			職種共通							専門分野																																													
			基礎講座		上級講座			特別講座		基礎講座																			上級講座																		特別講座								
カスタマサービス		研修コース群	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	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	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応				ファシリティ要素技術		施設（設備）設計施工の基礎		環境の基礎	法規基礎	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品質保証管理	施設（設備）設計／施行／運用保守設計			品質／工程／安全衛生			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	法規上級	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・管理		データベースの導入・運用・品質改善技術	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
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	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
システム保守管理		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,実践												○					○																	○																	○	
システム保守管理		保守品質管理 ・クレーム管理 ・測定と分析および改善																														○					○				○													
システム保守管理		要員管理 ・組織要員体制の計画 ・要員スキル（技術知識、業務経験）の把握と活用 ・要員育成の進捗管理																													○				○									○											
システム保守管理		災害対策管理 ・災害対策体制の設計と導入 ・災害復旧プランの立案																															○											○											
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		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）、UNI、Windows、Linuなど）									○																																											
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		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、フレームリレーやLAN、WANなど回線に関する技術									○																																					○	○						
テクノロジ		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													○				○	○																																	○	
テクノロジ		クラウドコンピューティング ・仮想化技術 ・パブリッククラウド ・プライベートクラウド ・クラウドのサービス形態(SaaS、DaaS、PaaS、IaaS)						○									○	○	○																○											○	○							
テクノロジ		関連国際標準および関連規格 ・品質管理 ・機器やシステムのセキュリティ機能評価の国際基準 ・インタフェース規格や品質特性 ・プロジェクトマネジメントの品質に関する指針 ・関連JIS規格	○																																																			
	ハードウェア技術	基礎テクノロジ ・電気、電子、機械、光工学基礎知識の活用								○		○		○																																								
	ハードウェア技術	ITアーキテクチャ(ハードウェア) ・ハードウェアアーキテクチャの理解 ・ハードウェアプラットフォームの理解 ・ハードウェアコンフィグレーションの理解 ・リモートオペレーション ・ストレージ相互バックアップシステム ・SANサポートシステム ・リモートセンタ間での同期処理 ・ネットワークアーキテクチャの理解 ・ハードウェアシステムの信頼性と可用性と保守性の理解と活用								○	○	○		○															○		○	○																						
	ハードウェア導入	導入計画 ・ハードウェア導入計画立案手法の活用と実践 ・ネットワーク導入計画立案手法の活用と実践 ・リモートセンタとの相互バックアップ体制の設計と導入 ・重要なデータ保全体制の設計と導入 ・24時間365日稼働のための設計と導入											○																○	○																								
	ハードウェア導入	導入作業の実践 ・ハードウェア導入プロセスの活用と実践 ・ネットワーク導入プロセスの活用と実践 ・仕様書、導入マニュアルの理解と活用 ・ハードウェア製品の据付方法									○		○																○	○		○																						
	ハードウェア導入	ネットワーク接続 ・ネットワークソフトのインストレーション ・コンフィグ設定 ・局データ設定 ・内線データ設定 ・ネットワーク回線・ケーブルの敷設・接続方法									○		○																○	○																								
	ハードウェア導入	システム展開管理 ・作業工程の進捗管理 ・作業工程における作業指示 ・不具合時の是正処置 ・作業工程における関連部門との調整 ・展開作業の検証 ・お客様への引渡し																												○		○																						
