オペレーション		研修コース群	1	Ⅰ T基本↑	オペレー ション業務入門	スレベル管理 オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ ションのリーダ	ニケー ションのコミュ	ン	トの基礎プロジェクトマネジメン	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	と災害対策バックアップ/リカバリ	ティ管理 マンスとキ	,	T 基基本 2	理 ピス計画の作成と管	構成管理	ルサ	キュリティ管理カスタマサポー トのセ	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名	一十八八門	パー ソナルスキル入門	オペレー ション業務入門	スレベル管理	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ ションのリーダ	ニケー ションのコミュ	ンション	トの基礎プロジェクトマネジメン	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	と災害対策バックアップ/リカバリ	ィ管理 マンスとキ	エンジニアの基礎	プログラミングの基礎	ľ	構成管理 システム、ネットワーク	スレベル	キュリティ管理 カスタマサポー トのセ	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
情報資産管理		費用配賦			,,				PAL.				_													_		\dashv		_
情報資産管理		・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理 人材管理																										\longrightarrow		
情報資産管理		・要員計画の策定 ・チームメンパとの連携 ・動機付けと達成感の共有																												ı
情報資産管理		· メンタルケア スキル管理																										ightharpoons		
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		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 ・システム版用																												
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		システムブ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																												
テクノロジ		ム、分散機(オフコン)、UNIX、Windows、Linuxなど) 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 ・回線に関する技術(ATM、フレームリレーやLAN、WANなど)																												
テクノロジ		- TCP/IP 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(VolP, Streaming, QoS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	_								Ţ	_																	Ī	
テクノロジ		ブラットフォーム技術 ・ハードウェアアーキテクチャ ・ストレシ管理 ・オペレーティングシステム ・通信制御 ・トランザグション処理 ・分散処理 ・並列処理																												
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 ・表記法の特徴 ・受力フィカルな開発環境の使用法 最新技術動向																												
テクノロジ		・最新八ードウェア技術動向の把握 ・最新ミトルウェア技術動向の把握 ・最新ブラットフォーム技術動向の把握 ・最新ボットワーク技術動向の把握 ・最新ボータベース技術動向の把握 ・最新セキュリディ技術動向の把握 ・最新とキュリディ技術動向の把握 ・最新システム管理技術動向の把握																												
テクノロジ		・国内外のIT市場規模と動向の把握 ・アブリケーションに関わる技術動向の把握 ・ビジネス持許に関わる技術動向の把握 ・次世代の€ビジネスとその発展の把握																												
デザイン		開発環境設計 ・開発環境要件の定義 ・ブラットフォーム選定																												
ソフトウエ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																												
ソフトウエアエンジニアリング		設計手法 ・オプジェクト指向設計 ・構造化設計 ・データ中心型設計 開発手法																												
ソフトウエアエンジニアリング		・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 開発支援ツール																												
ソフトウエアエンジニアリング		明治32/82/ ニル・ 開発環境 ・ 開発環境 ・ 日種アブリケーション開発ツール ・ 構成管理ツール ・ ・ ・ ボブッガ・ シミュレータ等 プログラミング技術																												
ソフトウエアエンジニアリング		・各種プログラミング言語技術の活用と実践 テスト技法				-					-																	\dashv	=	=
ソフトウエアエンジニアリング		- 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																												
ソフトウエ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																												
ソフトウエアエンジニアリング		セキュリティとブライバシ ・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) ・ブライバシ保護 ・リスク管理 ・ガイドラインと関連法規																												
ソフトウエ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・・セキュリティシステムの開発・・セキュリティ技術の実装																												
ソフトウエ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	_																											
ソフトウエ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																												
ソフトウエ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																												
ソフトウエ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 ・オブジェクト指向の第本概念 ・OMに ・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																												
ソフトウエアエンジニアリング		- 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 - ・標準化組織の把握と活用																												

