

## スキル領域とスキル熟達度

### (9)カスタマサービス

## 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         | スキル項目   |
|-------------|--------------|---|
| 職種共通スキル項目   | 全専門分野        | <p><b>システム保守管理</b><br/>リモートメンテナンス、ソーシャルエンジニアリング</p> <p><b>テクノロジー</b><br/>最新IT市場動向、最新技術動向、インターネット技術、コンピュータシステム、コンピュータ科学基礎、システムの開発環境、システムプラットフォーム技術、セキュリティとプライバシー、データベース技術、ネットワーク技術の理解と活用、プラットフォーム技術、プログラミング言語、マークアップランゲージ</p> <p><b>プロジェクトマネジメント</b><br/>プロジェクト統合マネジメント、プロジェクト・スコープ・マネジメント、プロジェクト・タイム・マネジメント、プロジェクト・コスト・マネジメント、プロジェクト品質マネジメント、プロジェクト人的資源マネジメント、プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント、プロジェクト・リスク・マネジメント、プロジェクト調達マネジメント</p> <p><b>リーダーシップ</b><br/>リーダーシップ</p> <p><b>コミュニケーション</b><br/>2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理・分析・検索</p> <p><b>ネゴシエーション</b><br/>ネゴシエーション</p> |
|             | ハードウェア       | <p><b>ハードウェアテクノロジー</b><br/>ITアーキテクチャ(ハードウェア)、ハードウェア基礎テクノロジー、ハードウェア製品インストレーション、ハードウェア製品メンテナンス、ネットワークメンテナンス、ハードウェア関連国際標準および関連規格、ハードウェア製品修復技術</p>  |
|             | ソフトウェア       | <p><b>ソフトウェアテクノロジー</b><br/>ITアーキテクチャ(ソフトウェア)、ソフトウェア製品インストレーション、ソフトウェア製品メンテナンス、アプリケーションサービス、システムソフトウェア製品とその稼働環境、システム管理製品、セキュリティ技術動向、ソフトウェア関連国際標準および関連規格、ネットワーク技術の理解と活用</p>   |
| 専門分野固有スキル項目 | ファシリティマネジメント | <p><b>ファシリティマネジメント</b><br/>最新ファシリティ、ネットワーク製品技術動向、物理ネットワーク(通信ネットワーク)の設計、施設維持運営、物理ネットワーク(通信ネットワーク)施設(設備)の敷設の安全管理実践、データセンタ施設設計施工と維持運営、コンピュータシステム導入、移転、更新、移行、防災防犯設備設計と施工、維持運営、環境対策、施設(設備)関連認定資格、コスト積算、データセンタ施設の防犯、防災等の安全管理関連知識、ファシリティの信頼性、可用性、保守性、ファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識、ファシリティマネジメント技術問題解決手法、安全衛生関連法規の基礎、建築の基礎知識と建築用製図(CAD)基礎知識、耐震安全確保、品質管理の知識</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

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム保守管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- リモートメンテナンス</li> <li>- ソーシャルエンジニアリング</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | レベル6   |   |
|  | レベル5   | <p>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、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、問題管理、回復管理、構成管理、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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題管理、回復管理、構成管理、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</p>                                     |
|  | レベル3   | <p>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、問題管理、回復管理、構成管理、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</p>                                     |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |  |
|---|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- システムプラットフォーム技術</li> <li>- セキュリティとプライバシー</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- プログラミング言語、マークアップランゲージ</li> </ul> | レベル7   |  |
|   | 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、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全開発局面を遂行することができる    |
|   | 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、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全開発局面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、担当する領域における技術的問題解決を実践して、業務システムの設計、開発、導入作業を実施することができる |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |   |
|---|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>プロジェクトマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul> | レベル7   |   |
|   | レベル6   |   |
|   | レベル5   | <p>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、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、リスク管理、進捗管理、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</p> |
|   | レベル4   | <p>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、リスク管理、進捗管理、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</p>                  |
|   | レベル3   | <p>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、リスク管理、進捗管理、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</p>              |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p> | レベル7   |  |
|  | レベル6   |  |
|  | レベル5   | <p>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</p> |
|  | レベル4   | <p>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</p>        |
|  | レベル3   | <p>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</p>   |



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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul> | レベル7   |  |
|  | レベル6   |  |
|  | レベル5   | <p>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、顧客責任者と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる</p> <p>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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、チームメンバと情報技術、システム運用管理に関する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。</p>  |
|  | レベル3   | <p>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</p>   |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p> | レベル7   |  |
|  | 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、顧客責任者と、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ーとして、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で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          |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>ハードウェアテクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ITアーキテクチャ(ハードウェア)</li> <li>- ハードウェア基礎テクノロジー</li> <li>- ハードウェア製品インストラクション</li> <li>- ハードウェア製品メンテナンス</li> <li>- ネットワークメンテナンス</li> <li>- ハードウェア関連国際標準および関連規格</li> <li>- ハードウェア製品修復技術</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | 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