	障害修理	障害コール受付 ・お客様プロフィールの理解（契約情報、住所、担当、機種、他） ・状況問診（状況表示、現状の状態、経緯等） ・障害箇所判断（一次処置依頼、必要資材想定）												○																	○																							
	障害修理	障害状況把握 ・状況表示確認（エラーコード・ランプ・メッセージ等） ・現状の状態確認（稼動・休止・停止等）												○																	○																							
	障害修理	障害原因特定 ・ハードウェア内蔵診断プログラムの理解と活用 ・障害診断プログラムの理解と活用 ・エスカレーション体制								○	○			○																	○																							
	障害修理	処置・修復作業の実践 ・必要資材、工具、測定器の理解 ・障害部位の調整、交換、修理 ・測定器、テストツールの活用 ・障害復旧マニュアルの理解と活用								○	○			○																	○	○																						
	障害修理	ネットワーク障害修復 ・エラーコードの解析 ・ログの解析 ・メモリダンプの解析 ・トレースツールの理解と活用 ・問題判別とトラブル解決 ・ネットワーク監視ツールの理解と活用								○	○			○																	○	○																						
	障害修理	障害後の動作検証 ・テストプログラムの理解と活用 ・テスト媒体の理解と活用 ・障害修理完了手続きと報告の実践									○																				○																							
	ハードウェア予防保守	メンテナンス計画 ・メンテナンス計画の立案 ・必要資材、工具、測定器の理解												○															○																									
	ハードウェア予防保守	メンテナンスの実践 ・メンテナンスプロセスの活用と実践 ・メンテナンスマニュアルの理解と活用 ・測定器、テストツールの活用 ・メカ調整 ・エレキ調整								○	○			○															○		○	○																						
	ハードウェア予防保守	ネットワークメンテナンス ・ログの解析 ・メモリダンプの解析 ・トレースツールの理解と活用 ・ネットワーク監視ツールの理解と活用								○	○			○															○		○	○																						
	ハードウェア予防保守	メンテナンス後の動作検証 ・テストプログラムの理解と活用 ・テスト媒体の理解と活用 ・メンテナンス完了手続きと報告の実践									○			○															○		○	○																						
	カスタマサービスマネジメント	保守サービス設計 ・保守企画 ・保守体制構築 ・導入体制構築 ・保守仕様知識 ・売上、コスト、損益計算把握																												○			○		○																			
	カスタマサービスマネジメント	障害対応と保守支援 ・システム関連部署の理解 ・エスカレーションパスの理解と活用 ・広域水平展開・施策活用と実践 ・全国水平展開施策検討・実施 ・影響度分析に関する知識 ・お客様報告レポート作成と報告の実践 ・障害状況の調査方法													○																○	○	○		○																			
	カスタマサービスマネジメント	クレーム管理 ・クレームレベルの理解 ・業務影響度の理解 ・是正処置 ・予防処置 ・業務分析、現行IT環境分析に関する知識 ・品質要件、体制構築、スケジュール立案に関する知識													○																	○	○		○		○																	

			職種共通							専門分野																																													
			基礎講座		上級講座			特別講座		基礎講座																			上級講座																		特別講座								
カスタマサービス		研修コース群	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	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	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応				ファシリティ要素技術		施設（設備）設計施工の基礎		環境の基礎	法規基礎	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品質保証管理	施設（設備）設計／施行／運用保守設計			品質／工程／安全衛生			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	法規上級	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・管理		データベースの導入・運用・品質改善技術	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
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	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
	カスタマサービスマネジメント	お客様システム管理 ・お客様業務内容理解 ・ハードウェア構成 ・ソフトウェア構成 ・ネットワーク構成 ・ファシリティ構成 ・資産管理													○																									○			○																				
	カスタマサービスマネジメント	お客様サポート ・契約情報管理 ・お客様定期報告 ・サービスレベルのモニタリングと評価 ・リリース管理 ・ライセンス管理 ・リソース管理 ・ITサービスに関する標準 ・セキュリティに関する標準 ・知的資産の知識と活用 ・システム監査に関する標準 ・顧客満足度管理 ・広域お客様管理 ・ステークホルダー管理 ・技術資産（ナレッジマネジメント）管理 ・体制構築、スケジュール立案に関する知識 ・品質計画と管理のツールと技法 ・CS向上活動手法 ・可用性管理 ・サービス継続性管理 ・稼働監視と傾向分析													○																	○	○				○																		
