

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	<ul style="list-style-type: none"> ●システム保守管理 リモートメンテナンス、保守品質管理、要員管理、災害対策管理 ●テクノロジー 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、クラウドコンピューティング、関連国際標準および関連規格 ●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・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 ●リーダーシップ リーダーシップ ●コミュニケーション 2Wayコミュニケーション、情報伝達、情報の整理・分析・検索 ●ネゴシエーション
	ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> ●ハードウェア技術 基礎テクノロジー、ITアーキテクチャ（ハードウェア） ●ハードウェア導入 導入計画、導入作業の実践、ネットワーク接続、システム展開管理 ●障害修理 障害コール受付、障害状況把握、障害原因特定、処置・修復作業の実践、ネットワーク障害修復、修復後の動作検証 ●ハードウェア予防保守 メンテナンス計画、メンテナンスの実践、ネットワークメンテナンス、メンテナンス後の動作検証 ●カスタマサービスマネジメント 保守サービス設計、障害対応と保守支援、クレーム管理、お客様システム管理、お客様サポート、サービスレベル管理、改善提案、開発工程（自社・ベンダ）へのフィードバック
	ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ●ソフトウェア技術 ITアーキテクチャ（ソフトウェア）、システム管理製品、ネットワーク技術、ストレージ技術、データベース技術、セキュリティ技術、アプリケーションサービス ●ソフトウェア導入・配信 ソフトウェア配信計画、ソフトウェア導入・配信と検証、ソフトウェア導入・配信後の管理、お客様への引渡し ●一次対応／二次対応 問合せ・障害受付、状況把握、障害原因特定、処置・修復作業の実践、ネットワーク問題解決、修復後の動作確認、リモートセンタとの相互バックアップ体制、ナレッジマネジメント ●ソフトウェア予防保守 メンテナンスの準備、メンテナンスの実践、メンテナンス後の動作検証、ネットワークシステムの運用・保守・管理 ●カスタマサービスマネジメント 保守サービス設計、障害対応と保守支援、クレーム管理、お客様システム管理、お客様サポート、サービスレベル管理、改善提案、開発工程（自社・ベンダ）へのフィードバック
専門分野固有スキル項目	ファシリティマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ●ファシリティ・マーケティング 最新ファシリティ、ネットワークの製品技術動向、要件定義技法、ファシリティサービス商品知識、概算見積もり ●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、耐震安全確保、品質管理の知識、建築の基礎知識と建築用製図（CAD）基礎知識、ファシリティマネジメント技術問題解決手法、信頼性・可用性・保守性、コスト積算、環境対策、防災防犯設備設計、施工設計、施工計画、品質計画 ●施工管理 工程管理、安全管理、品質管理、環境管理、コスト管理、リソース管理 ●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、防災・防犯設備施工、データセンタ施設工事、電気通信工事、電気工事、機器設置工事、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 ●ファシリティ保守運用 データセンタ施設の防災・防犯、信頼性・可用性・保守性の維持、メンテナンス計画、測定器計測ツールの活用技法、サービス維持管理、変更管理、構成管理、セキュリティ管理

<注釈> カスタマサービスとしては専門領域ではないスキル及び知識項目であっても、IT人材として広く習得が望ましいと思われるスキル及び知識項目をスキルディクショナリ（試験との対応表）に“○”印で示している。

