カスタマサービス

| 職種共通スキル項目 | 専門分野固有スキル項目 | 知識項目 | 職種共通 | | | | | | 専門分野 | | | | | |

| カスタマサービス | | 研修コース群 | 職種共通 | | | | | 専門分野 | | | | |

カスタマサービス

| 職種共通スキル項目 | 専門分野固有スキル項目 | 知識項目 ＼ 研修コース名 | 職種共通 | | | | | 専門分野 | | | | |

カスタマサービス

職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目	知識項目 ＼ 研修コース群	職種共通 基礎講座 インダストリスタンダード	職種共通 基礎講座 プロジェクトマネジメント基礎	職種共通 上級講座 カスタマサービスのリーダシップ	職種共通 上級講座 カスタマサービスのコミュニケーション	職種共通 上級講座 カスタマサービスのネゴシエーション	職種共通 特別講座 最新技術動向	職種共通 特別講座 コミュニティ活動	専門分野 基礎講座 ハードウェア要素技術	専門分野 基礎講座 ハードウェア製品知識	専門分野 基礎講座 ハードウェア業界技術標準	専門分野 基礎講座 ハードウェアシステム導入	専門分野 基礎講座 ハードウェアシステム保守／障害診断修復	専門分野 基礎講座 カスタマサービスマネジメント基礎	専門分野 基礎講座 ソフトウェア要素技術	専門分野 基礎講座 ソフトウェア製品知識	専門分野 基礎講座 ソフトウェアシステム構築	専門分野 基礎講座 ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応	専門分野 基礎講座 ファシリティ要素技術	専門分野 基礎講座 施設（設備）設計施工の基礎	専門分野 基礎講座 環境の基礎	専門分野 基礎講座 法規基礎	専門分野 上級講座 ハードウェアシステム構成検証	専門分野 上級講座 ハードウェアシステム導入上級	専門分野 上級講座 ハードウェアシステム保守／障害診断修復上級	専門分野 上級講座 ハードウェアシステムサービス品質保証管理	専門分野 上級講座 カスタマサービスマネジメント上級	専門分野 上級講座 ソフトウェアシステム構築上級	専門分野 上級講座 ソフトウェアシステム保守／障害診断修復上級	専門分野 上級講座 ソフトウェアシステム品質保証管理	専門分野 上級講座 施設（設備）設計／施行／運用保守設計	専門分野 上級講座 品質／工程／安全衛生	専門分野 上級講座 ファシリティマネジメント	専門分野 上級講座 プロジェクトマネジメントの上級	専門分野 上級講座 法規上級	専門分野 特別講座 最新ハードウェア製品動向	専門分野 特別講座 最新ソフトウェア製品動向	専門分野 特別講座 ネットワークシステムの保守・運用・管理	専門分野 特別講座 データベースの導入・運用・品質改善技術	専門分野 特別講座 商品知識	専門分野 特別講座 資格取得	専門分野 特別講座 安全セキュリティの動向	専門分野 特別講座 環境対策上級
		研修コース名	インダストリスタンダード	プロジェクトマネジメント基礎	カスタマサービスのリーダシップ	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ネゴシエーション	最新技術動向	コミュニティ活動	ハードウェア要素技術の基礎	ハードウェア製品知識	ハードウェア業界技術標準	ハードウェアシステム導入	ハードウェアシステム保守／障害診断修復	カスタマサービスマネジメントの基礎	ソフトウェア要素技術	ソフトウェア製品知識	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	お客様対応（受付・報告）	ナレッジマネジメント	インシデント管理	ファシリティマネジメントの知識と技術の基礎	建築と建築設備用ＣＡＤ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	環境関連法規と標準	ファシリティ関連法規の基礎	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	ハードウェアシステムサービス品質保証管理	カスタマサービスマネジメント上級	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	ソフトウェアシステムの運用実践	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（設備）運用／保守設計	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	監理技術	ファシリティ関連法規の上級	最新ハードウェア製品動向	最新ソフトウェア製品動向	ネットワークシステムの保守・運用	ネットワークインフラストラクチャの構成と管理	データベースの導入・運用・品質改善技術	ファシリティサービス商品知識	資格取得	安全セキュリティの動向	環境対策上級
	施工実務	電気通信工事 ・公衆回線やCATVの通信回線に接続する端末設備の接続及び配線工事に関する知識 ・電気通信事業法に基づく資格と工事範囲の理解 ・電気通信設備の知識と活用の実践																							○	○												○														○		
	施工実務	電気工事 ・自家用電気工作物の工事に関する専門的な知識 ・電気工事士法に基づく資格と工事の範囲の理解 ・電気工事施工の知識と活用の実践																							○													○														○		
	施工実務	機器設置工事 ・機器設置施工の知識と活用の実践 ・耐震施工の知識と活用の実践 ・IT機器の据付、運搬に関する専門知識と活用の実践																					○		○											○		○					○	○								○		
	施工実務	その他ファシリティ関連（空調、内装、消火設備、セキュリティ設備）工事 ・空調設備施工の知識と活用の実践 ・建築施工の知識と活用の実践 ・環境設備施工の知識と活用の実践 ・消火設備施工の知識と活用の実践 ・セキュリティ設備施工の知識と活用の実践																							○													○														○		
	ファシリティ保守運用	データセンタ施設の防災防犯 ・防災防犯設備の知識と活用の実践 ・災害対策設備の知識と活用の実践 ・消防施設の知識と活用の実践 ・セキュリティ設備の知識と活用の実践																					○		○											○		○				○	○	○									○		
	ファシリティ保守運用	信頼性、可用性、保守性の維持 ・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																					○																○			○	○											
	ファシリティ保守運用	メンテナンス計画 ・点検/障害対策の計画と実践																																					○															
	ファシリティ保守運用	測定器計測ツールの活用技法 ・建築の基礎知識 ・建築用製図CADの知識と活用の実践																						○																													