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム保守管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- リモートメンテナンス</li> <li>- ソーシャルエンジニアリング</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | レベル6   |   |
|  | レベル5   | <p>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、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、問題管理、回復管理、構成管理、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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題管理、回復管理、構成管理、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</p>                                     |
|  | レベル3   | <p>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、ユーザのシステム運用管理方針策定を支援し、問題管理、回復管理、構成管理、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</p>                                      |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |  |
|---|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- システムプラットフォーム技術</li> <li>- セキュリティとプライバシー</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- プログラミング言語、マークアップランゲージ</li> </ul> | レベル7   |  |
|   | 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、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全開発局面を遂行することができる    |
|   | 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ーとして、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全開発局面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、担当する領域における技術的問題解決を実践して、業務システムの設計、開発、導入作業を実施することができる |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |   |
|---|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>プロジェクトマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul> | レベル7   |   |
|   | レベル6   |   |
|   | レベル5   | <p>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、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、リスク管理、進捗管理、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</p> |
|   | レベル4   | <p>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、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、リスク管理、進捗管理、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</p>                  |
|   | レベル3   | <p>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、リスク管理、進捗管理、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</p>              |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p> | レベル7   |  |
|  | レベル6   |  |
|  | レベル5   | <p>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</p> |
|  | レベル4   | <p>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</p>       |
|  | レベル3   | <p>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</p>   |



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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul> | レベル7   |  |
|  | レベル6   |  |
|  | レベル5   | <p>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、顧客責任者と、情報技術、システム運用管理に関する会話ができる</p> <p>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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、チームメンバと情報技術、システム運用管理に関する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</p>   |
|  | レベル3   | <p>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</p>   |

# カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p> | レベル7   |   |
|  | レベル6   |   |
|  | レベル5   | <p>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、顧客責任者と、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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、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</p>              |
|  | レベル3   | <p>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</p>          |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>ソフトウェアテクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ITアーキテクチャ(ソフトウェア)</li> <li>- ソフトウェア製品インストール</li> <li>- ソフトウェア製品メンテナンス</li> <li>- アプリケーションサービス</li> <li>- システムソフトウェア製品とその稼働環境</li> <li>- システム管理製品</li> <li>- セキュリティ技術動向</li> <li>- ソフトウェア関連国際標準および関連規格</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | 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ーとして、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ー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ーとして、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

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム保守管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- リモートメンテナンス</li> <li>- ソーシャルエンジニアリング</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | レベル6   | <p>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管理、回復管理、構成管理、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</p> |
|  | レベル5   | <p>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管理、回復管理、構成管理、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</p>                         |
|  | レベル4   | <p>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管理、回復管理、構成管理、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</p>                     |
|  | レベル3   | <p>ファシリティマネジメントチームメンバーとして、IT関連ファシリティの問題管理、回復管理、構成管理、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</p>   |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |  |
|---|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- システムプラットフォーム技術</li> <li>- セキュリティとプライバシー</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- プログラミング言語、マークアップランゲージ</li> </ul> | レベル7   |  |
|   | 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、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全開発局面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、複雑性の高い技術的問題解決を実践し全開発局面を遂行することができる              |
|   | 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、複雑性の高い技術的問題解決を実践するとともに全開発局面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ーとして、担当する領域における技術的問題解決を実践して、業務システムの設計、開発、導入作業を実施することができる |

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

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度   |
|---|--|
| <p><b>【職種共通スキル項目】</b></p> <p>プロジェクトマネジメント</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul> | <p>レベル7</p>  |
|   | <p>レベル6</p> <p>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、リスク管理、進捗管理、変更管理及び契約管理、現場管理、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</p>                         |
|   | <p>レベル5</p> <p>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、リスク管理、進捗管理、変更管理及び契約管理、現場管理、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</p>  |
|   | <p>レベル4</p> <p>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、リスク管理、進捗管理、変更管理及び契約管理、現場管理、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</p> |
|   | <p>レベル3</p> <p>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、リスク管理、進捗管理、変更管理及び契約管理、現場管理、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</p>                          |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p> | レベル7   |   |
|  | 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ーとして、ファシリティマネジメント活動に参画でき、経験の浅いメンバーにアドバイスを与えることができる  |



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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul> | レベル7   |   |
|  | レベル6   | <p>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、顧客責任者と、情報技術、ファシリティ運用管理に関する会話ができる</p> <p>又、ファシリティマネジメントチームのメンバーとの適切な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</p> |
|  | レベル5   | <p>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、顧客責任者と、情報技術、ファシリティ運用管理に関する会話ができる</p> <p>又、ファシリティマネジメントチームのメンバーとの適切な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</p> |
|  | レベル4   | <p>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、チームメンバーと情報技術、ファシリティ運用管理に関する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</p>                             |
|  | レベル3   | <p>ファシリティマネジメントチームメンバーとして、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</p>  |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p> | レベル7   |  |
|  | レベル6   | <p>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、顧客責任者と、ファシリティ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</p> <p>又、協力会社との複雑困難な契約交渉を成立させることができる</p> |
|  | レベル5   | <p>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、顧客責任者と、ファシリティ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</p> <p>又、協力会社との例外的な契約交渉を成立させることができる</p>  |
|  | レベル4   | <p>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、ファシリティマネジメントチームのメンバと、ファシリティ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</p>                    |
|  | レベル3   | <p>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、ファシリティマネジメント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</p>                                      |