	カスタマサービスマネジメント	サービスレベル管理 ・エンジニア到着時間 ・障害率 ・休止率 ・出動率 ・平均修理時間（MTTR） ・平均障害間隔（MTBF） ・問題点を分類し、トレンド分析 ・サービスレベルのモニタリングと評価 ・SLA策定手法 ・インシデント管理システム、インシデント管理プロセス													○																	○	○				○																		
	カスタマサービスマネジメント	改善提案 ・システムのダウン対策 ・システムの保守性 ・システムの信頼性 ・システムの可用性 ・問題解決技法 ・リスクアセスメント、リスク分析手法 ・傾向分析によるシステム提案																														○	○		○		○																		
	カスタマサービスマネジメント	開発工程（自社・ベンダ）へのフィードバック ・フィールド状況分析手法 ・ログ情報 ・リペア情報																														○	○		○		○																		
	ソフトウェア技術	ITアーキテクチャ（ソフトウェア） ・ソフトウェアアーキテクチャの理解 ・ソフトウェアプラットフォームの理解 ・ソフトウェアコンフィグレーションの理解 ・オペレーティングシステム技術の理解 ・リモートオペレーション ・ストレージ相互バックアップシステム ・SANサポートシステム ・リモートセンタ間での同期処理 ・分散トランザクション処理 ・ソフトウェアシステムの信頼性と可用性と保守性の理解と活用														○	○		○															○		○	○												○						
	ソフトウェア技術	システム管理製品 ・サーバーやネットワークなどの監視対象のシステム資源やプロセスの監視技術 ・システムソフトウェアやミドルウェアの管理機能のインタフェース技術 ・アプリケーションのパフォーマンス計測技術 ・ハードウェアやソフトウェアの構成管理機能とソフトウェア配布機能 ・ジョブ管理、遠隔操作機能、アクセス管理、ユーザ管理、リスク管理、ストレジ管理															○		○																	○	○																		
	ソフトウェア技術	ネットワーク技術 ・ネットワークの構成要素と管理 ・ネットワークアーキテクチャ ・OS関連ネットワーク インフラストラクチャの構成管理 ・OS関連ドメイン管理														○	○	○																○		○													○	○					
	ソフトウェア技術	ストレージ技術 ・バックアップの基礎知識と最新動向解説 ・RAID技術 ・NAS/SANストレージ ・IP-SAN/イーサネットストレージ ・ストレージ仮想化 ・ストレージリソース管理（SRM） ・データ管理（データ保護） ・ストレージセキュリティ ・共有ストレージモデル ・クラウドストレージ（CDMI）														○	○	○																○		○															○				
	ソフトウェア技術	データベース技術 ・データベースセキュリティ、データウェアハウス、オンライン分析処理、データマイニング、オブジェクト指向データベース、オブジェクトリレーショナルデータベース、分散データベース、インメモリーデータベース、非リレーショナルデータベース（key-valueデータベース、カラム型データベース、ドキュメント指向データベース） ・データベース運用技術 ・データベース運用設計 ・データベース関連製品の利用技術 ・データベース診断技術とチューニング技術														○	○	○																○		○															○				
	ソフトウェア技術	セキュリティ技術 ・シングルサインオン技術動向の把握と活用 ・PKI技術動向の把握と活用 ・セキュリティアドミニストレーション技術動向の把握と活用 ・侵入防止技術動向の把握と活用 ・暗号化技術の把握と活用 ・電子署名技術の把握と活用 ・ファイアウォール技術の把握と活用														○		○	○															○		○												○	○	○	○			○	
	ソフトウェア技術	アプリケーションサービス ・Webによるアプリケーションサービス ・ERP ・電子商取引 ・クライアント／サーバー方式 ・Webサーバー技術とセッション管理の方式 ・サーバーの負荷分散方式 ・認証及び通信データの暗号化方式 ・大規模アプリケーションの連携に関する技術と製品															○																	○		○																			
	ソフトウェア導入・配信	ソフトウェア配信計画 ・インストレーション計画立案手法の活用と実践 ・インストレーションプロセスの活用と実践 ・マスタ＆マスタメディア作成技術と管理 ・お客様システム仕様の知識 ・媒体管理 ・ハードウェア/ソフトウェア仕様の知識																○	○															○																					
	ソフトウェア導入・配信	ソフトウェア導入・配信と検証 ・仕様書、インストレーションマニュアルの理解と活用 ・ソフトウェア製品インストレーション作業の実践 ・製品を操作する知識（コマンドラインの階層構造など） ・ソフトウェアの導入と構成手順に関する知識 ・ソフトウェアの更新と配布 ・ネットワーク製品知識の活用 ・システムテスト実施手法と評価に関する知識 ・パッチ、サービスパックの導入の実践 ・構成パラメータ設定に関する知識 ・セキュリティ製品、ツールの選定、導入																○	○															○																					
	ソフトウェア導入・配信	ソフトウェア導入・配信後の管理 ・媒体管理 ・パフォーマンス情報の収集・編集 ・マスタ管理 ・目標品質の確保 ・インストレーション完了手続きと報告の実践 ・システムソフトウェア製品とその稼働環境															○	○	○															○	○																				
