カスタマサービス		研修コース群	ＩＴ基本１		カスタマサービス基礎		インダストリスタンダード	安全セキュリティの基礎		リーダシップ基礎	コミュニケーション基礎	ネゴシエーション基礎	プロジェクトマネジメント基礎	カスタマサービスのネゴシエーション	カスタマサービスのコミュニケーション	カスタマサービスのリーダシップ	最新技術動向	コミュニティ活動	ハードウェア製品知識	ハードウェア業界技術標準	ハードウェア要素技術基礎	ハードウェアシステム導入	ハードウェアシステム保守／障害診断修復	ＩＴ基本２	ソフトウェア製品知識	ソフトウェア要素技術	ソフトウェアシステム構築	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復	ソフトウェアの障害診断／修復技術	ファシリティ要素技術	施設（設備）設計施工の基礎	施設（設備）の基礎	通信ネットワーク計画と敷設の基礎	環境の基礎	ハードウェアシステム構成検証	ハードウェアシステム導入上級	ソフトウェアシステム構築上級	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェア品質保証管理	ハードウェアシステムサービス品質保証管理	ソフトウェアシステム品質保証管理	施設（設備）設計	施設（設備）施工	施設設計（設備）運用／保守	品質管理	工程管理	安全衛生管理	ファシリティマネジメント	プロジェクトマネジメントの上級管理技術者	最新ハードウェア製品動向	最新ソフトウェア製品動向	資格取得	安全セキュリティの動向	環境対策上級
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	知識項目	ＩＴ入門	パーソナルスキル入門	カスタマサービス基礎	システム信頼性の基礎	インダストリスタンダード	安全法規と対策の基礎	セキュリティの基礎	リーダシップ基礎	コミュニケーション基礎	ネゴシエーション基礎	プロジェクトマネジメント基礎	カスタマサービスのネゴシエーション	カスタマサービスのコミュニケーション	カスタマサービスのリーダシップ	最新技術動向	コミュニティ活動（非コミュニティ）	ハードウェア製品知識	ハードウェア業界技術標準	ハードウェア要素技術基礎	ハードウェアシステム導入	ハードウェアシステム保守／障害診断修復	ＩＴエンジニアの基礎	プログラミングの基礎	ソフトウェア製品知識	ソフトウェア要素技術	ソフトウェアシステム構築実践	ソフトウェアの障害診断／修復技術	ファシリティマネジメントの知識と技術の基礎	建築と建築設備（ＣＡＤ基礎）	施設（設備）の基礎	敷設の基礎ネットワーク計画と	環境関連法規と標準	ハードウェアシステム構成検証	ハードウェアシステム導入上級	ソフトウェアシステム構築上級	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェア品質保証管理	ハードウェアシステムサービス品質保証管理	ソフトウェアシステム品質保証管理	施設（設備）設計	施設（設備）施工	施設設計（設備）運用／保守	品質管理	工程管理	安全衛生管理	ファシリティマネジメント	プロジェクトマネジメントの上級管理技術者	最新ハードウェア製品動向	最新ソフトウェア製品動向	資格取得	安全セキュリティの動向	環境対策上級
業務分析		技術要件分析 ・現行ＩＴ環境分析 ・新規技術要件の把握 ・ニーズの分析と優先順位付け																							○																																	
デザイン		開発環境設計 ・開発環境要件の定義 ・プラットフォーム選定																							○																																	
テクノロジ		最新ＩＴ市場動向 ・国内外のＩＴ市場規模、動向の把握と活用 ・アプリケーションに関わる技術動向の把握と活用 ・ビジネス特許に関わる技術動向の把握と活用 ・次世代のｅビジネスとその発展の把握と活用															○																																	○					
テクノロジ		最新技術動向 ・最新ハードウェア技術動向の把握と活用 ・最新ミドルウェア技術動向の把握と活用 ・最新プラットフォーム技術動向の把握と活用 ・最新ネットワーク技術動向の把握と活用 ・最新データベース技術動向の把握と活用 ・最新セキュリティ技術動向の把握と活用 ・最新システム管理技術動向の把握と活用															○		○	○	○		○			○			○							○	○										○	○									
テクノロジ		インターネット技術 ・インターネットの歴史 ・Ｗｅｂに関する技術 ・メールに関する技術 ・暗号化技術 ・デジタルメディアに関する技術 （ＶｏＩＰ、Ｓｔｒｅａｍｉｎｇ、ＱｏＳなど）																						○																																	
テクノロジ		コンピュータシステム ・ハードウェア ・基本ソフトウェア ・システムの構成と方式 ・システム応用	○																						○																																	
テクノロジ		コンピュータ科学基礎 ・情報の基礎理論 ・データ構造とアルゴリズム	○																						○																																	
テクノロジ		システムの開発環境 ・システム開発手法 ・言語、ツール、ソフトウェアパッケージの把握と活用	○																																																					
テクノロジ		システムプラットフォーム技術 ・オペレーティングシステム技術の活用と実践（メインフレーム、分散機（オフコン）、ＵＮＩＸ、Ｗｉｎｄｏｗｓ、Ｌｉｎｕｘなど）																							○																																	
テクノロジ		データベース技術 ・データベースのモデル ・データベース言語 ・データベースの制御	○																						○																																	