スキル熟達度・知識項目

職種:カスタマサービス

専門分野: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	
【職種共通スキル項目】 ●システム保守管理 【知識項目】 -リモートメンテナンス -保守品質管理 -要員管理 -災害対策管理	レベル7	
	レベル6	全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、複雑なシステムのシステム保守管理方針を策定し、カスタマサービスチームをリードして主要なシステム保守管理を実施することができる
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、複雑なシステムのシステム保守管理方針を策定し、ハードウェアサービスチームをリードして主要なシステム保守管理を実施することができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダとして、ユーザのシステム保守管理方針策定を支援し、主要なシステム保守管理を実施することができる
	レベル3	ハードウェアサービスチームメンバ又はカスタマサービスチームメンバとして、ユーザのシステム保守管理方針策定を支援し、主要なシステム保守管理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>●テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 －クラウドコンピューティング －関連国際標準および関連規格 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、複雑性の高い技術的問題解決を遂行することができる</p>
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームの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遂行することができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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遂行することができる</p>
	レベル3	<p>ハードウェアサービス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遂行することができる</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>●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"> －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 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマ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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者又はカスタマ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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマ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>ハードウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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>ーリーダーシップ</p>	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、ユーザのシステム保守管理方針、導入計画策定をリードするとともに、カスタマサービスチームに対し指揮、命令し、全てのカスタマサービス活動をリードすることができる</p>
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、ユーザのシステム保守管理方針、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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダとして、ユーザのシステム保守管理方針、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>ハードウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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> <p>－2Wayコミュニケーション －情報伝達 －情報の整理・分析・検索</p>	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、情報技術、システム保守管理に関する会話ができる</p> <p>又、カスタマ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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、情報技術、システム保守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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダとして、チームメンバと情報技術、システム保守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>ハードウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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>ーネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、システム保守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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、システム保守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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダとして、ハードウェアサービスチームメンバと、システム保守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>ハードウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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:
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>●ハードウェア技術</p> <p>【知識項目】</p> <p>ー基礎テクノロジー</p> <p>ーITアーキテクチャ(ハードウェア)</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者として、ハードウェア技術に関する専門性を有し、複雑なシステムの導入活動を技術的にリードすることができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、ハードウェア技術に関する専門性を有し、システムの導入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</p>
	レベル3	<p>ハードウェアサービスチームメンバーとして、ハードウェア技術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の導入活動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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●ハードウェア導入</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －導入計画 －導入作業の実践 －ネットワーク接続 －システム展開管理 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者として、システム保守管理、ハードウェア導入等に関する専門性を有し、複雑なシステムの導入活動を技術的にリードすることができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、システム保守管理、ハードウェア導入等に関する専門性を有し、システムの導入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>
	レベル3	<p>ハードウェアサービスチームメンバとして、システム保守管理、ハードウェア導入等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の導入活動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	
【専門分野固有スキル項目】 ●障害修理 【知識項目】 ー障害コール受付 ー障害状況把握 ー障害原因特定 ー処置・修復作業の実践 ーネットワーク障害修復 ー修復後の動作検証	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者として、システム保守管理、障害修理等に関する専門性を有し、複雑なシステムの障害修理活動を技術的にリードすることができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、システム保守管理、障害修理等に関する専門性を有し、システムの障害修理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	ハードウェアサービスチームメンバとして、システム保守管理、障害修理等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の障害修理活動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	
【専門分野固有スキル項目】 ●ハードウェア予防保守 【知識項目】 -メンテナンス計画 -メンテナンスの実践 -ネットワークメンテナンス -メンテナンス後の動作検証	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのハードウェアサービス責任者として、システム保守管理、ハードウェア予防保守等に関する専門性を有し、複雑なシステムのハードウェア予防保守活動を技術的にリードすることができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、システム保守管理、ハードウェア予防保守等に関する専門性を有し、システムのハードウェア予防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	ハードウェアサービスチームメンバーとして、システム保守管理、ハードウェア予防保守等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のハードウェア予防保守活動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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●カスタマサービスマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －保守サービス設計 －障害対応と保守支援 －クレーム管理 －お客様システム管理 －お客様サポート －サービスレベル管理 －改善提案 －開発工程(自社・ベンダ)へのフィードバック 	レベル7	
	レベル6	全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、複雑なシステムの顧客対応活動をリードすることができる
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するカスタマサービス責任者として、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、複雑なシステムの顧客対応活動をリードすることができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対するカスタマサービスリーダとして、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、システムの顧客対応活動においてチームメンバーにガイダンスを行うことができる
	レベル3	サービスチームメンバーとして、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等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の顧客対応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	
【職種共通スキル項目】 ●システム保守管理 【知識項目】 -リモートメンテナンス -保守品質管理 -要員管理 -災害対策管理	レベル7	
	レベル6	全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、複雑なシステムのシステム保守管理方針を策定し、カスタマサービスチームをリードして主要なシステム保守管理を実施することができる
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、複雑なシステムのシステム保守管理方針を策定し、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保守管理を実施することができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダーとして、ユーザのシステム保守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保守管理を実施することができる
	レベル3	ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマサービスチームメンバとして、ユーザのシステム保守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保守管理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>●テクノロジー</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －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 －クラウドコンピューティング －関連国際標準および関連規格 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、複雑性の高い技術的問題解決を遂行することができる</p>