	ソフトウェア導入・配信	お客様への引渡し ・テストプログラムの理解と活用 ・ソフトウェア導入完了手続きと報告の実践 ・取り扱い説明、納品物、お客様預かり品管理																○	○															○																					
	一次対応／二次対応	問合せ、障害受付 ・インシデント管理プロセスの機能 ・コールトラッキングシステムの機能 ・ナレッジベースの活用 ・対人／ヒヤリング／会話対応知識																	○	○	○	○																																	
	一次対応／二次対応	状況把握 ・お客様業務影響の把握 ・ソフトウェア製品のエラー情報・ログデータの収集 ・ソフトウェア製品の構成情報の収集 ・ネットワークの信頼性に関する知識 ・トラフィック分析ツールに関する知識															○		○	○	○	○																																	
	一次対応／二次対応	障害原因特定 ・ナレッジベースの活用と実践 ・ソフトウェア製品のログの解析 ・ソフトウェア製品のエラーコードの解析 ・メモリダンプの解析 ・トレースツールの理解と活用 ・再現テストの実践 ・障害原因の究明 ・障害診断プログラムの理解と活用																	○		○	○													○																				
	一次対応／二次対応	処置、修復作業の実践 ・回避策の理解と実践 ・ソフトウェア製品の動作確認と検証 ・エスカレーション体制の理解と活用 ・パッチの選択と実践																	○		○	○													○																				
	一次対応／二次対応	ネットワーク問題解決 ・障害解決手順 ・障害原因分析、解決ツール ・ネットワークシステムの監視 ・障害管理																	○		○														○	○																			
	一次対応／二次対応	修復後の動作確認 ・処置・修復後の評価 ・インシデントのクローズ処理																	○		○	○													○																				
	一次対応／二次対応	リモートセンタとの相互バックアップ体制 ・トランザクション負荷変動の平準化 ・重要データの相互バックアップ ・障害時のリモートセンタでの処理																	○																	○	○																		

			職種共通							専門分野																																													
			基礎講座		上級講座			特別講座		基礎講座																			上級講座																			特別講座								
カスタマサービス		研修コース群	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	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	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応				ファシリティ要素技術		施設（設備）設計施工の基礎		環境の基礎	法規基礎	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品質保証管理	施設（設備）設計／施行／運用保守設計			品質／工程／安全衛生			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	法規上級	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・管理		データベースの導入・運用・品質改善技術	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
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	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
	一次対応／二次対応	ナレッジマネジメント ・ナレッジマネジメントの意義、利点,プロセス ・ナレッジベースのコンテンツ,ナレッジベースの構築,保守 ・FAQの作成手順,FAQの公開																			○																																		
	ソフトウェア予防保守	メンテナンスの準備 ・メンテナンス計画の立案 ・ソフトウェア製品の構成情報の収集 ・ベンダー、セキュリティサイトの情報収集 ・予防情報、パッチ情報の収集 ・保守ツール及び手順に関する知識																	○																○																				
	ソフトウェア予防保守	メンテナンスの実践 ・ソフトウェア製品の構成情報の適用実践 ・パッチ、バージョンアップの適用実践 ・ソフトウェアの導入と構成手順に関する知識 ・メンテナンスプロセスの活用と実践 ・メンテナンスマニュアルの理解と活用 ・ソフトウェア製品メンテナンス作業の実践																	○																○																				
	ソフトウェア予防保守	メンテナンス後の動作検証 ・ソフトウェア製品の動作検証の実践 ・メンテナンス完了手続きと報告の実践																	○																○																				
	ソフトウェア予防保守	ネットワークシステムの運用・保守・管理 ・保守、更新の方針と計画作成 ・保守、更新の実施 ・SNMP(Simple Network Management Protocol) ・Syslog																																		○													○						
	ファシリティ・マーケティング	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・マーケティング	要件定義技法 ・現行業務分析 ・新規業務要件の把握 ・業務要件定義 ・現行IT環境分析 ・新規技術要件の把握 ・技術要件定義 ・インタビュー技法の活用と実践 ・要件定義書作成 ・ニーズの分析と優先順位付け																					○																						○												