	ファシリティ保守運用	サービス維持管理 ・環境設備管理及び維持運営ツールの活用と実践 ・障害対策管理 ・IT機器類の耐震、免震装置設置管理 ・リモートセンタとの相互バックアップ体制と維持運営 ・重要データ保全体制構築と維持運営 ・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、ツール活用																					○	○	○												○	○		○	○		○	○										
	ファシリティ保守運用	変更管理、構成管理 ・情報共有ツールの活用と保存・履歴管理の技法																					○																			○											
	ファシリティ保守運用	セキュリティ管理 ・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																																					○		０	○										○	
	ファシリティ関連の法規・基準	建業法関連法規 ・建築工事および電気工事施工管理、電気工事の実施に当たり、その施工計画及び施工図の作成並びに当該工事の工程管理、品質管理、安全管理等工事の施工管理を適確に行うために必要な技術 ・冷暖房設備工事、空調設備工事、給排水・給湯設備工事、ダクト工事、浄化槽工事、ガス配管工事、衛生設備工事などの管工事において、施工計画を作成、工程管理、品質管理、安全管理等の業務を行える法規知識の把握と活用 ・事業用電気通信設備を、総務省令で定める技術基準に適合させ、自主的に維持するために電気通信設備の工事、維持及び運用の監督ができる法規知識の把握と活用 ・建設工事の適正な施工を確保し、発注者および下請の建設業者の保護と建設業の健全な発達を促進し、公共の福祉の増進に寄与できる法規知識の把握と活用																									○														○	○				○							○		
	ファシリティ関連の法規・基準	安全衛生関連法規 ・危険物の取扱、貯蔵、処理に関する法令の把握と活用 ・ビル衛生管理法の把握と活用 ・労働安全衛生法の把握と活用 ・安全衛生管理の基礎知識の把握と活用																									○															○	○	○	○							○		
	ファシリティ関連の法規・基準	環境関連法規 ・環境基本法の把握と活用 ・循環型社会形成推進基本法の把握と活用 ・騒音規制法の把握と活用 ・振動規制法の把握と活用 ・廃棄物処理法の把握と活用 ・地球温暖化対策法の把握と活用 ・リサイクル法の把握と活用 ・容器包装リサイクル法の把握と活用 ・建設リサイクル法の把握と活用 ・各地域の環境確保条例の把握と活用 ・環境関連法規の基礎知識の把握と活用																					○				○																	○							○		
	ファシリティ関連の法規・基準	品質管理基準と適用規格 ・品質管理の国際規格、TQM（Total Quality Management） ・目標品質の確保 ・回復プロセスにおける品質管理 ・可用性における品質管理 ・キャパシティにおける品質管理 ・設備変更における品質管理 ・防災、災害、セキュリティ対策における品質管理の実践 ・統計的品質管理手法の活用 ・通信設備技術の品質管理（伝送メディア、伝送技術、配信方法、通信） ・電気設備技術基準の把握と活用 ・電気用品安全法の把握と活用 ・内線規定の把握と活用 ・日本工業規格の把握と活用																									○														○				○										
	ファシリティ関連の法規・基準	防災等の安全管理 ・床強度、什器の転倒防止、落下物防止、機器等の転倒防止 ・建築基準法の把握と活用 ・建築設備耐震設計・施工指針																									○																○		○									
	ファシリティ関連の法規・基準	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																									○																○									○		
プロジェクトマネジメント		プロジェクト統合マネジメント ・プロジェクト憲章作成 ・プロジェクト・スコープ記述書暫定版作成 ・プロジェクトマネジメント計画書作成 ・プロジェクト実行の指揮・マネジメント ・プロジェクト作業の監視コントロール ・統合変更管理 ・プロジェクト終結		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・スコープ・マネジメント ・スコープ計画 ・スコープ定義 ・WBS作成 ・スコープ検証 ・スコープ・コントロール		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・タイム・マネジメント ・アクティビティ定義 ・アクティビティ順序設定 ・アクティビティ資源見積り ・アクティビティ所要期間見積り ・スケジュール作成 ・スケジュール・コントロール		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・コスト・マネジメント ・コスト見積り ・コストの予算化 ・コスト・コントロール		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト品質マネジメント ・品質計画 ・品質保証 ・品質管理		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト人的資源マネジメント ・人的資源計画 ・プロジェクト・チーム編成 ・プロジェクト・チーム育成 ・プロジェクト・チームのマネジメント		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・コミュニケーション・マネジメント ・コミュニケーション計画 ・情報配布 ・実績報告 ・ステークホルダー・マネジメント		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト・リスク・マネジメント ・リスク・マネジメント計画 ・リスク識別 ・定性的リスク分析 ・定量的リスク分析 ・リスク対応計画 ・リスクの監視コントロール		○																																					○													
プロジェクトマネジメント		プロジェクト調達マネジメント ・購入・取得計画 ・契約計画 ・納入者回答依頼 ・納入者選定 ・契約管理 ・契約終結		○																																					○													
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			○																																																	
コミュニケーション		2Wayコミュニケーション ・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		情報伝達 ・プレゼンテーション技術の活用と実践 ・公式または非公式文書の作成 ・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				○																																																

©2012経済産業省，独立行政法人情報処理推進機構

| カスタマサービス | 研修コース群 | 職種共通 | | | | | 専門分野 | | | | |