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームの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遂行することができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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として、複雑性の高い技術的問題解決を遂行することができる</p>
	レベル3	<p>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遂行することができる</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>●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"> －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 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマ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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者又はカスタマ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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマ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>ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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>ーリーダーシップ</p>	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、ユーザのシステム保守管理方針、導入計画策定をリードするとともに、カスタマサービスチームに対し指揮、命令し、全てのカスタマサービス活動をリードすることができる</p>
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、ユーザのシステム保守管理方針、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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマサービスチームリーダーとして、ユーザのシステム保守管理方針、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>ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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"> －2Wayコミュニケーション －情報伝達 －情報の整理・分析・検索 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、情報技術、システム保守管理に関する会話ができる</p> <p>又、カスタマ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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、顧客責任者と情報技術、システム保守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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマ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、システム保守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>ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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:
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>●ネゴシエーション</p> <p>【知識項目】</p> <p>ーネゴシエーション</p>	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、システム保守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5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者又はカスタマサービス責任者として、顧客責任者と、システム保守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>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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又はカスタマ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、システム保守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>ソフトウェアサービスチームメンバ又はカスタマ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>【【職種共通スキル項目】】</p> <p>●ソフトウェア技術</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －ITアーキテクチャ(ソフトウェア) －システム管理製品 －ストレージ技術 －ネットワーク技術 －データベース技術 －セキュリティ技術 －アプリケーションサービス 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者として、ソフトウェア技術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。</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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として、ソフトウェア技術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</p>
	レベル3	<p>ソフトウェアサービスチームメンバーとして、ソフトウェア技術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</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>●ソフトウェア導入・配信</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ーソフトウェア配信計画 ーソフトウェア導入・配信と検証 ーソフトウェア導入・配信後の管理 ーお客様への引渡し 	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者として、システム保守管理、ソフトウェア導入等に関する専門性を有し、複雑なシステムの導入活動を技術的にリードすることができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、システム保守管理、ソフトウェア導入等に関する専門性を有し、システムの導入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</p>
	レベル3	<p>ソフトウェアサービスチームメンバーとして、システム保守管理、ソフトウェア導入等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の導入活動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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●一次対応／二次対応</p> <p>【知識項目】</p> <p>－問合せ・障害受付</p> <p>－状況把握</p> <p>－障害原因特定</p> <p>－処置・修復作業の実践</p> <p>－ネットワーク問題解決</p> <p>－修復後の動作確認</p> <p>－リモートセンタとの相互バックアップ体制</p> <p>－ナレッジマネジメント</p>	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者として、システム保守管理、障害修理等に関する専門性を有し、複雑なシステムの障害修理活動を技術的にリードすることができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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として、システム保守管理、障害修理等に関する専門性を有し、システムの障害修理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>
	レベル3	<p>ソフトウェアサービスチームメンバとして、システム保守管理、障害修理等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の障害修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	
【専門分野固有スキル項目】 ●ソフトウェア予防保守 【知識項目】 -メンテナンスの準備 -メンテナンスの実践 -メンテナンス後の動作検証 -ネットワークシステムの運用・保守・管理・	レベル7	
	レベル6	
	レベル5	広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するサービスチームのソフトウェアサービス責任者として、システム保守管理、ソフトウェア予防保守等に関する専門性を有し、複雑なシステムのソフトウェア予防保守活動を技術的にリードすることができる
	レベル4	広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対する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、システム保守管理、ソフトウェア予防保守等に関する専門性を有し、システムのソフトウェア予防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	ソフトウェアサービスチームメンバーとして、システム保守管理、ソフトウェア予防保守等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のソフトウェア予防保守活動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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●カスタマサービスマネジメント</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －保守サービス設計 －障害対応と保守支援 －クレーム管理 －お客様システム管理 －お客様サポート －サービスレベル管理 －改善提案 －開発工程(自社・ベンダ)へのフィードバック 	レベル7	
	レベル6	<p>全国または海外に展開している大規模ユーザ、社会インフラ関連の特定業界又はそれらに相当するユーザのカスタマサービス責任者として、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、複雑なシステムの顧客対応活動をリードすることができる</p>
	レベル5	<p>広域地域全体、特定業界のユーザ全体又はそれらに相当するユーザに対するカスタマサービス責任者として、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、複雑なシステムの顧客対応活動をリードすることができる</p>
	レベル4	<p>広域地域、特定業界の一部のユーザ又はそれらに相当するユーザに対するカスタマサービスリーダとして、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等に関する専門性を有し、システムの顧客対応活動においてチームメンバにガイダンスを行うことができる</p>
	レベル3	<p>サービスチームメンバとして、システム保守管理、カスタマサービスマネジメント等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の顧客対応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: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"> ーリモートメンテナンス ー保守品質管理 ー要員管理 ー災害対策管理 	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保守管理方針を策定し、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保守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保守管理方針を策定し、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保守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保守管理方針を策定し、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保守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保守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"> －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 －クラウドコンピューティング －関連国際標準および関連規格 	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遂行することができる