	ファシリティ・マーケティング	ファシリティサービス商品知識 ・環境、グリーンIT、耐震、免震、防災、防犯、セキュリティの商品知識と活用 ・物理ネットワーク、データセンタ施設、電気通信設備、電気設備、空調設備の商品知識と活用																																																			○			
	ファシリティ・マーケティング	概算見積もり ・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																					○															○	○						○	○											
	ファシリティ設計	物理ネットワーク（通信ネットワーク）の設計 ・通信技術の基礎（伝送メディア、伝送技術、配信方法、通信） ・電気通信設備（ネットワーク）計画と設計施工の基礎、標準の把握と活用																					○	○		○												○	○						○	○											
	ファシリティ設計	耐震安全確保 ・建築基準法の遵守 ・電気設備計画と耐震設計指針の活用 ・IT機器類の耐震、免震装置設置管理																					○	○	○													○	○		○	○		○	○												
	ファシリティ設計	品質管理の知識 ・設備変更管理における品質管理 ・防災、災害、セキュリティ対策における品質管理の実践 ・品質管理の国際規格、TQM（Total Quality Management） ・目標品質の確保 ・回復管理における品質管理 ・可用性管理における品質管理 ・キャパシティ管理における品質管理 ・統計的品質管理手法の活用																																						○																	
	ファシリティ設計	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の知識と活用の実践																						○																																	
	ファシリティ設計	ファシリティマネジメント技術問題解決技法 ・各種空間設計のメソドロジ（方法論, 原理体系,手順等）の活用と実践 ・建物強度の知識の活用と実践 ・配管設計の知識の活用と実践 ・電気工事配線の知識と活用 ・IT設備環境の知識と活用																						○	○														○																		
	ファシリティ設計	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																					○																		○			○	○												
	ファシリティ設計	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 ・類推見積り ・資源単価 ・計数見積り ・ベンダー入札の分析 ・予備設定分析 ・品質コスト ・代替案分析 ・公開見積りデータ																					○															○	○						○	○											
	ファシリティ設計	環境対策 ・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 ・省エネルギー、環境施設（設備）の環境負荷対策考慮の設計と施工 ・環境関連法規の把握と活用(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（建設副産物の削減及びリサイクル）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																									○																														○
	ファシリティ設計	防災防犯設備設計 ・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 ・設計施工と維持運営ツールの活用と実践 ・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 ・防災防犯のリスク管理 ・セキュリティ設備計画と設計施工																					○		○													○	○						○	○										○	
	ファシリティ設計	施工設計 ・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 ・環境設備設計、導入要件策定 ・環境設備設計、維持運営ツールの活用と実践 ・スペースと操作員居住性等の建築施工管理 ・リモートセンタとの相互バックアップ体制の設計 ・重要データ保全体制の設計 ・キャパシティ管理手法、ツール活用 ・キャパシティ計画と設計 ・リモート、バックアップ設計 ・施工要領書作成技法 ・施工図面作成技法																					○	○	○													○	○		○	○		○	○												
	ファシリティ設計	施工計画 ・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の遵守 ・安全衛生管理体制と統括安全衛生管理の計画と実施 ・建築設計施工の基礎 ・電気設備計画の基礎 ・空調設備計画の基礎 ・環境設備設計、施工と管理及び維持運営ツールの活用と実践																					○	○	○													○	○		○	○		○	○												
	ファシリティ設計	品質計画 ・品質計画のツールと技法 ・品質監査 ・プロセス分析 ・プロジェクトマネジメントの品質に関する指針、関連JIS規格																																						○																	
	施工管理	品質管理 ・(ファシリテイの)品質管理ツールと技法																																						○																	
	施工管理	工程管理 ・テスト/現地工程、手順、手法の理解と実践																																							○																
	施工管理	安全管理 ・建築安全に関する知識 ・電気安全に関する知識 ・安全衛生活動の実践 ・労働安全衛生関係法令知識と活用の実践 ・安全衛生管理体制と統括安全衛生管理の計画と実施																																								○															
