして、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	
	レベル4	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダーとして、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	
	レベル3	IT 主要コンポーネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバーとして、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題/回復/構成/変更管理及びリモートメンテナンス等の主要なシステム運用管理を実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ ・リーダーシップ の基本や原則の把握、実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・プロジェクトチームメンバの連携 ・プロジェクトチームメンバの動機付けと達成感の提供
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定をリードするとともに、ソフトウェアサービスチームに対し指揮、命令し、全てのソフトウェアサービス活動をリードすることができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダとして、ユーザのシステム運用管理方針、製品選定、導入計画策定にアドバイスできるとともに、ソフトウェアサービスチームに対し指揮、命令し、担当領域におけるソフトウェアサービス活動をリードすることができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、ソフトウェアサービス活動に参画でき、経験の浅いメンバにアドバイスを与えることができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用、実践 ・効果的な話し方、聞き方(アクティブリスニング)の活用、実践 ・効果的質問技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用、実践 ・公式、非公式文書の作成 ・文書表現、表現力の活用、実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応力の育成、実践 ・状況理解力の活用、実践 ・ミーティング運営技術の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、ユーザの部長相当以上の方々と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる 又、ソフトウェアサービスチームのメンバとの適切な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報の処理を行うことができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダーとして、ユーザの担当者の方々と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる 又、チームメンバとのチームコミュニケーションを図り、円滑にソフトウェアサービス活動を遂行することができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、チームの状況を的確に理解し、適切なチームコミュニケーションを図ることができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握、実践 ・効果的な交渉技法の活用、実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益の共有 ・協業環境の創出 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、ユーザの部長相当以上の方々及びソフトウェアサービスチームメンバと、システム運用管理に関するゴールを設定し、論理的根拠に基づき、技術的課題に関する合意を形成できる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダとして、ユーザの担当者の方々及びソフトウェアサービスチームメンバと、システム運用管理に関するゴールを設定し、技術的課題に関する合意を形成できる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、チームの状況を的確に理解し、ソフトウェアサービス活動に必要な情報やデータをネゴシエーションを通じて獲得することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ソフトウェア ソフトウェアテクノロジー	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - IT アーキテクチャ ・ソフトウェアアーキテクチャの理解、活用 ・ソフトウェアプラットフォームの理解、活用 ・ソフトウェアコンフィギュレーションの理解、活用 ・オペレーティングシステム技術の理解、活用(メインフレーム、分散機(オフコン)、Unix、WINDOWS、Linux etc.) - 最新技術動向 ・最新ハードウェア技術動向の把握、活用 ・最新ミドルウェア技術動向の把握、活用 ・最新プラットフォーム技術動向の把握、活用 ・最新ネットワーク技術動向の把握、活用 ・最新データベース技術動向の把握、活用 ・最新セキュリティ技術動向の把握、活用 ・最新システム管理技術動向の把握、活用 - IT 競合他社情報 ・IT 競合他社情報の把握、活用 - ソフトウェア製品インストール ・インストールプランニング手法の活用、実践 ・インストールプロセスの活用、実践 ・仕様書、インストールマニュアルの理解、活用 ・ソフトウェア製品インストール作業の実践 ・インストール完了手続き/報告の実践 - ソフトウェア製品メンテナンス ・メンテナンス計画の立案 ・メンテナンスプロセスの活用、実践 ・メンテナンスマニュアルの理解、活用 ・ソフトウェア製品メンテナンス作業の実践 ・テストツールの活用 ・メンテナンス完了手続き/報告の実践 - ソフトウェアエンジニアリング ・開発手法概要の理解、活用 ・開発ツール、プログラミング言語の活用、実践 ・テスト技法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5	IT 主要コンポネント領域又は広域地域、特定インダストリ全体及び同等の市場セグメントにおけるソフトウェアサービス責任者として、システム運用管理/ソフトウェアテクノロジーに関する専門性を有し、複雑なシステム導入、維持、保守活動を技術的にリードすることができる	
	レベル4	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームリーダとして、システム運用管理/ソフトウェアテクノロジーに関する専門性を有し、システム導入、維持、保守活動においてチームメンバに技術的なガイダンスを行うことができる	
	レベル3	IT 主要コンポネント領域又は特定サービスチームにおけるソフトウェアサービスチームメンバとして、システム運用管理/ソフトウェアテクノロジーに関する基本的知識を有し、担当する領域におけるシステム導入、維持、保守活動を実施することができる	

