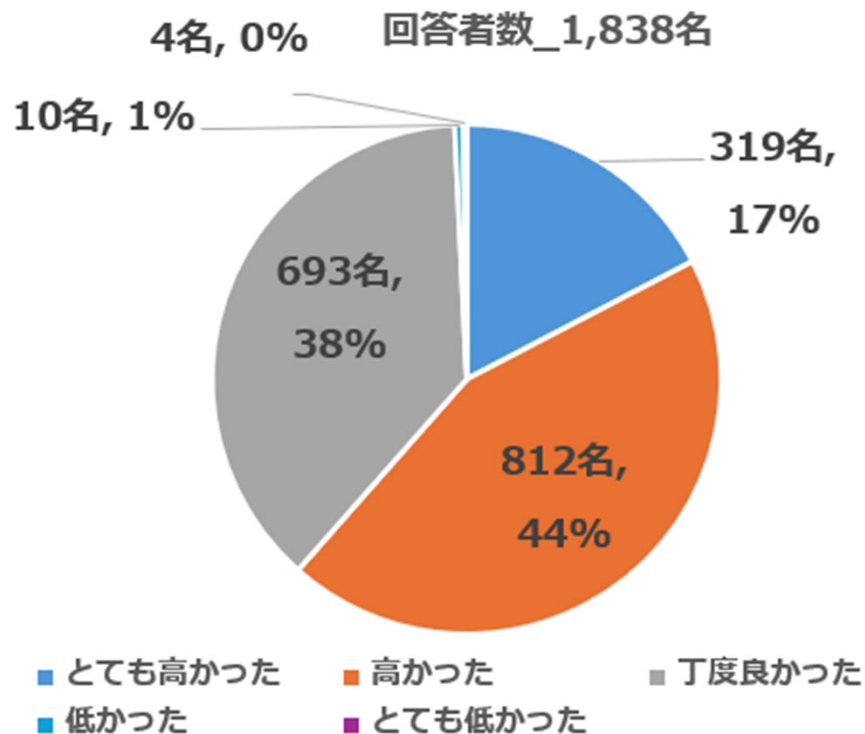


## 実施期間 / 利用者数

- ・2024年11月1日～2025年3月31日
- ・利用者総数 3,455名  
(会員企業様 2,959名、パートナー様 496名)

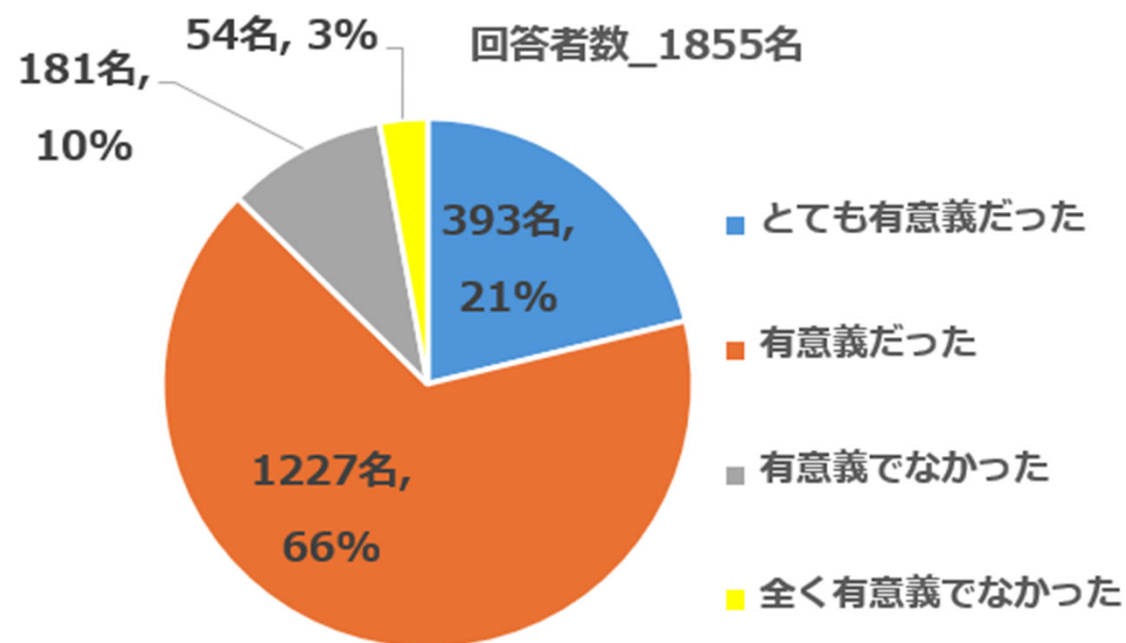
コース	受講者数	全カテゴリー 修了者数	《修了率》
共通+MFP+FAX	2,359名	2,172名	92.1%
共通+MFP+FAX+電話	672名	593名	88.2%
共通	226名	198名	87.6%
共通+電話	138名	123名	89.1%
共通+MFP	29名	28名	96.6%
共通+MFP+電話	21名	17名	81.0%
共通+FAX	10名	7名	70.0%
コース計	3,455名	3,138名	90.8%