	施工管理	環境管理 ・省エネルギー、環境施設（設備）の施工管理 ・環境関連法規の把握と活用(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（建設副産物の削減及びリサイクル）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																																																							○
	施工管理	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																					○															○	○						○	○											
	施工管理	リソース管理 ・作業員の力量/スケジュール管理																																									○														
	施工実務	物理ネットワーク（通信ネットワーク）の施設工事 ・ケーブル配線の知識と活用の実践 ・接地線（アース）の知識と活用の実践 ・保安設備（SPD）の知識と活用の実践																																								○															
	施工実務	防災防犯設備施工 ・防災防犯設備施工の知識と活用の実践 ・災害対策設備施工の知識と活用の実践 ・消防施設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																					○		○													○	○						○	○										○	
	施工実務	データセンタ施設工事 ・2系統受電設備施工の知識と活用の実践 ・免震ビルの施工知識と活用の実践 ・非常用発電設備施工の知識と活用の実践 ・コンテナ型機器設置の知識と活用の実践 ・外気冷房設備施工の知識と活用の実践																					○	○	○													○	○		○	○		○	○												

カスタマサービス		研修コース群	職種共通							専門分野																																											
			基礎講座		上級講座			特別講座		基礎講座																			上級講座																		特別講座								
			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	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	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応				ファシリティ要素技術		施設（設備）設計施工の基礎		環境の基礎	法規基礎	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品質保証管理	施設（設備）設計／施行／運用保守設計			品質／工程／安全衛生			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	法規上級	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・管理		データベースの導入・運用・品質改善技術	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
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	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																																							○		o	○											○	
	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				○																																																

			職種共通							専門分野																																													
			基礎講座		上級講座			特別講座		基礎講座																			上級講座																		特別講座								
カスタマサービス		研修コース群	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	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	ソフトウェアシステム保守／障害診断修復／受付対応				ファシリティ要素技術		施設（設備）設計施工の基礎		環境の基礎	法規基礎	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品質保証管理	施設（設備）設計／施行／運用保守設計			品質／工程／安全衛生			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	法規上級	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・管理		データベースの導入・運用・品質改善技術	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
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	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
コミュニケーション		情報の整理・分析・検索 ・状況対応能力の育成と実践 ・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				○														○																																			
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					○																																																