テクノロジ		ネットワーク技術の理解と活用 ・プロトコルと伝送制御 ・符号化と伝送 ・ネットワーク関連法規 ・ネットワークセキュリティ ・通信機器 ・インターネット ・ネットワークソフト ・ＡＴＭ（Ａｓｙｎｃｈｒｏｎｏｕｓ Ｔｒａｎｓｆｅｒ Ｍｏｄｅ） ・フレームリレーやＬＡＮ、ＷＡＮなど回線に関する技術 ・ＴＣＰ／ＩＰ	○																						○																																	
テクノロジ		プラットフォーム技術 ・ハードウェアアーキテクチャ ・ストレジ管理 ・オペレーティングシステム ・通信制御 ・トランザクション処理 ・分散処理 ・並列処理の把握と活用																							○																																	
テクノロジ		プログラミング言語、マークアップランゲージ ・Ｃ、Ｃ＋＋、ＣＯＢＯＬ、Ｊａｖａ、ＵＭＬ、ＨＴＭＬ、ＸＭＬ などの各種言語 ・表記法の特徴 ・グラフィカルな開発環境の使用法																								○																																
ソフトウェアエンジニアリング		監査 ・システム監査の基礎 ・システム監査の計画 ・システム監査の実施と報告	○																																																					
業務分析		情報化と経営 ・情報戦略 ・企業会計 ・経営工学 ・エンジニアリングシステム分野とビジネスシステム分野における情報システムの活用 ・関連法規の理解と遵守	○																																																					
ソフトウェアエンジニアリング		標準化 ・開発と取引のプロセスの標準化 ・情報システム基盤の標準化 ・データの標準化 ・標準化組織の把握、活用	○																																																					
ソフトウェアエンジニアリング		オブジェクト指向開発 ・オブジェクト指向の基本概念 ・ＵＭＬ ・オブジェクト指向開発プロセス ・分析、設計、実装 ・主なオブジェクト指向技術																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		セキュリティシステムの実装、検査 ・セキュリティ製品、ツールの選定、導入 ・セキュリティ機能の開発 ・セキュリティ技術の実装							○																○					○																												
ソフトウェアエンジニアリング		セキュリティとプライバシ ・セキュリティ対策（機密保護、改ざん防止対応、不正侵入、コンピュータウィルス、インテグリティ対策、可用性対策、安全対策、ソーシャルエンジニアリング） ・プライバシ保護 ・リスク管理 ・ガイドラインと関連法規	○						○																○					○																										○		
ソフトウェアエンジニアリング		テスト技法 ・テストケース設計 ・仕様決定 ・テスト環境設定 ・管理 ・テストデータ準備 ・テストツールの活用																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		デバッグ技法 ・デバッグツールの活用と実践																								○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		プログラミング技術 ・各種プログラミング言語技術の活用と実践																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		プログラム設計 ・開発手法とプラットフォームの選定 ・プログラム設計基準 ・プログラム設計書の作成 ・テスト計画と仕様の作成																								○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		開発支援ツール ・開発環境 ・各種アプリケーション開発ツール ・構成管理ツール ・デバッガ、シミュレータ等																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		開発手法 ・開発手法の選定 ・開発手法の活用と実践 ・ウォーターフォール型 ・ＲＡＤ型 ・スパイラル型 ・業務パッケージ固有の開発手法																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		外部設計 ・外部設計の手順 ・システム機能設計 ・データモデルの設計 ・外部設計書の作成																							○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		再利用手法 ・ソフトウェア部品の利用 ・先行プロジェクトの成果物利用 ・再利用手法の活用と実践																							○	○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		設計手法 ・オブジェクト指向設計 ・構造化設計 ・データ中心型設計																							○																																	
ソフトウェアエンジニアリング		内部設計 ・機能設計 ・インターフェイス設計 ・内部データ設計 ・サブコンポーネントの識別、役割定義 ・サブコンポーネント間の関係定義 ・内部設計書の作成																							○																																	
	ユーザ環境分析	業界動向、技術動向の基礎知識 ・建築業界動向、建築技術動向 ・設備（電気、通信設備ネットワーク、空調、消防、セキュリティ）の業界と技術動向																													○							○						○										