スキル熟達度・知識項目

職種:カスタマサービス

専門分野:ファシリティマネジメント

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目	
専門分野: ファシリティマネジメント ユーザ環境分析	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - IT 動向 <ul style="list-style-type: none"> ・IT 業界動向の把握、活用 - 業界動向 <ul style="list-style-type: none"> ・業界環境、関連規制の把握 ・最新業界動向の把握 ・業界固有ニーズ&ウォンツの把握、活用 - 業界競合状況 <ul style="list-style-type: none"> ・業界競合他社情報の把握 - ユーザ事業内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ事業内容の把握 ・ユーザ主要マーケットの把握 ・個別業務内容の把握 - 経営方針 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ経営方針の把握 ・ユーザ IT 戦略の把握 - 財務状況 <ul style="list-style-type: none"> ・財務分析手法の理解、活用 ・ユーザ財務状況の分析、把握 - ユーザ IT/ファシリティ環境 <ul style="list-style-type: none"> ・システム導入状況の把握 ・ハードウェア構成の把握 ・ソフトウェア構成の把握 ・システム導入計画の把握 ・ファシリティ環境の把握 - 組織、マネジメントシステム、カルチャ <ul style="list-style-type: none"> ・全体組織構成の把握 ・IT組織構成の把握 ・システム運用体制の把握 ・デシジョンプロセスの把握 - ユーザリレーションシップ構築 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザのCIO、IT部門エグゼクティブ、マネージャ、スタッフとのリレーション構築、維持、管理 ・ユーザのファシリティ管理部門とのリレーション構築、維持、管理 	
	レベル6			大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザの事業部長相当または部長相当以上の方々と良好なリレーションシップを構築し、ファシリティマネジメントビジネスの先見的地に基づき、ファシリティマネジメント全体の中長期戦略立案の基礎となる、市場の外部環境、内部環境を分析することができる
	レベル5			中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザの部長相当以上の方々と良好なリレーションシップを構築し、ファシリティマネジメント中長期戦略立案の基礎となる、担当市場の外部環境、内部環境を分析することができる
	レベル4			小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、ユーザの担当者以上の方々と良好なリレーションシップを構築し、ファシリティマネジメント短期活動計画立案の基礎となる、担当市場の外部環境、内部環境を分析することができる
	レベル3			ファシリティマネジメントチームメンバーとして、ユーザの担当者以上の方々と良好なリレーションシップを構築し、ファシリティマネジメント活動を実施する基礎情報となる、担当市場の外部環境、内部環境を理解することができる