## ◆学習レベル



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

## ◆受講満足度

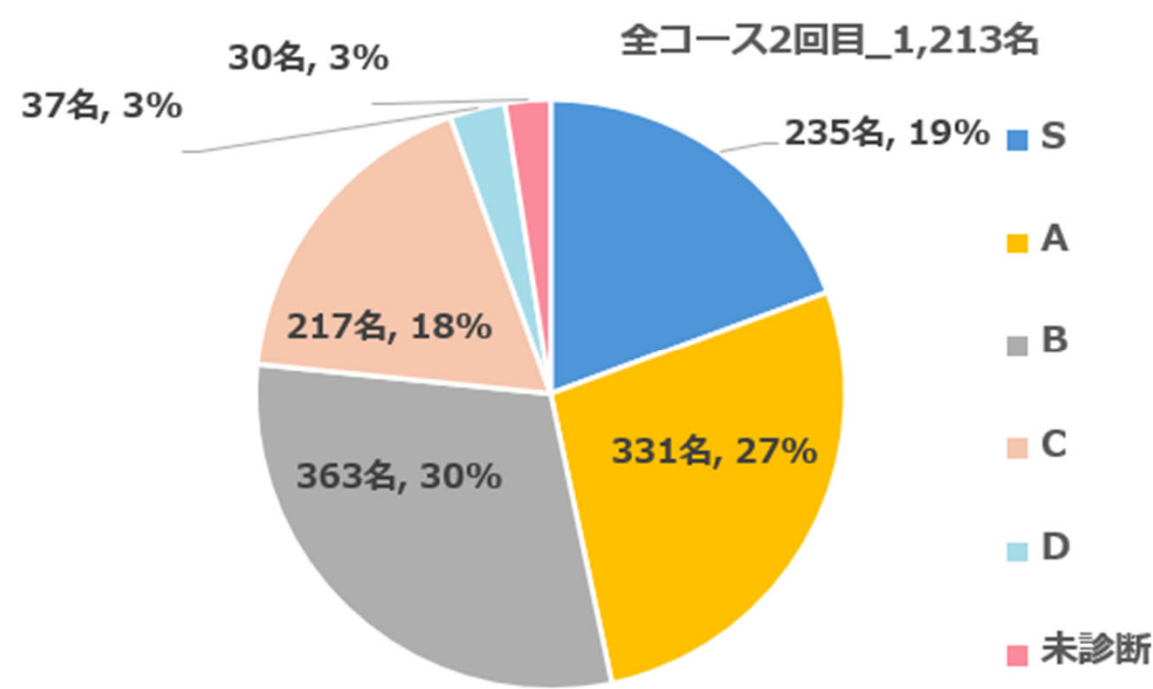
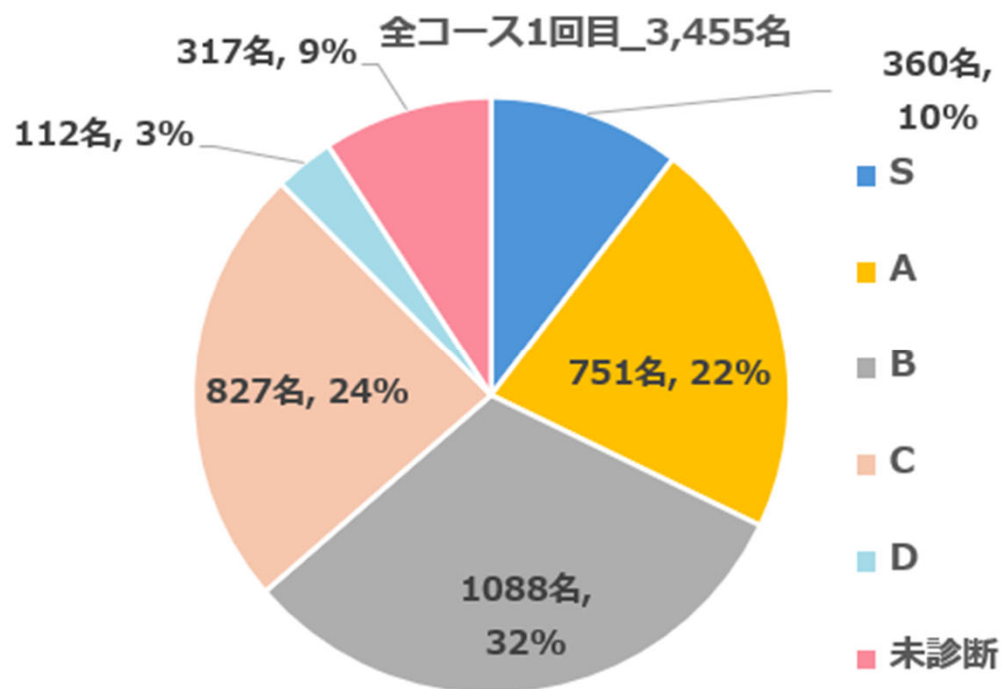


87.3%の受講者が有意義と感じているが、12.7%の方の満足度が低かった。学習制度が受講者に支持されるように、次年度の課題として取り組む。

# 2024年度\_診断テスト\_コース別\_判定結果

《 全コース判定結果人数比率 : S判定…95%以上、A判定…90%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

No	コース名	S (95%以上)		A (90%以上)		B (80%以上)		C (60%以上)		D (60%未満)		未診断		診断数		総合計	1回目 終了率	2回目 終了率
		1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目			
1	共通+MFP+FAX	290	175	521	187	744	212	546	123	71	21	187	12	2359	730	3089	92.1%	98.4%
2	共通+MFP+FAX+電話	43	37	161	83	203	101	158	48	28	15	79	7	672	291	963	88.2%	97.6%
3	共通	13	10	37	28	74	24	67	28	7	0	28	10	226	100	326	87.6%	90.0%
4	共通+電話	10	11	24	26	48	16	37	13	4	0	15	0	138	66	204	89.1%	100.0%
5	共通+MFP	2	1	3	1	8	5	13	5	2	0	1	1	29	13	42	96.6%	92.3%
6	共通+MFP+電話	2	0	5	4	5	3	5	0	0	1	4	0	21	8	29	81.0%	100.0%
7	共通+FAX	0	1	0	2	6	2	1	0	0	0	3	0	10	5	15	70.0%	100.0%
コース計		360	235	751	331	1088	363	827	217	112	37	317	30	3455	1213	4668	90.8%	97.5%

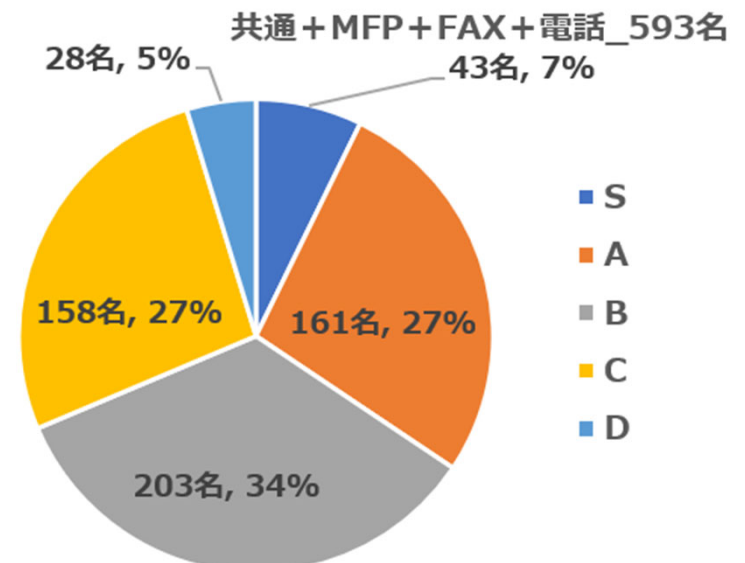
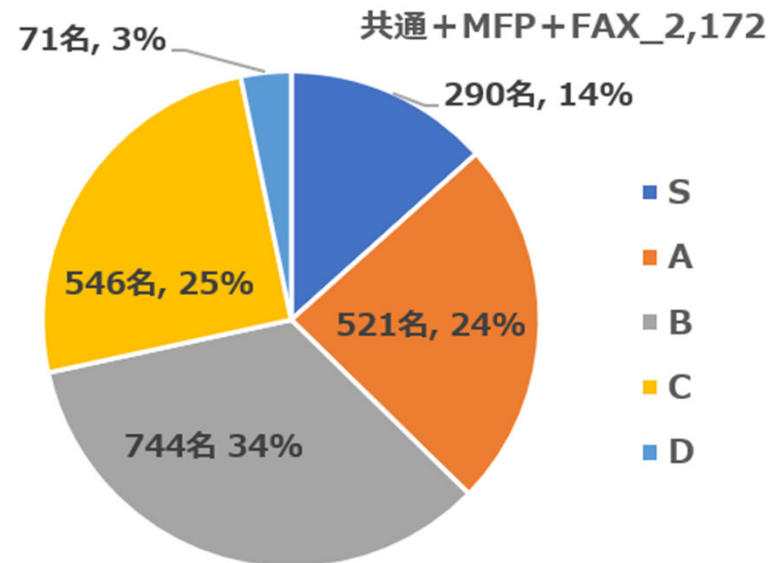