	ファシリティマネジメント	防災と防犯設備設計と施工、維持運営 ・施設の災害対策の基礎と消防施設計画と設計施工の基礎 ・リスク管理 ・防災と防犯設備の据付導入計画の策定 ・防災と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 ・設計施工と維持運営ツールの活用と実践 ・災害対策設備設計施工管理技術の活用と実践 ・セキュリティ設備計画と設計施工			○				○																						○		○						○	○					○	○					○				
	ファシリティマネジメント	コスト積算 ・トップダウンコスト見積の実施 ・ボトムアップコスト見積の実施 ・見積ツールの活用と実践 ・コスト見積方法論の活用と実践			○																									○							○	○					○	○									
	ファシリティマネジメント	コスト管理 ・コスト変更管理の実施 ・進捗状況評価基準の把握、実践 ・ＥＶＭ（Ｅａｒｎｅｄ ｖａｌｕｅ ｍａｎａｇｅｍｅｎｔ）の活用と実践 ・コスト管理ツールの活用と実践			○																									○							○	○					○	○									
	ファシリティマネジメント	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			○																									○		○					○	○					○	○									
	ファシリティマネジメント	データセンタ施設（設備：建築、電源、空調、）防犯、防災等）に関して下記安全管理関連知識 ・建築安全 ・電気安全 ・安全衛生の確保 ・労働安全衛生関係法令 ・安全衛生管理体制と統括安全衛生管理の計画と実施						○																																						○									
	ファシリティマネジメント	データセンタ施設設計施工と維持運営 ・建築設計施工の基礎 ・電気設備計画と設計施工 ・空調設備計画と設計施工の基礎 ・環境設備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 ・環境設備維持運営と設計施工、維持運営ツールの活用と実践 ・障害対策 ・ＩＴ機器類の耐震、免震装置設置管理 ・スペースと操作員居住性等の建築施工管理 ・施工監理 ・リモートセンタとの相互バックアップ体制の設計施工と維持運営 ・重要データ保全体制の設計施工と維持運営 ・２４時間３６５日稼働のための保守整備 ・キャパシティ管理手法、ツールの活用			○																										○	○	○					○	○					○	○									
	ファシリティマネジメント	ファシリティの信頼性、可用性、保守性 ・ファシリティと物理ネットワーク（通信ネットワーク）の信頼性、可用性、保守性の基礎			○	○																									○														○			○	○					
	ファシリティマネジメント	ファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識 ・安全衛生管理の基礎知識 ・環境関連法規の基礎知識																													○																											
	ファシリティマネジメント	ファシリティマネジメント技術問題解決手法 ・各種空間設計のメソドロジの活用と実践 ・建物強度の知識の活用と実践 ・配管設計の知識と活用と実践 ・電気工事配線の知識と活用																														○	○								○															
	ファシリティマネジメント	安全衛生関連法規の基礎 ・危険物の取扱、貯蔵、処理に関する法令 ・ビル衛生管理法 ・労働安全衛生法						○																																								○		○						
	ファシリティマネジメント	環境対策 ・省エネルギー、環境施設（設備）の設計と施工 ・環境関連法規の把握と活用（ＩＳＯ１４０００、建築資材リサイクル法、資源有効利用促進法、廃棄物処理法等） ・環境対策基準（建設副産物の削減およびリサイクル）の遵守 ・環境対策管理手法の策定と活用 ・環境対策関連設備知識の活用 ・グリーン購買																											○																										○
	ファシリティマネジメント	建築の基礎知識と建築用製図（ＣＡＤ）基礎知識 ・建築の基礎知識 ・建築用製図ＣＡＤの知識と操作技能																														○																							
	ファシリティマネジメント	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と活用			○																										○			○					○	○					○	○									
	ファシリティマネジメント	施設（設備）関連認定資格 ・建築、電気、機械、通信ネットワーク等の専門領域における認定公的資格取得																																																		○		
	ファシリティマネジメント	耐震安全確保 ・床強度、什器の転倒防止、落下物防止、機器等の転倒防止						○																																								○							

c経済産業省