オペレーション		研修コース群	1	T基本 1	オペレー ション業務入門	スレベル管理 オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ オペレー ションのリー ダ	ーションのコミ	ーション ロネゴーションのネゴー	マネジ	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	と災害対策パックアップ/リカバリ	シティ管理 パフォー マンスとキャバ	3	基 本	理 ピス計画の作成と管	構成管理	ベマルサ	イサ 管理 ト	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	I T 入 門	パー ソナルスキル入門	オペレーション業務入門	スレベル管理 オペレーションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ オペレーションのリーダ	ケー ションのコミ	マン・ヨ・ウコ :: マン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン・コン	マネ	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	理	と災害対策パックアップ/リカバリ	管	ンジニアの基	プログラミングの基礎	l Ľ	構成管理 タステム、ネットワーク	ルサ 管ポ	ティ管理 ト	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
ソフトウエ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 情報化と経営 ・情報戦略																												
業務分析		・ 同称教料 ・ 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 技術要件分析																												
業務分析		・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																												
	システムオペレーション	サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理 サービスの実施																												
	システムオペレーション	・コンソールオペレーション ・パッチオペレーション ・データオペレーション ・テープオペレーション ・プリントオペレーション																												
	オペレーションのサービス支援管理	- 資産管理情報との照合 ・構成管理の実践 信頼性管理																												
	オペレーションのサービス支援管理	- 信頼性 - 利用可能性 - ネットワーク監査 - システム監査																												
	オペレーションのサービス支援 管理 オペレーションのサービス支援																										\vdash		<u> </u>	
	管理 オペレーションのサービス支援 管理	 災害対策 ・災害対策の実践													_															
	オペレーションのサービス支援 管理	システム管理手法 ・サービス水準管理 ・問題管理 ・パフォーマンス、キャパシティ管理 ・変更管理 ・資源管理 ・回復管理 ・回復管理 ・通視管理 ・連用管理 ・システム管理要件の実現 ・システム管理要件の実現 ・セキュリティ管理製品の評価、選定																												
	オペレーションのサービス支援 管理	問題管理(オペレーション) ・問題の発見、切り分け ・問題の発見、切り分け ・問題の配象、エスカレーション ・問題の記象、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善																												
	ネットワークオペレーション	サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理 サービスの実施																												
	ネットワークオペレーション	・コンソールオペレーション ・ネットワーク監視 ・ネットワーク制御																												
	顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク) 顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク)	ヘルプデスクの計画と構築 ユーザ問合せの処理 ・ユーザの問合せの受け付け ・ユーザ問合せ対応と記録																												
	顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク) 顧客リレーションシップの確立																										$\vdash \vdash$		<u> </u>	
	(ヘルブデスク) 顧客リレーションシップの確立 (ヘルブデスク) 顧客リレーションシップの確立 (ヘルブデスク)	各種マニュアル、データベース等の整備 ヘルプデスク活動の改善と報告																												
	顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク)	サービスレベルの管理																											 	
	顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク) 顧客リレーションシップの確立	・実績の分析と報告 ・サービスレベル合意書(SLA)																												
	(ヘルプデスク) 顧客リレーションシップの確立 (ヘルプデスク)	ユーザ満足度管理 ・ユーザ満足度調査項目の設定 ・調査の実施及びデータの収集 ・調査結果の分析と報告 問題管理(カスタマサボート)																												
	カスタマサポート	- 問題の発見、切り分け - 問題の解決、エスカレーション - 問題の記録、分析 - 解決のトラッキング - 問題発生状況の評価と改善																												
	ストレスマネージメント	メンタルヘルス ・特有のストレス ・カウンセリング ・ストレスの発見と対策 ・ストレスが原因の病気と対応 ・ストレスが原因の病気と対応 ・メンタルケア 仕組み作りと人材配置																												
統合マネジメント	マネージメント	プロジェクト計画の策定 ・プロジェクト計画の策定 ・プロジェクト計画メットロジの活用と実践 ・プロジェクトマネジメントツールの活用 ・プロジェクト計画書の策定																												
統合マネジメント		ブロジェクト計画の実施 ・一般的な管理スキルの活用と実践 ・ブロジェクトマネジメントツールの活用 ・承認プロセスの把握 ・進捗管理会議運営																												
統合マネジメント		・組織の手続きの把握 統合変更管理 ・変更管理 ・構成管理 ・プロジェクト進捗評価基準の活用と実践 ・プロジェクト計画書更新版の策定																												
スコープマネジメント		ブロジェクト開始 ・ブロジェクト悪章の策定 ・ブロジェクトを受ける ・ブロシェクトマネジャの選定と任命 ・制約条件、前提条件の把握																												
スコープマネジメント		スコープ計画 ・スコープ記述書の策定 ・スコープマネジメント計画書の策定																												
スコープマネジメント		スコープ定義 ・WBSの作成 ・スコープ記述書更新版の策定] 	
スコープマネジメント		スコープ検証 スコープ変更管理 ・スコープ変更 ・ベースライン文書の改訂																										\exists		
タイムマネジメント		作業定義 ・作業の細分化、詳細化 ・作業項目リストの作成																												
タイムマネジメント																														