# 2024年度診断テスト判定結果(全診断修了者)

《 全コース判定結果人数比率 : S判定…95%以上、A判定…90%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

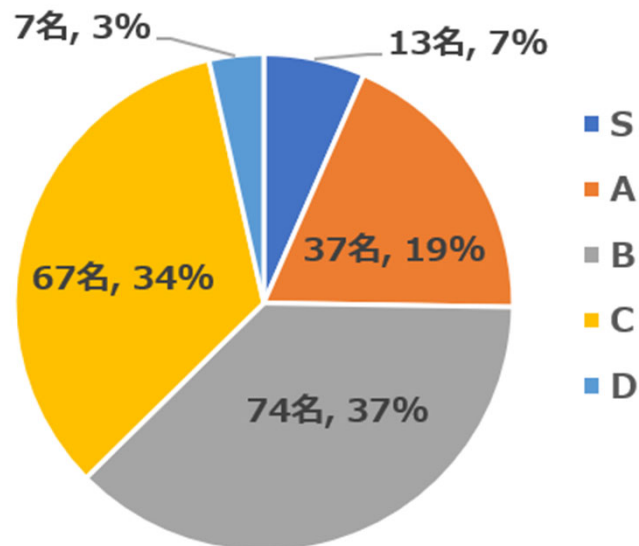
【共通スキルコース+MFP基礎コース+FAX基礎コース】

【共通スキルコース+MFP基礎コース+FAX基礎コース+電話応対コース】



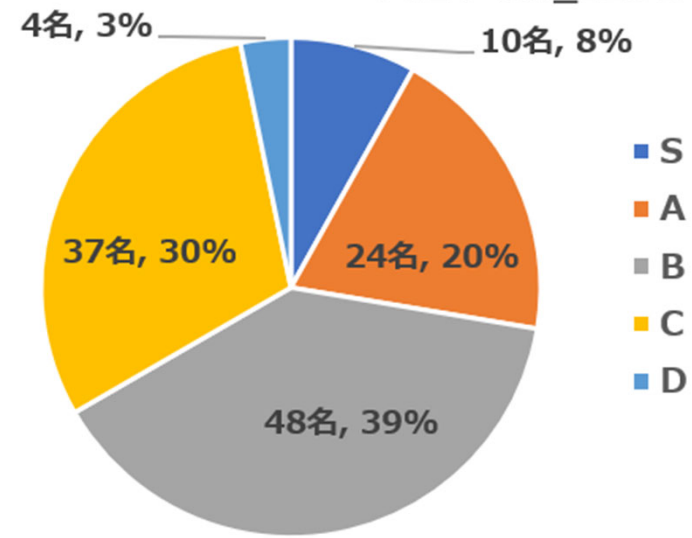
【共通スキルコース】

共通\_198名



【共通スキルコース+電話応対コース】

共通+電話\_123名



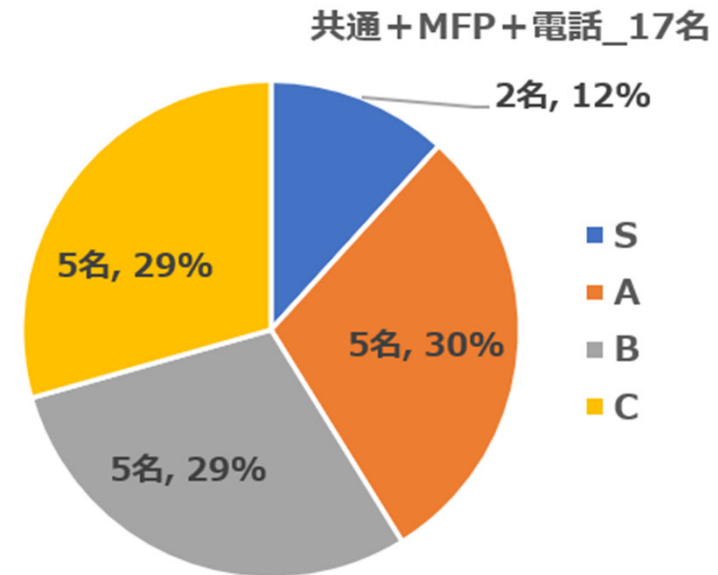
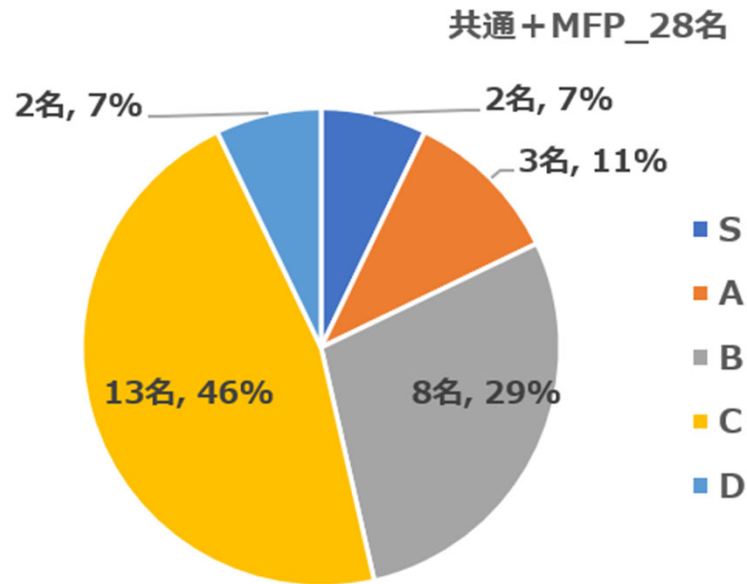


# 2024年度診断テスト判定結果(全診断修了者)

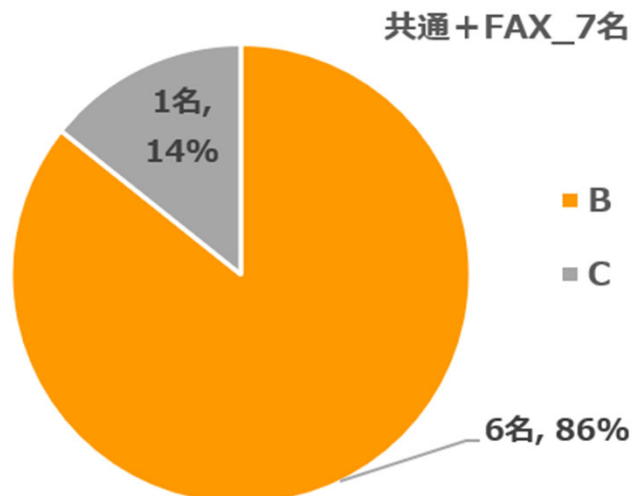
《 全コース判定結果人数比率：S判定…95%以上、A判定…90%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