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ファシリティマネジメント ビジネス戦略	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション構築 ・ファシリティマネジメントソリューション構築 ・提供方法立案 ・業績評価手法の活用、実践
	レベル6	大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、市場環境分析結果に基づき、市場ニーズに則したソリューションを構築、提案する 又ファシリティマネジメント全体の中長期ビジネス戦略を立案することができる	<ul style="list-style-type: none"> - コンサルティング手法 ・課題分析手法の活用、実践 ・ビジネス環境に応じた適切なアドバイス、ガイドの提供手法の活用、実践
	レベル5	中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、市場環境分析結果に基づき、市場ニーズに則したソリューションを提案する 又担当市場のファシリティマネジメント中長期ビジネス戦略を立案することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ソリューション提案 ・現行ファシリティ環境へのアドバイス ・Value Add Selling Process の活用、実践 (Win Win Partnership) ・ユーザニーズに合致した将来ビジョンの策定 ・ファシリティ概要設計の実践 ・ファシリティマネジメント計画の立案
	レベル4	小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、市場環境分析結果に基づき、市場ニーズに則したソリューションを提案する 又担当市場のファシリティマネジメント短期活動計画を立案することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ファシリティマネジメントビジネス戦略 ・ビジネスプランニング手法の活用、実践 ・ファシリティマネジメントビジネスプランの策定 ・予実分析、予実管理
	レベル3	ファシリティマネジメントチームメンバーとして、ファシリティマネジメントビジネス戦略に基づき、IT 関連ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目	
専門分野: ファシリティマネジメント プロジェクトマネジメント	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - プロジェクト計画 ・プロジェクト計画メソッドの活用、実践 ・一般的な管理スキルの活用、実践 ・承認プロセスの把握 ・組織プロセスの把握 ・要員計画、手法、動員プロセスの活用、実践 - 作業定義 ・作業の細分化、詳細化、所要時間見積 ・作業規定書作成 ・作業順序設定手法の活用、実践 - リスク管理 ・リスク要因定義、リスクアセス、リスク評価、リスクテ ・キング - スケジュール開発、管理 ・数学的分析(Critical Path Method, PERT 等) ・プロジェクト管理ソフトウェアの活用、実践 - 進捗管理 ・プロジェクト進捗評価基準の活用、実践 ・進捗検証 ・予実分析、傾向分析、Earned Value 分析 ・進捗管理会議運営 - 統合変更管理 ・変更管理、構成管理 - プロジェクト報告 ・報告方法分析、指示、プロジェクト報告 ・プロジェクト完了手続の実施 - システムアシュアランス ・システムアシュアランス手法の活用、実践 - 契約管理 ・協力会社契約、契約事務管理の実践 - 現場管理事務 ・現場管理事務手法の把握、実践 - 工事収益性管理 ・設備工事収益管理手法の把握、活用 	
	レベル6			大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、複雑高度なファシリティの設計、構築、管理、保全活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理及び契約/現場/工事収益管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる
	レベル5			中規模施設における規模又はそれ以上の規模のサブプロジェクトにおいて、ファシリティマネジメント責任者として、複雑なファシリティの設計、構築、管理、保全活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理及び契約/現場/工事収益管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる
	レベル4			小規模施設における規模又はそれ以上の規模のサブプロジェクトにおいて、ファシリティマネジメントチームリーダーとして、ファシリティの設計、構築、管理、保全活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理及び契約/現場/工事収益管理等の主要なプロジェクトマネジメントを実施することができる
	レベル3			ファシリティマネジメントチームメンバーとして、担当領域のファシリティ設計、構築、管理、保全活動に関する、プロジェクト計画策定、作業定義、リスク/進捗/変更管理及び契約/現場/工事収益管理等の主要なプロジェクトマネジメントのいずれかを実施することができる

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ファシリティマネジメント システム運用管理	レベル7	/	<ul style="list-style-type: none"> - ファシリティ運用管理方針 ・ファシリティ運用要件分析 ・ファシリティコンポーネント別運用管理方針の策定支援 ・ファシリティ運用基準点検 - 問題管理 ・障害影響度評価分析 ・障害履歴管理 ・障害特定 ・原因診断 ・障害修復、回避策策定 ・障害修復、回避作業計画立案 ・障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施 ・問題管理ツールの活用、実践 - 回復管理 ・回復管理手法の活用、実践 ・リカバリ手順評価分析 - 可用性管理 ・ファシリティ可用性管理ツール/プロセス/サービスの活用、実践 - キャパシティ管理 ・キャパシティ管理手法の活用、実践 - 構成管理 ・構成管理の実践 - 変更管理 ・変更管理手法の活用、実践 - 災害対策 ・災害対策の実践 - リモートメンテナンス ・リモートメンテナンス手法/ツール/プロセスの活用、実践
	レベル6	大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、複雑高度なファシリティ運用管理方針を策定し、ファシリティマネジメントチームをリードして、IT 関連ファシリティの問題/回復/構成/変更管理及び災害対策等の主要なファシリティ運用管理を実施することができる	
	レベル5	中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、複雑なファシリティ運用管理方針を策定し、IT 関連ファシリティの問題/回復/構成/変更管理及び災害対策等の主要なファシリティ運用管理を実施することができる	
	レベル4	小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、複雑なファシリティ運用管理方針を策定し、IT 関連ファシリティの問題/回復/構成/変更管理及び災害対策等の主要なファシリティ運用管理を実施することができる	
	レベル3	ファシリティマネジメントチームメンバとして、IT 関連ファシリティの問題/回復/構成/変更管理及び災害対策等の主要なファシリティ運用管理のいずれかを実施することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目	
専門分野: ファシリティマネジメント リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ ・リーダーシップ の基本や原則の把握、実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・プロジェクトチームメンバの連携 ・プロジェクトチームメンバの動機付けと達成感の提供 	
	レベル6			大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザのファシリティ運用管理方針、設備選定、導入計画策定をリードするとともに、ファシリティマネジメントチーム全体に対しビジネス戦略、活動方針を徹底し、全てのファシリティマネジメント活動をリードすることができる
	レベル5			中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザのファシリティ運用管理方針、設備選定、導入計画策定をリードするとともに、ファシリティマネジメントチームに対し指揮、命令し、担当領域におけるファシリティマネジメント活動をリードすることができる
	レベル4			小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、ユーザのファシリティ運用管理方針、設備選定、導入計画策定にアドバイスできるとともに、ファシリティマネジメントチームに対し指揮、命令し、担当領域におけるファシリティマネジメント活動をリードすることができる
	レベル3			ファシリティマネジメントチームメンバとして、ファシリティマネジメント活動に参画でき、経験の浅いメンバにアドバイスを与えることができる