2/4

オペレーション		研修コース群	1 基 之	T 基 本 1	オペレー ション業務入門	オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ ションのリーダ	ニケー ションのコミュ	ョンのネゴ	トの基礎プロジェクトマネジメン	技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	と災害対策パックアップ/リカバリ	ンスとキ	2	基 才	理 ピス計画の作成と管	構成管理	ルサ	キュリティ管理カスタマサポー トのセ	ヘルブデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	知識項目	一丁入門	パー ソナルスキル入門	オペレーション業務入門	スレベル管理オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シップ ションのリーダ	ニケー ションのコミュ	ョンのネゴ	マ	技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	と災害対策パックアップ/リカバリ	ィ管理 マンスとキ	ンジニアの基	プログラミングの基礎	ľ	構成管理 システム、ネットワーク	スレベル	キュリティ管理カスタマサポー トのセ	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
タイムマネジメント		作業順序設定 -PDM(Precedence diagramming method) -ADM(Arrow diagramming method) -Conditional diagramming method -ブロジェケトネットワーク図の作成 -作業項目リストの作成																												
タイムマネジメント		作業所要時間見積 ・所要時間見積 ・作業項目リストの作成 スケジュール開発と管理 ・数学的分析(Critical Path Method, PERT等)																												
タイムマネジメント		・																												
コストマネジメント		資源計画 ・資源計画の検討と策定 ・代替案の定義																												
コストマネジメント		コスト精算 ・ポトムアップコスト見積の実施 ・ポ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																												
コストマネジメント		ラ																												
コストマネジメント		コストコントロール ・コストを更管理の実施 ・進捗状況評価基準の把握、実践 ・EVM(Earned value management)の活用と実践 ・コストコントロールツールの活用と実践																												
品質マネジメント		品質計画 ・ベネフィットコスト分析 ・ペンチマーキングの実施 ・フローチャートの活用と実践 ・品質に関するコスト管理																												
品質マネジメント		品質保証 ・品質計画 ・品質予測 ・出質監査 ・ツールと技術の活用と実践																		_										L
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 ・プローチャートの活用と実践 ・傾向分析																												
組織マネジメント		ブ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		フェニケーション計画 ・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 ·倾向分析 · Carned 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 ・プロジェクト実績報告 ・プロジェクト報告の作成 ・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 ・仮説分析																												
リスクマネジメント		・ダイアログ技術の活用と実践 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																												
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 ・・ ・・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・																											ļ	
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 ・ブロボーザルの受理																												
調達マネジメント		発注先選定 契約管理 ・契約業務の理解																											=	
調達マネジメント		- 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 ・プロジェクトの実行 ・プロジェクト管理 ・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																												
コミュニケーション		コミュニケーション(2 Way) ・対話およびインタビューの実施 ・意思碌通 ・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(情報伝達)																												
コミュニケーション		」ミューケージョン(情報伝達) ・ブ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																												

3/4

オペレーション		研修コース群	1	I T 基本 1	オペレー ション業務入門	スレベル管理オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	ĺ	シリ	シレ	トの基礎プロジェクトマネジメン	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ管理	変更管理と問題管理	災害カア	管理 マンスとキャ		T基本 2	理 ピス計画の作成と管	理	ビスレベル管理 カスタマサポー トのサー	セ	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	研修コース名 知識項目	IT入門	パーソナルスキル入門	オペレー ション業務入門	スレベル管理オペレー ションのサービ	状況判断と報告	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	危機管理	要員管理	シ	ニケー ションのコミュ		トの基礎プロジェクトマネジメン	最新技術動向	コミュニティ活動	セキュリティ 管理	変更管理と問題管理	と災害対策パックアップ/リカバリ	ティ管理 フォーマンスとキャ	エンジニアの基	プログラミングの基礎	理サービス計画の作成と管	一理・ム、ネットワー	レベル管理 タマサポー トのサ	リタ	ヘルプデスク計画と構築	メンタルマネー ジメント
ネゴシエーション		ネゴンエーション ・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 ・共通知益 ・論理的思考の実践 ・問題解決手法の活用と実践																												
システム運用管理		問題管理 - 障害影響度評価分析 - 障害影響度評価分析 - 障害影響度評価分析 - 障害特定 - 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と実践 - マルチベンダ、マルチブラットフォーム環境における問題特定手法の活用と実践																												
システム運用管理		変更管理 ・変更管理手法の活用と実践																												
システム運用管理		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 ・システムコンポーネント																												
システム運用管理		ソーシャルエンジニアリング ・機密情報漏洩対策(電話でのなりすまし、パスワードの問い 合わせ、ゴミ箱あさり、などへの対策)																												
システム運用管理		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、プロセスの活用と実践																												П
システム運用管理		可用性管理 ・可用性管理ツール、プロセス、サービスの活用と実践																												
システム運用管理		回復管理 ・回復管理手法の活用と実践 ・リカパリ手順評価分析																												