【共通スキルコース+MFP基礎コース】

【共通スキルコース+MFP基礎コース+電話対応コース】

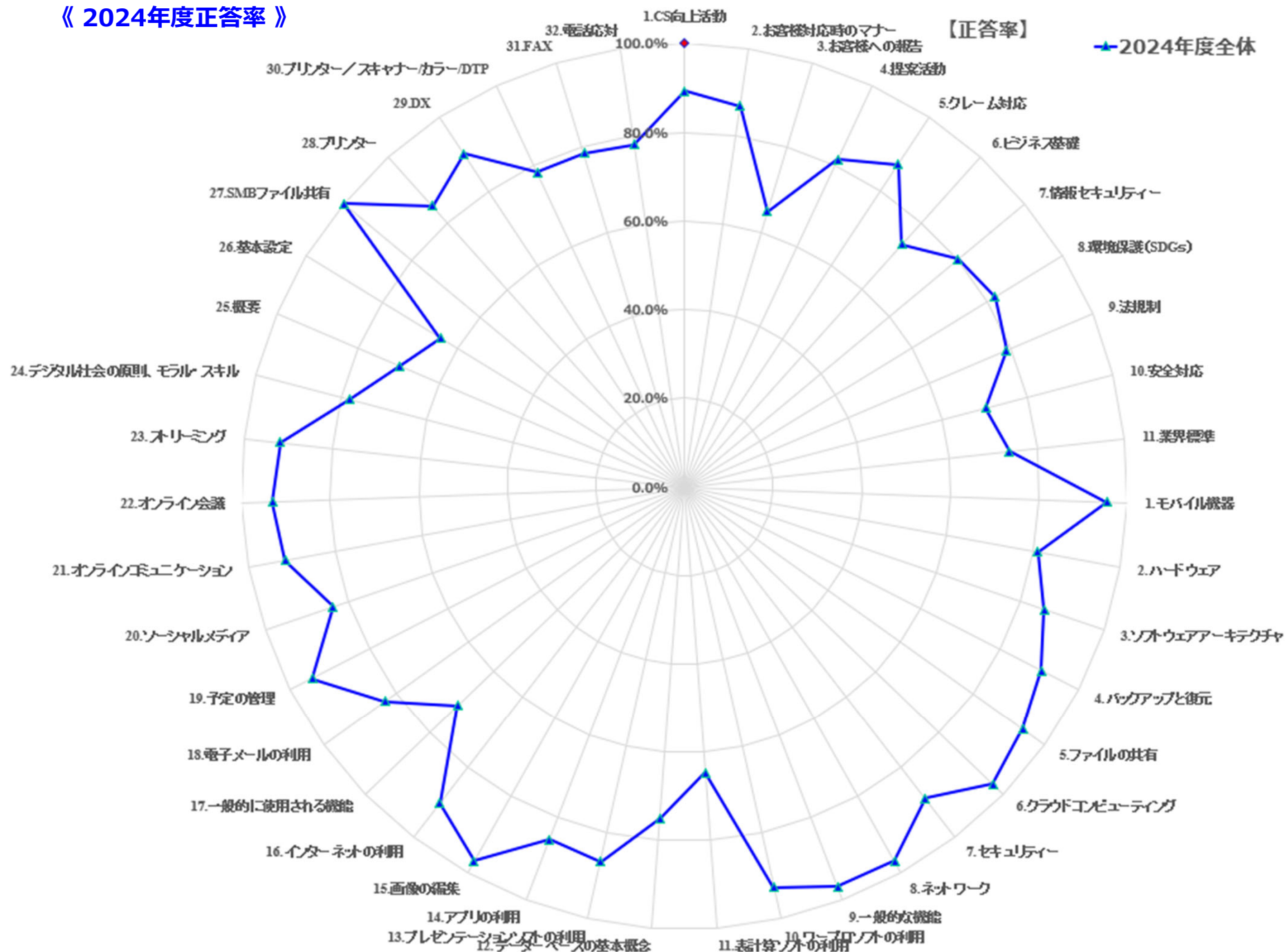


【共通スキルコース+FAX基礎コース】



# 2024年度診断結果一覧

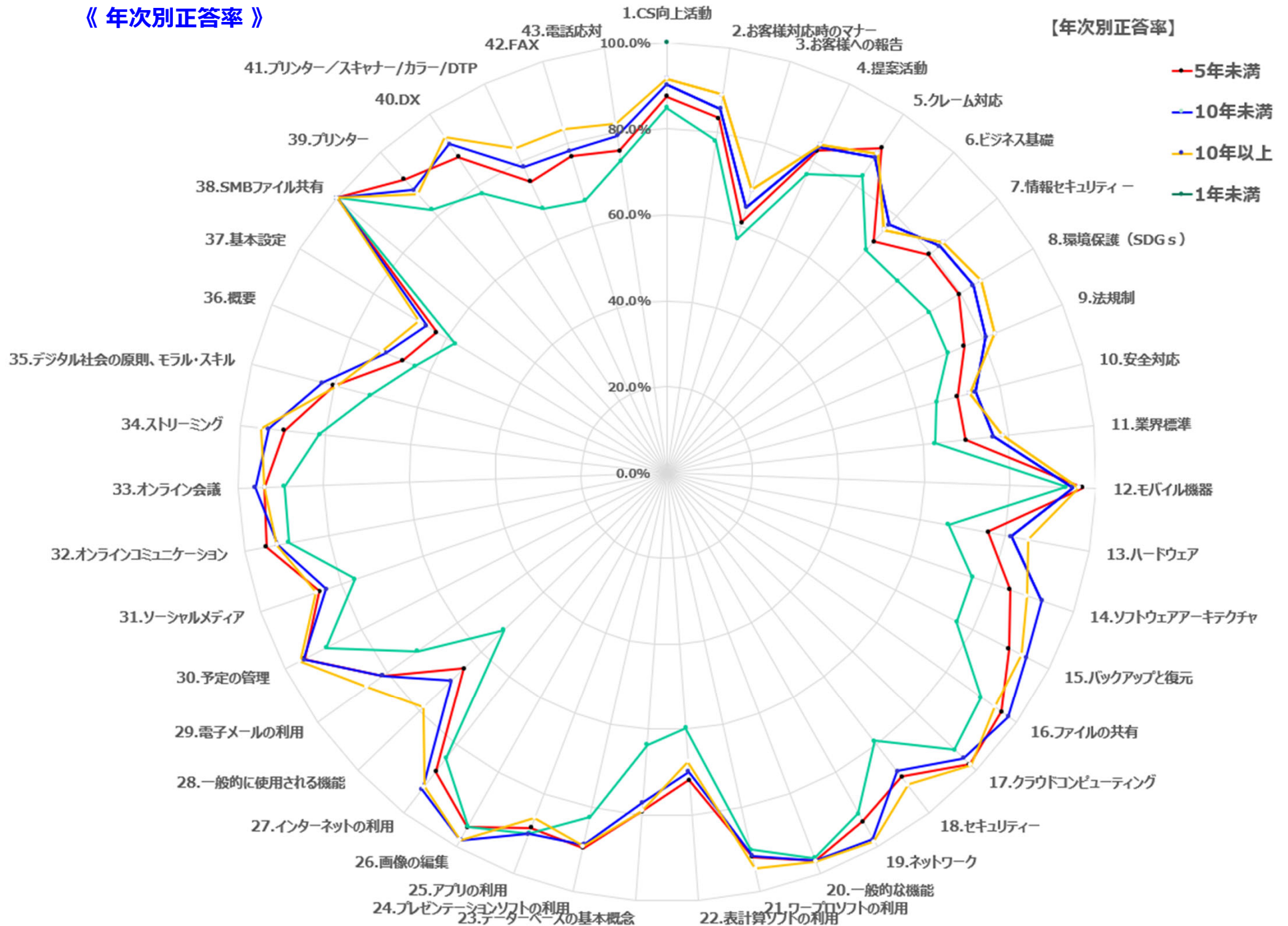
## 《 2024年度正答率 》



# 2024年度診断結果一覧

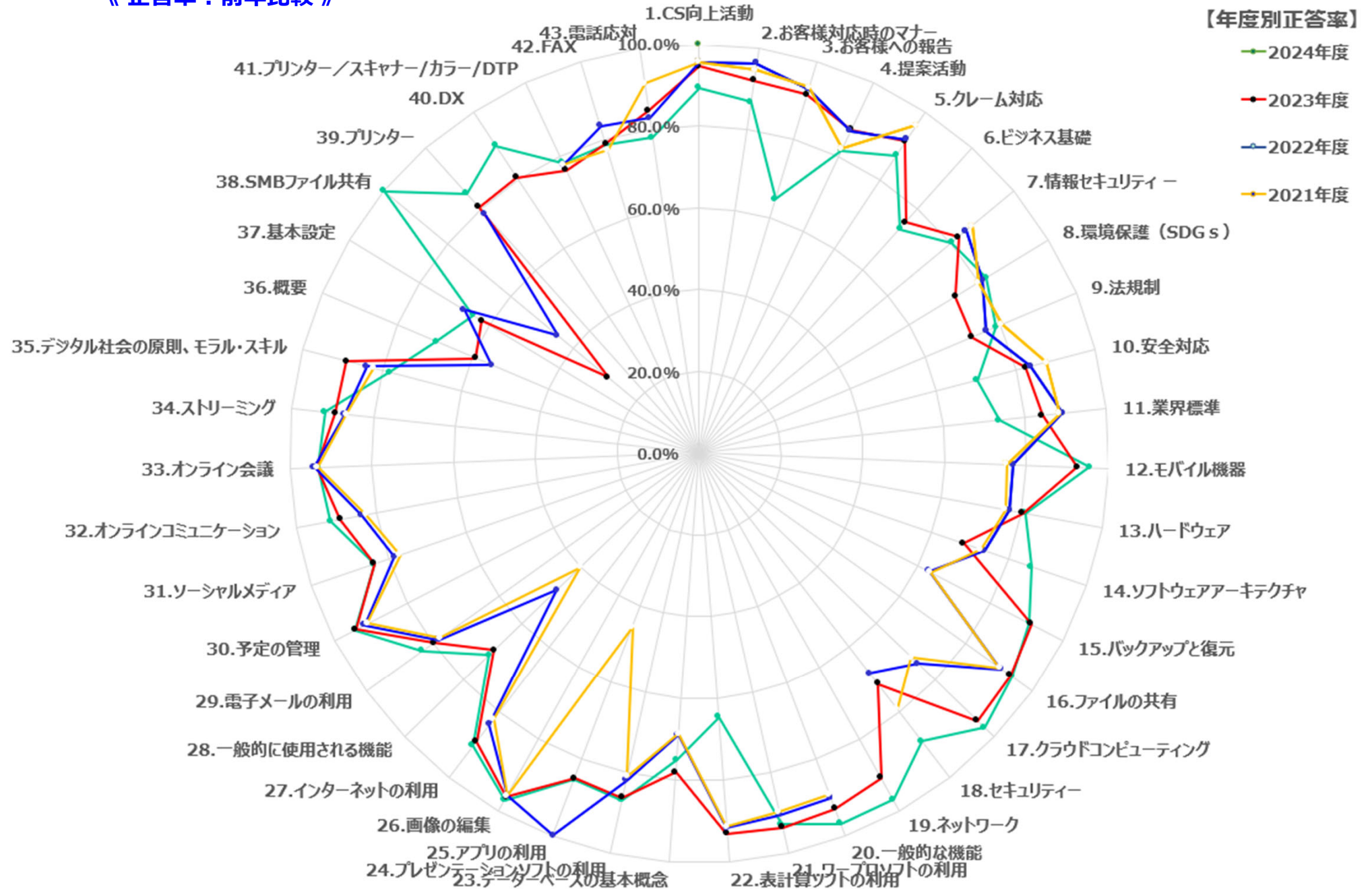
## 《 年次別正答率 》

## 【年次別正答率】



# 2024年度診断結果一覧

## 《 正答率：前年比較 》



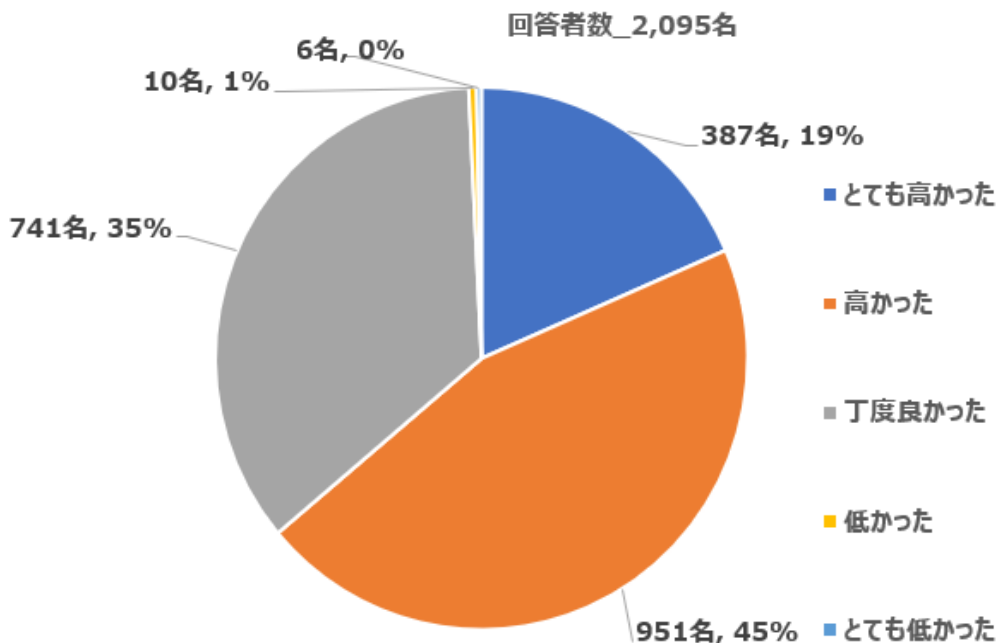


## 実施期間 / 利用者数

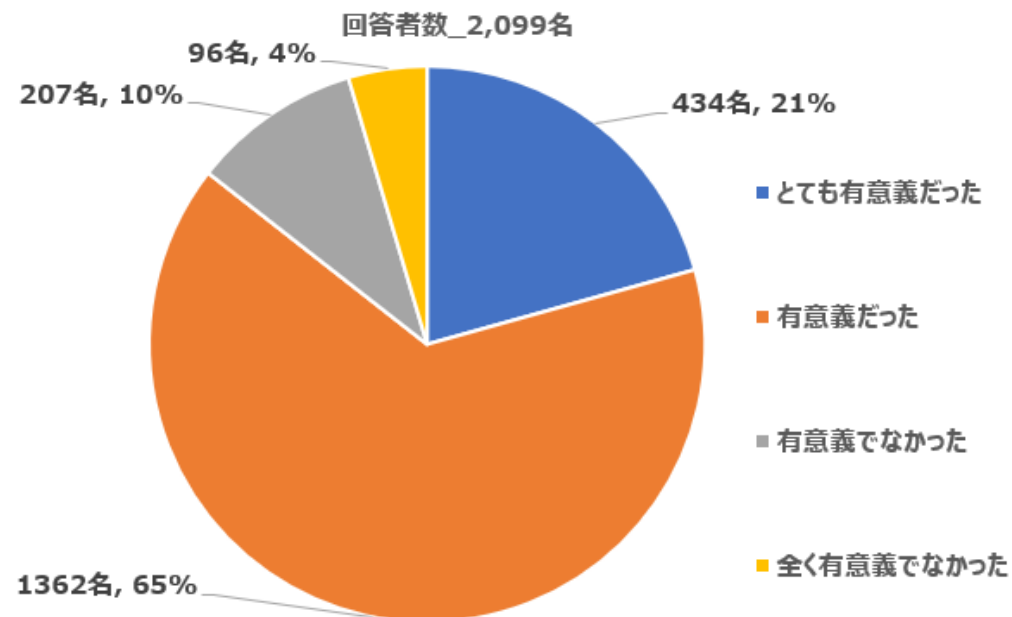
- ・2023年11月1日～2024年3月31日
- ・利用者総数 3,854名  
(会員企業様 3,212名、パートナー様 642名)

コース	受講者数	全カテゴリ 修了者数	《修了率》
共通+MFP+FAX	2,410名	2,254名	93.5%
共通+MFP+FAX+電話	897名	789名	88.0%