| カスタマサービス | 研修コース群 | ＩＴ基本１ | カスタマサービス基礎 | | インダストリスタンダード | 安全セキュリティの基礎 | | リーダシップ基礎 | コミュニケーション基礎 | ネゴシエーション基礎 | プロジェクトマネジメント基礎 | カスタマサービスのネゴシエーション | カスタマサービスのコミュニケーション | カスタマサービスのリーダシップ | コミュニティ活動 | 最新技術動向 | ハードウェア製品知識 | ハードウェア業界技術標準 | ハードウェア要素技術基礎 | ハードウェアシステム導入 | ハードウェアシステム保守／障害診断修復 | ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級 | ＩＴ基本２ | ＩＴエンジニアの基礎 | プログラミングの基礎 | ソフトウェア製品知識 | ソフトウェア要素技術 | ソフトウェアシステム構築 | ソフトウェアシステム保守／障害診断修復 | ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級 | ファシリティ要素技術 | ファシリティ要素技術の基礎と技術の基礎 | ファシリティマネジメントの基礎 | 建築と建築設備（ＣＡＤ基礎） | 施設（設備）の基礎 | 施設（設備）設計施工の基礎 | 通信ネットワーク計画と敷設の基礎 | 環境関連法規と標準 | 環境の基礎 | ハードウェアシステム構成検証 | ハードウェアシステム入上級 | ハードウェアシステム導入 | ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級 | ハードウェア品質保証管理 | ハードウェアシステムサービス品質保証管理 | ソフトウェアシステム構築上級 | ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級 | ソフトウェアシステム品質保証管理 | ソフトウェアシステム品質保証管理 | 施設（設備）設計 | 施設（設備）施工 | 施設設計（設備）運用／保守 | 品質管理 | 工程管理 | 安全衛生管理 | ファシリティマネジメント | プロジェクトマネジメントの上級管理技術者 | プロジェクトマネジメントの上級管理技術者 | 最新ハードウェア製品動向 | 最新ハードウェア製品動向 | 最新ソフトウェア製品動向 | 最新ソフトウェア製品動向 | 資格取得 | 安全セキュリティの動向 | 環境対策上級 |
|---|---|---

カスタマサービス		研修コース群	ＩＴ基本１	カスタマサービス基礎		インダストリスタンダード	安全セキュリティの基礎		リーダシップ基礎	コミュニケーション基礎	ネゴシエーション基礎	プロジェクトマネジメント基礎	カスタマサービスのネゴシエーション	カスタマサービスのコミュニケーション	カスタマサービスのリーダシップ	最新技術動向	コミュニティ活動	ハードウェア製品知識	ハードウェア業界技術標準	ハードウェア要素技術	ハードウェアシステム導入	ハードウェアシステム保守／障害診断修復	ＩＴ基本２	ソフトウェア製品知識	ソフトウェア要素技術	ソフトウェアシステム構築	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復	ファシリティ要素技術	施設（設備）設計施工の基礎	施設（設備）の基礎	環境の基礎	ハードウェアシステム構成検証	ハードウェアシステム導入上級	ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェア品質保証管理	ソフトウェアシステム構築上級	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級	ソフトウェアシステム品質保証管理	施設（設備）設計	施設（設備）施工	施設設計（設備）運用／保守	品質管理	工程／工程／安全衛生管理	安全衛生管理	ファシリティマネジメント	プロジェクトマネジメント技術者	プロジェクトマネジメントの上級管理技術者	最新ハードウェア製品動向	最新ソフトウェア製品動向	資格取得	安全セキュリティの動向	環境対策上級
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	知識項目	ＩＴ入門	パーソナルスキル入門	カスタマサービス基礎	システム信頼性の基礎	インダストリスタンダード	安全法規と対策の基礎	セキュリティの基礎	リーダシップ基礎	コミュニケーション基礎	ネゴシエーション基礎	プロジェクトマネジメント	カスタマサービスのネゴシエーション	カスタマサービスのコミュニケーション	カスタマサービスのリーダシップ	最新技術動向	コミュニティ活動（非コミュニティコース）	ハードウェア製品知識	ハードウェア業界技術標準	ハードウェア要素技術の基礎	ハードウェアシステム導入	ハードウェアシステム保守／障害診断修復	ＩＴエンジニアの基礎	プログラミングの基礎	ソフトウェア製品知識	ソフトウェア要素技術	ソフトウェアシステム構築実践	ソフトウェアシステム保守／修復技術	ファシリティ要素技術の知識と技術の基礎	建築と建築設備（ＣＡＤ基礎）	施設（設備）の基礎	通信ネットワーク計画と敷設の基礎	環境関連法規と標準	ハードウェアシステム構成検証	ハードウェアシステム導入上級	ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級	ハードウェア品質保証管理	ソフトウェアシステム構築上級	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級	ソフトウェアシステム品質保証管理	施設（設備）設計	施設（設備）施工	施設設計（設備）運用／保守	品質管理	工程管理	安全衛生管理	ファシリティマネジメント	プロジェクトマネジメント技術者	プロジェクトマネジメントの上級管理技術者	最新ハードウェア製品動向	最新ソフトウェア製品動向	資格取得	安全セキュリティの動向	環境対策上級
品質マネジメント		品質コントロール ・監査 ・コントロールチャートの活用と実践 ・パレート図の活用と実践 ・統計サンプリングの実施 ・フローチャートの活用と実践 ・傾向分析										○																																	○							
組織マネジメント		プロジェクト組織計画 ・人材業務の実践 ・組織論の実践										○																																	○							
組織マネジメント		要員調達 ・要員計画の策定 ・採用業務の実施 ・ネゴシエーション ・調達										○																																	○							
組織マネジメント		チーム体制化 ・チーム構成作業の実施 一般的な管理業務の実施 ・適材配置の実践 ・チーム育成										○																																	○							