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目	
専門分野: ファシリティマネジメント コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用、実践 ・効果的な話し方、聞き方(アクティブリスニング)の活用、実践 ・効果的質問技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用、実践 ・公式、非公式文書の作成 ・文書表現、表現力の活用、実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応力の育成、実践 ・状況理解力の活用、実践 ・ミーティング運営技術の活用、実践 	
	レベル6			大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザの事業部長相当または部長相当以上の方々と、情報技術、ファシリティ運用管理に関する会話ができる 又、ファシリティマネジメントチームのメンバとの適切な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報の処理を行うことができる
	レベル5			中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ユーザの部長相当以上の方々と、情報技術、ファシリティ運用管理に関する会話ができる 又、ファシリティマネジメントチームのメンバとの適切な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報の処理を行うことができる
	レベル4			小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、ユーザの担当者の方々と、情報技術、ファシリティ運用管理に関する会話ができる 又、チームメンバとのチームコミュニケーションを図り、円滑にファシリティマネジメント活動を遂行することができる
	レベル3			ファシリティマネジメントチームメンバとして、チームの状況を的確に理解し、適切なチームコミュニケーションを図ることができる

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ファシリティマネジメント ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握、実践 ・効果的な交渉技法の活用、実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益の共有 ・協業環境の創出 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用、実践
	レベル6		
	レベル5		
	レベル4		
	レベル3		

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目	
専門分野: ファシリティマネジメント ファシリティマネジメント	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 最新ファシリティ/ネットワーク製品技術動向 ・最新ファシリティ/ネットワーク製品技術動向の把握、活用 - 物理ネットワーク設計、敷設、維持運営 ・通信技術、伝送メディア、伝送技術、配信方法、通信標準の把握、活用 ・物理ネットワーク設計の実践 ・設計ツールの活用、実践 ・物理ネットワーク敷設工事管理の実践 - データセンタ施設設計、施工、維持運営 ・環境設備(建築、電源設備、空調設備等)の据付、導入計画の策定 ・環境設備設計、導入要件策定 ・環境設備設計、施工管理 ・環境設備維持運営 ・設計、施工、維持運営ツールの活用、実践 - コンピュータシステム導入/移転/更新/マイグレーション設計 - 防災、防犯設備設計、施工、維持運営 ・防災、防犯設備の据付、導入計画の策定 ・防災、防犯設備設計、導入要件策定 ・防災、防犯設備設計、施工管理 ・防災、防犯設備維持運営 ・設計、施工、維持運営ツールの活用、実践 ・災害対策設備設計/施工管理技術の活用、実践 - 環境対策 ・環境関連法規の把握、活用(ISO14000等) ・環境対策基準の策定 ・環境対策管理手法の活用、実践 ・環境対策関連設備知識の活用 - ファシリティ関連認定資格 ・FM、建築、電気、機械、情報配線等の専門領域における認定資格取得 	
	レベル6			大規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ファシリティ運用管理、ファシリティマネジメントテクノロジーに関する卓越した専門性を有し、複雑高度なファシリティの設計、構築、管理、保全活動を技術的にリードすることができる 又、関連認定資格を取得し、外部コミュニティ活動、論文執筆、講演などのプロフェッショナル活動ができる
	レベル5			中規模施設におけるファシリティマネジメント責任者として、ファシリティ運用管理、ファシリティマネジメントテクノロジーに関する専門性を有し、複雑なファシリティの設計、構築、管理、保全活動においてチームメンバに技術的なガイダンスを行うことができる 又、関連認定資格を取得し、社内コミュニティ活動、論文執筆、講演などのプロフェッショナル活動ができる
	レベル4			小規模施設におけるファシリティマネジメントチームリーダーとして、ファシリティ運用管理、ファシリティマネジメントテクノロジーに関する専門性を有し、ファシリティの設計、構築、管理、保全活動を実施することができる
	レベル3			ファシリティマネジメントチームメンバとして、ファシリティ運用管理、ファシリティマネジメントテクノロジーに関する基本的知識を有し、担当する領域におけるファシリティの設計、構築、管理、保全活動を実施することができる