共通	288名	252名	87.5%
共通+電話	133名	118名	88.7%
共通+MFP	90名	82名	91.1%
共通+MFP+電話	29名	24名	82.8%
共通+FAX	5名	5名	100.0%
共通+FAX+電話	2名	2名	100.0%
コース計	3,854名	3,526名	91.5%

## ◆学習レベル



## ◆受講満足度



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

85.6%の受講者が有意義と感じているが、14.4%の方の満足度が低かった。学習制度が受講者に支持されるように、次年度の課題として取り組む。

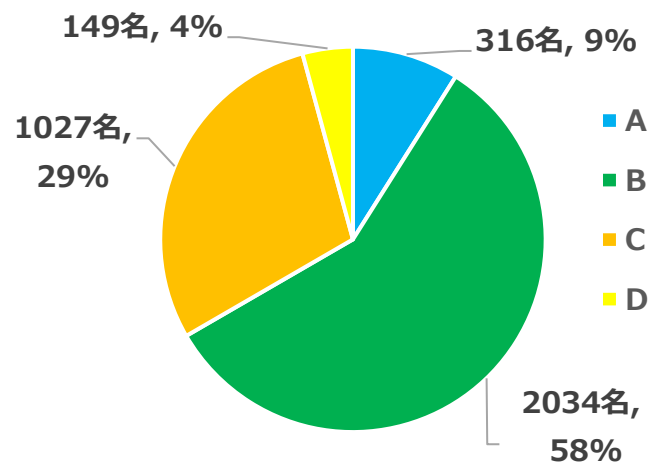


# 2023年度\_診断テスト\_コース別\_判定結果

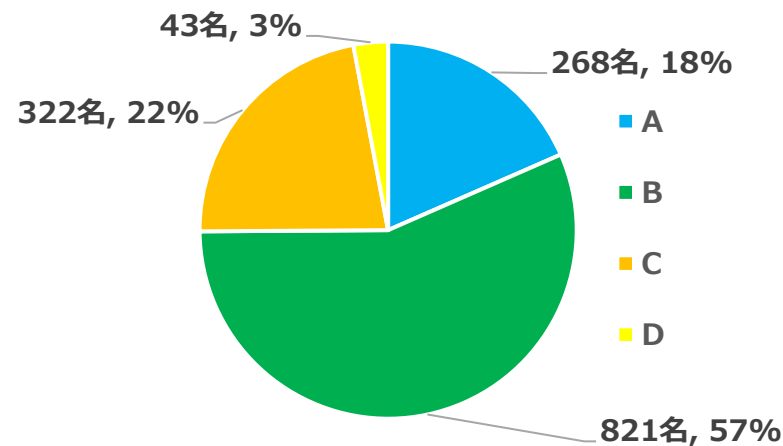
《 全コース判定結果人数比率 : A判定…95%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

No	コース名	A (95%以上)		B (80%以上)		C (60%以上)		D (60%未満)		未診断		診断数		総合計	1回目
		1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目		終了率
1	共通+MFP+FAX	255	191	1312	402	594	153	93	22	156	17	2410	785	3195	93.5%
2	共通+MFP+FAX+電話	36	43	478	299	242	91	33	13	108	8	897	454	1351	88.0%
3	共通	8	22	132	59	100	34	12	2	36	3	288	120	408	87.5%
4	共通+電話	9	8	64	37	44	15	1		15		133	60	193	88.7%
5	共通+MFP	6	3	31	19	35	22	10	6	8	1	90	51	141	91.1%
6	共通+MFP+電話	2	1	13	3	9	4			5		29	8	37	82.8%
7	共通+FAX			3	1	2	2					5	3	8	100.0%
8	共通+FAX+電話			1	1	1	1					2	2	4	100.0%
コース計		316	268	2034	821	1027	322	149	43	328	29	3854	1483	5337	91.5%