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>【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"> －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 	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
	レベル5	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
	レベル4	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
	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

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>ーリーダーシップ</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、導入計画策定について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> <p>－2Wayコミュニケーション －情報伝達 －情報の整理・分析・検索</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、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>ーネゴシエーション</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・マーケティング</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －最新ファシリティ、ネットワークの製品技術動向 －要件定義技法 －ファシリティサービス商品知識 －概算見積もり 	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・マーケティング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・マーケティングにおいて技術的にリードできる</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・マーケティングに関する専門性を有し、複雑なファシリティ・マーケティング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</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・マーケティングに関する専門性を有し、ファシリティ・マーケティング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、ファシリティ・マーケティング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・マーケティング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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●ファシリティ設計</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －物理ネットワーク(通信ネットワーク)の設計 －耐震安全確保 －品質管理の知識 －建築の基礎知識と建築用製図(CAD)基礎知識 －ファシリティマネジメント技術問題解決技法 －信頼性、可用性、保守性 －コスト積算 －環境対策 －防災防犯設備設計 －施工設計 －施工計画 －品質計画 	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、ファシリティ設計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設計において技術的にリードできる</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、ファシリティ設計に関する専門性を有し、複雑なファシリティ設計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</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、ファシリティ設計に関する専門性を有し、ファシリティ設計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、ファシリティ設計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設計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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>● 施工管理</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> － 工程管理 － 安全管理 － 品質管理 － 環境管理 － コスト管理 － リソース管理 	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、ファシリティ施工管理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施工管理において技術的にリードできる</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、ファシリティ施工管理に関する専門性を有し、複雑なファシリティ施工管理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</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、ファシリティ施工管理に関する専門性を有し、ファシリティ施工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、ファシリティ施工管理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施工管理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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>● 施工実務</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －物理ネットワーク(通信ネットワーク)の施設工事 －防災防犯設備施工 －データセンタ施設工事 －電気通信工事 －電気工事 －機器設置工事 －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 	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、ファシリティ施工実務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施工実務において技術的にリードできる</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、ファシリティ施工実務に関する専門性を有し、複雑なファシリティ施工実務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</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、ファシリティ施工実務に関する専門性を有し、ファシリティ施工実務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、ファシリティ施工実務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施工実務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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●ファシリティ保守運用</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> －データセンタ施設の防災防犯 －信頼性、可用性、保守性の維持 －メンテナンス計画 －測定器計測ツールの活用技法 －サービス維持管理 －変更管理、構成管理 －セキュリティ管理 	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、ファシリティ保守運用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保守運用において技術的にリードできる</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、ファシリティ保守運用に関する専門性を有し、複雑なファシリティ保守運用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</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、ファシリティ保守運用に関する専門性を有し、ファシリティ保守運用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、ファシリティ保守運用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保守運用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>【専門分野固有スキル項目】</p> <p>●ファシリティ関連の法規・基準</p> <p>【知識項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> － 建業法関連法規 － 安全衛生関連法規 － 環境関連法規 － 品質管理基準と適用規格 － 防災等の安全管理 － 施設(設備)関連認定資格 	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、関連法規、規格基準に関する詳細を理解し、企業活動において技術的見地からリーダーシップを発揮できる</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、関連法規、規格基準に関する詳細を理解し、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</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、関連法規、規格基準に関する詳細を理解し、ファシリティ実務を行うことができる</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、関連法規、規格基準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実務を行うことができる</p>

