

公開セミナー2018

コンタクトセンター検定 ～SV資格 対策講座～

日時：2018年8月30日（木）10:00～17:00（受付 9:45～）

場所：株式会社JBMコンサルタント 大阪本社

※受講者数によって会場が変更になる場合がございます。ご了承くださいませ。

コンタクトセンター検定のSV資格試験を受験されるみなさまを対象とした、受験対策講座です。試験範囲を全て網羅し、確実にSV資格を取得したい方にお勧めの講座です。

■カリキュラム■

- オリエンテーション
- 第1章 コンタクトセンターとCMBOK
- 第2章 経営戦略と財務（ST）
- 第3章 カスタマーサービス（CS）
- 第4章 CRMコンタクトセンター戦略の実践（CR）
- 第5章 オペレーション（OP）
- 第6章 ヒューマン・リソース・マネジメント（HR）
- 第7章 センターアーキテクチャー（AR）
- 第8章 ICTマネジメント（IC）
- 第9章 コンタクトセンターの監査（AU）
- 第10章 コンタクトセンターの職能スキル（PE）
- 第11章 PCスキルの基礎（PC）
- 第12章 職業人としての個人の資質の行動（PA）
- 検定受験に向けて（模試&質疑応答）

■実施概要■

研修日時：2018年8月30日（木）10:00～17:00

開催場所：株式会社JBMコンサルタント 大阪本社
（大阪市北区東天満1-11-9 WAKEビル6階）

アクセス：JR大阪東西線 大阪天満宮駅 徒歩1分
大阪市営地下鉄 南森町駅 徒歩5分

受講料：19,980円（税込・テキスト代込）

※コンタクトセンター検定受験については、
一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会まで
別途お申し込みください。



支払方法：
申込みされた方へお振込のご案内をお送りします。
振込手数料は貴社のご負担となります。何卒ご了承くださいませ。



コンタクトセンター検定資格（コン検）とは、一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が認定する民間資格です。国内初の全国版コンタクトセンター資格認定制度で、CMBOK（Contact Center Management Body Of Knowledge）をもとに構築されています。コンタクトセンターの各階層に必要な知識・スキル・行動などを分類ごとにレベルわけし、認定基準を満たせば資格が認定されます。

【受験のメリット】

- ◆ お客様サービスのスキルを証明
“顧客対応力の高さ”を資格として認定。就職活動時のスキル証明に効果的。
- ◆ 実践の現場で役立つ
コンタクトセンターにおけるコンピテンシー（高い成果を継続的に上げるための行動特性）を体系化した認定内容。
- ◆ 未就業者からプロまで対応
オペレーションレベルからプロフェッショナルレベルまで、経験と役割に応じた実務スキルを証明。

HPからでも
簡単申込み！

「人材育成」から人が育ち、企業が育つ。

株式会社

JBM コンサルタント



☎ 06-6356-8522

✉ jbmseminar@jbmhrd.co.jp



■本社：
大阪府大阪市北区東天満1-11-9 WAKEビル6F

■東京支店：
東京都港区芝公園2-11-17 芝公園下山ビル6F