全コース1回目\_3,526名



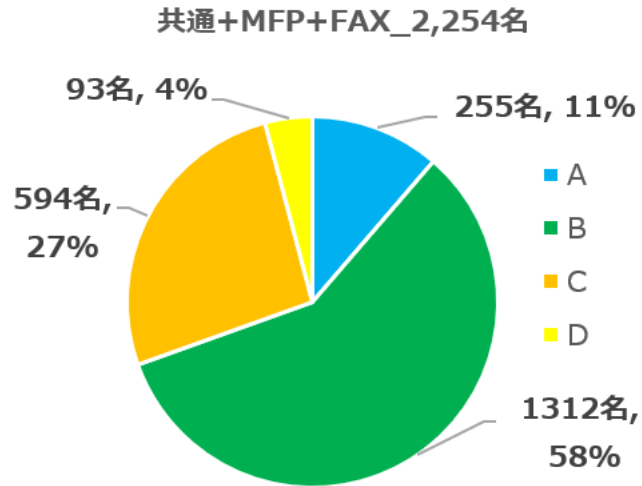
全コース2回目\_1,454名



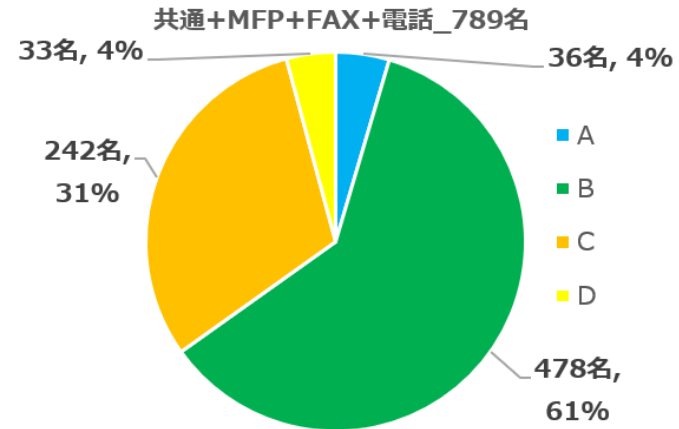
# 2023年度診断テスト判定結果(全診断修了者)

《 判定結果 : A判定…95%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

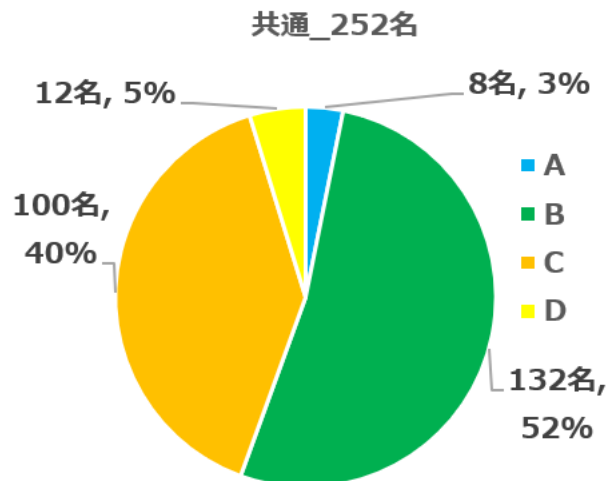
【共通スキルコース+MFP基礎コース+FAX基礎コース】



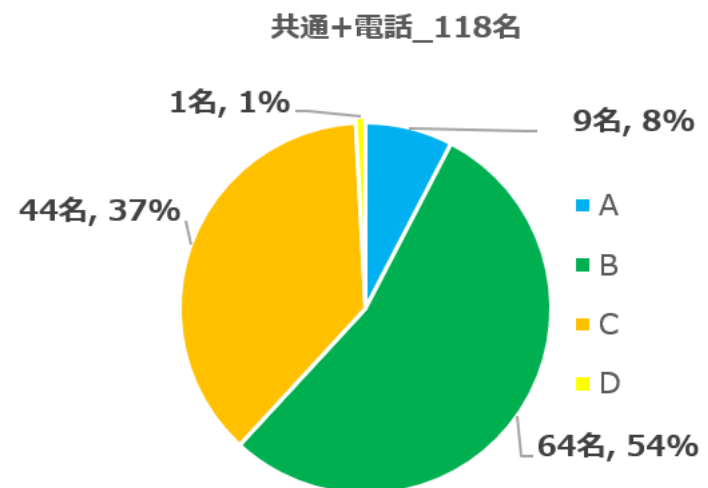
【共通スキルコース+MFP基礎コース+FAX基礎コース+電話対応コース】



【共通スキルコース】



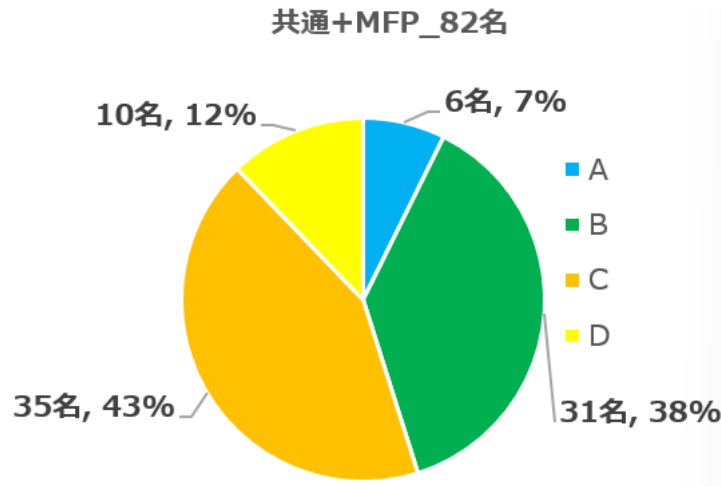
【共通スキルコース+電話対応コース】



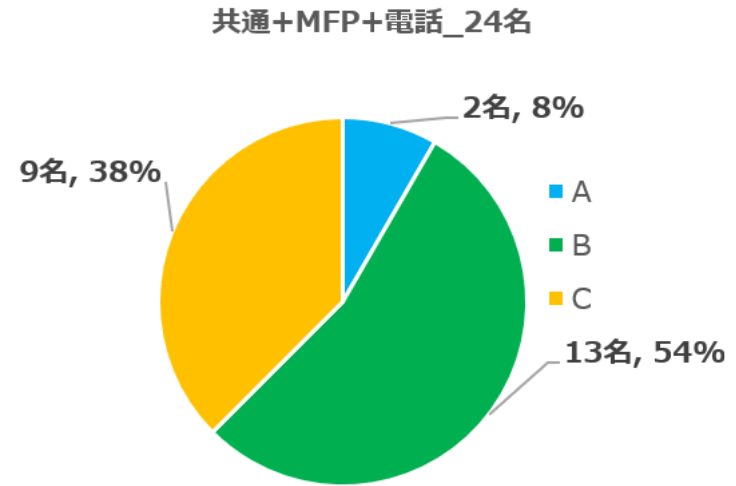
# 2023年度診断テスト判定結果(全診断修了者)