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

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>ファシリティマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最新ファシリティ、ネットワーク製品技術動向</li> <li>- 物理ネットワーク(通信ネットワーク)の設計、施設、維持運営</li> <li>- 物理ネットワーク(通信ネットワーク)施設(設備)の敷設の安全管理実践</li> <li>- データセンタ施設設計施工と維持運営</li> <li>- コンピュータシステム導入、移転更新、移行</li> <li>- 防災防犯設備設計と施工、維持運営</li> <li>- 環境対策</li> <li>- 施設(設備)関連認定資格</li> <li>- コスト積算</li> <li>- データセンタ施設の防犯、防災等の安全管理関連知識</li> <li>- ファシリティの信頼性、可用性、保守性</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ファシリティマネジメント関連法規と標準の基礎知識</li> <li>- ファシリティマネジメント技術問題解決手法</li> <li>- 安全衛生関連法規の基礎</li> <li>- 建築の基礎知識と建築用製図(CAD)基礎知識</li> <li>- 耐震安全確保</li> <li>- 品質管理の知識</li> </ul> | レベル7   |  |
|  | レベル6   | <p>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</p> <p>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</p>        |
|  | レベル5   | <p>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</p> <p>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</p> |
|  | レベル4   | <p>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</p>   |
|  | レベル3   | <p>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</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、ソフトウェア共通(レベル1、2)

専門分野:  
ハードウェア、ソフトウェア共通

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>システム保守管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- リモートメンテナンス</li> <li>- ソーシャルエンジニアリング</li> </ul> | レベル2   | <p>問題管理、回復管理、構成管理、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ーとして、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</p>    |
|  | レベル1   | <p>問題管理、回復管理、構成管理、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ーとして、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</p> |
|  |        |   |

専門分野：  
ハードウェア、ソフトウェア共通

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |   |
|---|--------|---|
| <p><b>【職種共通スキル項目】</b></p> <p>テクノロジー</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最新IT市場動向</li> <li>- 最新技術動向</li> <li>- インターネット技術</li> <li>- コンピュータシステム</li> <li>- コンピュータ科学基礎</li> <li>- システムの開発環境</li> <li>- システムプラットフォーム技術</li> <li>- セキュリティとプライバシー</li> <li>- データベース技術</li> <li>- ネットワーク技術の理解と活用</li> <li>- プラットフォーム技術</li> <li>- プログラミング言語、マークアップランゲージ</li> </ul> | レベル2   | <p>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、担当する領域における最新技術動向及び適用技術の選定理由を説明することができ、既知の技術、知識を利用し、技術的問題解決を実践することができる</p> |
|   | レベル1   | <p>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、担当する領域における最新技術動向及び適用技術の選定理由を説明することができ、技術的問題発生状況を把握することができる</p>            |
|   |        |   |

専門分野：  
ハードウェア、ソフトウェア共通

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目  | スキル熟達度 |  |
|---|--------|--|
| <p><b>【職種共通スキル項目】</b></p> <p>プロジェクトマネジメント</p> <p><b>【知識項目】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- プロジェクト統合マネジメント</li> <li>- プロジェクト・スコープ・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・タイム・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コスト・マネジメント</li> <li>- プロジェクト品質マネジメント</li> <li>- プロジェクト人的資源マネジメント</li> <li>- プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント</li> <li>- プロジェクト・リスク・マネジメント</li> <li>- プロジェクト調達マネジメント</li> </ul> | レベル2   | <p>作業定義、リスク管理、進捗管理、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</p>    |
|   | レベル1   | <p>作業定義、リスク管理、進捗管理、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</p> |
|   |        |  |

専門分野：  
ハードウェア、ソフトウェア共通

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>リーダーシップ</p> <p>【知識項目】</p> <p>- リーダーシップ</p> | 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    |
|  | 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 |
|  |        |  |



専門分野：  
ハードウェア、ソフトウェア共通

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |  |
|--|--------|--|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>コミュニケーション</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2Wayコミュニケーション</li> <li>- 情報伝達</li> <li>- 情報の整理・分析・検索</li> </ul> | レベル2   | <p>カスタマサービスチームメンバとして、ユーザ及びチームメンバ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</p> |
|  | レベル1   | <p>カスタマサービスチームメンバとして、ユーザ及びチームメンバ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</p> |
|  |        |  |

## カスタマサービスのスキル熟達度・知識項目

| スキル項目と知識項目   | スキル熟達度 |   |
|--|--------|---|
| <p>【職種共通スキル項目】</p> <p>ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>- ネゴシエーション</p> | レベル2   | <p>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</p>    |
|  | レベル1   | <p>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</p> |
|  |        |   |