スキル熟達度・知識項目

職種:カスタマサービス

専門分野:レベル1、2共通(ハードウェア、ソフトウェア)

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) ユーザ環境分析	レベル2	同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバーとして、既知の技術、知識を利用し、担当する領域におけるユーザの外部環境、内部環境を整理し、理解することができる	<ul style="list-style-type: none"> - IT 動向 <ul style="list-style-type: none"> ・IT 業界動向の把握、活用 - 業界動向 <ul style="list-style-type: none"> ・業界環境、関連規制の把握 ・最新業界動向の把握 ・業界固有ニーズ&ウォンツの把握、活用 - 業界競合状況 <ul style="list-style-type: none"> ・業界競合他社情報の把握 - ユーザ事業内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ事業内容の把握 ・ユーザ主要マーケットの把握 ・個別業務内容の把握 - 経営方針 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ経営方針の把握 ・ユーザ IT 戦略の把握 - 財務状況 <ul style="list-style-type: none"> ・財務分析手法の理解、活用 ・ユーザ財務状況の分析、把握 - ユーザ IT 環境/ファシリティ環境 <ul style="list-style-type: none"> ・システム導入状況の把握 ・ハードウェア構成の把握 ・ソフトウェア構成の把握 ・システム導入計画の把握 - 組織、マネジメントシステム、カルチャ <ul style="list-style-type: none"> ・全体組織構成の把握 ・IT組織構成の把握 ・システム運用体制の把握 ・デシジョンプロセスの把握 ・ユーザのマネジメントシステム及びカルチャの理解 - ユーザリレーションシップ構築 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザのスタッフとのリレーション構築、維持、管理 ・ユーザの利用部門とのリレーション構築、維持、管理
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバーとして、既知の技術、知識を利用し、担当する領域におけるユーザの外部環境、内部環境の一部を整理し、理解することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) ビジネス戦略	レベル2	同一職種の上位者の策定したカスタマサービスビジネス戦略を理解し、同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバとして、システムの導入、維持、保守活動の一連の活動に参画することができる	<ul style="list-style-type: none"> - コンサルティング手法 ・課題分析手法の活用、実践 ・ビジネス環境に応じた適切なアドバイス、ガイドの提供手法の活用、実践 - ソリューション提案 ・業務アプリケーションソリューション知識の活用、実践 ・ソリューション提案、Value Add Selling Process の活用、実践(Win Win Partnership) ・ユーザーズに合致した将来ビジョンの策定 ・システムアーキテクチャ設計の実践 ・システム化計画の立案 ・ビジネス戦略 ・ビジネスプランニング手法の活用、実践 ・ビジネスプランの策定 ・予実分析、予実管理
	レベル1	同一職種の上位者の策定したカスタマサービスビジネス戦略を理解し、同一職種の上位者の指導の下、カスタマサービスチームメンバとして、具体的指示に従い、システムの導入、維持、保守活動のいずれかの局面に参画することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) プロジェクトマネジメント	レベル2	作業定義、リスク/進捗/変更管理、プロジェクト報告等の主要なプロジェクトマネジメントの内容を理解しており、同一職種の上位者の作成したプロジェクト計画に従って、カスタマサービスチームメンバーとして、担当する領域における一連のカスタマサービス活動に参画できる	<ul style="list-style-type: none"> - 作業定義 <ul style="list-style-type: none"> ・作業の細分化、詳細化、所要時間見積 ・作業規定書作成 ・作業順序設定手法の活用、実践 - スケジュール開発、管理 <ul style="list-style-type: none"> ・数学的分析(Critical Path Method, PERT 等) ・所要時間の短縮 ・シミュレーションの実施 ・プロジェクト管理ソフトウェアの活用、実践 - 進捗管理 <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト進捗評価基準の活用、実践 ・進捗検証 ・予実分析 ・傾向分析 ・Earned Value 分析 ・進捗管理会議運営 - 統合変更管理 <ul style="list-style-type: none"> ・変更管理、構成管理 - プロジェクト報告 <ul style="list-style-type: none"> ・報告方法分析, 指示 ・プロジェクト報告 ・プロジェクト完了手続の実施