コミュニケーションマネジメント		コミュニケーション計画 ・コミュニケーション要件の把握 ・コミュニケーション技術の活用と実践										○																																	○							
コミュニケーションマネジメント		情報配布 ・コミュニケーションスキルの活用と実践 ・情報配布方法論の活用と実践										○																																	○							
コミュニケーションマネジメント		実績報告 ・進捗検証 ・予実分析 ・傾向分析 ・Earned Value分析										○																																	○							
コミュニケーションマネジメント		プロジェクト完了手続 ・プロジェクト実績報告 ・プロジェクト報告書の作成 ・プロジェクトプレゼンテーションの実施										○																																	○							
リスクマネジメント		リスクマネジメント計画策定										○																																	○							
リスクマネジメント		リスク識別 ・資料分析 ・情報収集技術（ブレインストーミング、インタビュー、SWOT分析）の活用と実践 ・仮説分析 ・ダイアログ技術の活用と実践										○																																	○							
リスクマネジメント		定性的リスク分析 ・リスク発生頻度と損害の大きさによる分析 ・リスク発生頻度と損害の大きさの評価マトリックスによる分析										○																																	○							
リスクマネジメント		定量的リスク分析 ・情報収集技術（インタビュー）の活用と実践 ・重大性分析 ・デシジョンツリ分析 ・シミュレーションの実施										○																																	○							
リスクマネジメント		リスク対応計画 ・許容 ・回避 ・移転 ・軽減 ・受容										○																																	○							
リスクマネジメント		リスク監視とリスクコントロール ・プロジェクトリスク対応監査 ・定期的なプロジェクトリスク検証 ・Earned Value分析										○																																	○							
調達マネジメント		調達計画 ・内製外製の分析 ・契約形態の選択 ・調達計画書の作成										○																																	○							
調達マネジメント		引合計画と引合 ・調達文書の作成 ・評価基準の設定 ・プロポーザルの受理										○																																	○							
調達マネジメント		発注先選定										○																																	○							
調達マネジメント		契約管理 ・契約業務の理解 ・契約条件の確認と合意 ・契約の締結 ・例外事項の処理 ・外注とOEM契約業務の理解 ・関連法規の理解と遵守										○																																	○							
リーダシップ		リーダシップ ・リーダシップの基本や原則の把握と実践 ・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 ・プロジェクトマネジメント ・チームメンバの連携 ・チームメンバの動機付けと達成感の提供		○					○				○																																								
リーダシップ		カスタマサービスのリーダシップ ・プロジェクトの危機的状況でのリーダーの役割と責任の理解と実践 ・人心把握											○																																								
コミュニケーション		コミュニケーション（2Way） ・対話および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と実践 ・効果的な話し方、聞き方の実践		○							○			○																																								
コミュニケーション		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と実践 ・公式および非公式文書の作成 ・文書表現および表現力の活用と実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用と実践		○							○			○																																								
コミュニケーション		コミュニケーション（情報処理） ・状況対応能力の育成、実践 ・状況理解力の活用と実践 ・ミーティング運営技術の活用と実践		○							○			○																																								
コミュニケーション		コミュニケーション（危機管理） ・危機的状況での対外コミュニケーション手法の理解と活用 ・危機的状況でのチーム内コミュニケーション手法の理解と活用												○																																								
ネゴシエーション		ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握と実践 ・効果的な交渉技法の活用と実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実践 ・問題解決手法の活用と実践		○								○			○																																								
ネゴシエーション		ネゴシエーション（危機管理） ・危機的状況での緊急避難対策の交渉 ・危機的状況での最終対策の交渉													○																																								