	レベル1	作業定義、リスク/進捗/変更管理、プロジェクト報告等の主要なプロジェクトマネジメントの内容の一部を理解しており、同一職種の上位者の作成したプロジェクト計画に従って、カスタマサービスチームメンバーとして、担当する領域におけるカスタマサービス活動の一部に参画できる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) システム運用管理	レベル2	問題/回復/構成/変更管理等の主要な運用管理内容を理解しており、同一職種の上位者の作成した運用管理計画に従って、カスタマサービスチームメンバとして、担当する領域における一連の運用管理業務に参画することができる	<ul style="list-style-type: none"> - システム運用管理方針 ・システム運用要件分析 ・システムコンポーネント別運用管理方針の策定支援 ・システム運用基準点検 - 問題管理 ・障害影響度評価分析 ・障害履歴管理 ・障害特定 ・原因診断 ・障害修復、回避策策定 ・障害修復、回避作業計画立案 ・障害修復、回避に伴う調査、現象定義、データ収集、測定の実施 ・問題管理ツールの活用、実践 ・マルチベンダ/マルチプラットフォーム環境における問題特定手法の活用、実践 - 回復管理 ・回復管理手法の活用、実践 ・リカバリ手順評価分析 - 可用性管理 ・システム可用性管理ツール/プロセス/サービスの活用、実践 - キャパシティ管理 ・キャパシティ管理手法の活用、実践 - 構成管理 ・構成管理の実践 - 変更管理 ・変更管理手法の活用、実践 - リモートメンテナンス ・リモートメンテナンス手法/ツール/プロセスの活用、実践
	レベル1	問題/回復/構成/変更管理等の主要な運用管理内容の一部を理解しており、同一職種の上位者の作成した運用管理計画に従って、カスタマサービスチームメンバとして、担当する領域における運用管理業務の一部に参画することができる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) リーダーシップ	レベル2	同一職種の上位者の指導の下で、カスタマサービスチームメンバとして、チームメンバとしてプロジェクトに参画する上で必要となる、チームワーク、責任性、実行力などの基本的資質を発揮し、担当する領域における一連のカスタマサービス活動に参画できる	<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ ・リーダーシップ の基本や原則の把握、実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 ・プロジェクト目標の設定 ・プロジェクトの推進 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・プロジェクトチームメンバの連携 ・プロジェクトチームメンバの動機付けと達成感の提供
	レベル1	同一職種の上位者の指導の下で、カスタマサービスチームメンバとして、チームメンバとしてプロジェクトに参画する上で必要となる、チームワーク、責任性、実行力などの基本的資質を理解し、担当する領域における一連のカスタマサービス活動の一部に参画できる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) コミュニケーション	レベル2	カスタマサービスチームメンバーとして、ユーザ及びチームメンバーとカスタマサービス活動における技術的な情報を交換する上で必要となる、基本的な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報処理を行い、一連のカスタマサービス活動に参画できる	<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用、実践 ・効果的な話し方、聞き方(アクティブリスニング)の活用、実践 ・効果的質問技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用、実践 ・公式、非公式文書の作成 ・文書表現、表現力の活用、実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用、実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応力の育成、実践 ・状況理解力の活用、実践 ・ミーティング運営技術の活用、実践
	レベル1	カスタマサービスチームメンバーとして、ユーザ及びチームメンバーとカスタマサービス活動における技術的な情報を交換する上で必要となる、基本的な 2Way コミュニケーション、情報伝達、情報処理を行い、一連のカスタマサービス活動に参画できる	

カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通(ハードウェア、ソフトウェア) ネゴシエーション	レベル2	カスタマサービスチームメンバとして、カスタマサービス活動における技術的課題解決に取り組む上で必要となる、信頼関係の確立、目標の設定、論理的思考などの基本的資質を発揮し、担当する領域における一連のカスタマサービス活動に参画できる	<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握、実践 ・効果的な交渉技法の活用、実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益の共有 ・協業環境の創出 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用、実践
	レベル1	カスタマサービスチームメンバとして、カスタマサービス活動における技術的課題解決に取り組む上で必要となる、信頼関係の確立、目標の設定、論理的思考などの基本的資質を発揮し、担当する領域における一連のカスタマサービス活動の一部に参画できる	