《 判定結果 : A判定…95%以上、B判定…80%以上、C判定…60%以上、D判定…60%未満 》

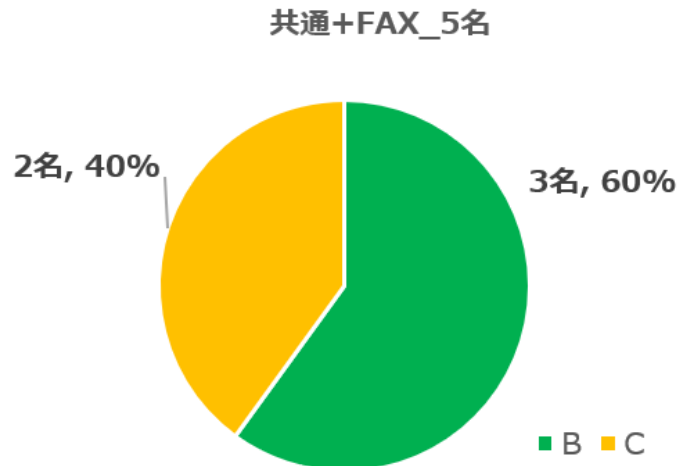
【共通スキルコース+MFP基礎コース】



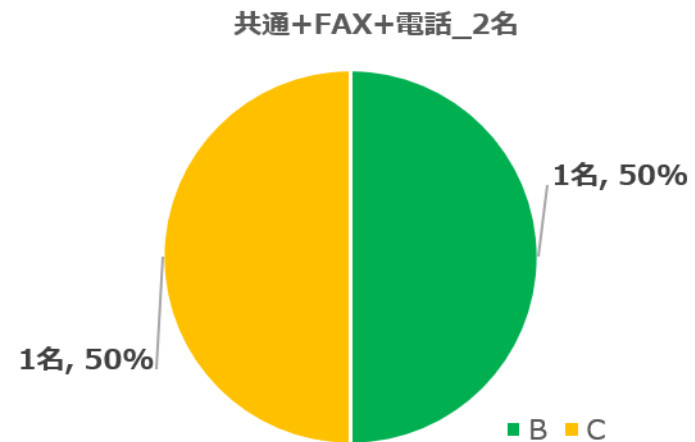
【共通スキルコース+MFP基礎コース+電話対応コース】



【共通スキルコース+FAX基礎コース】

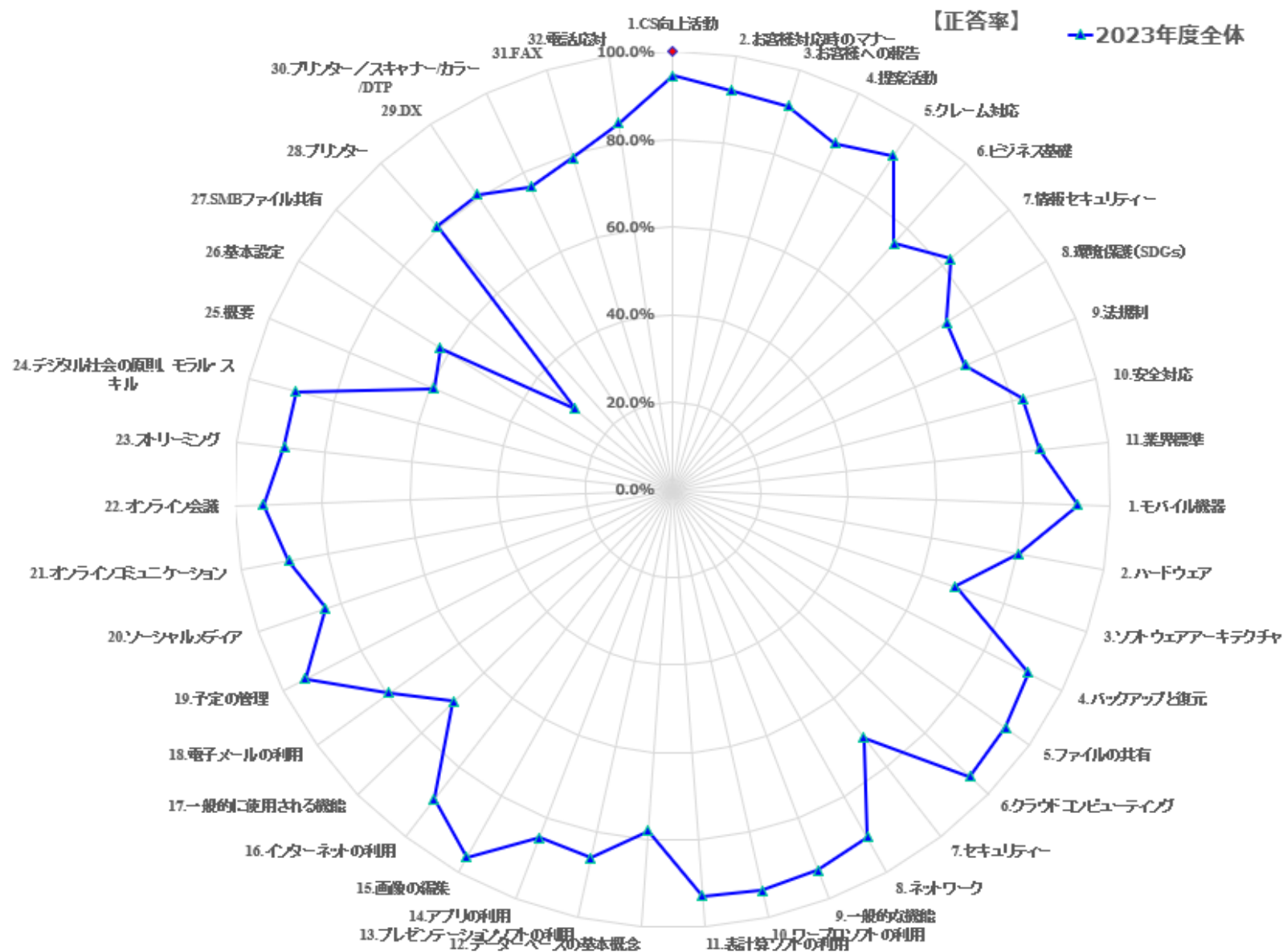


【共通スキルコース+FAX基礎コース+電話対応コース】



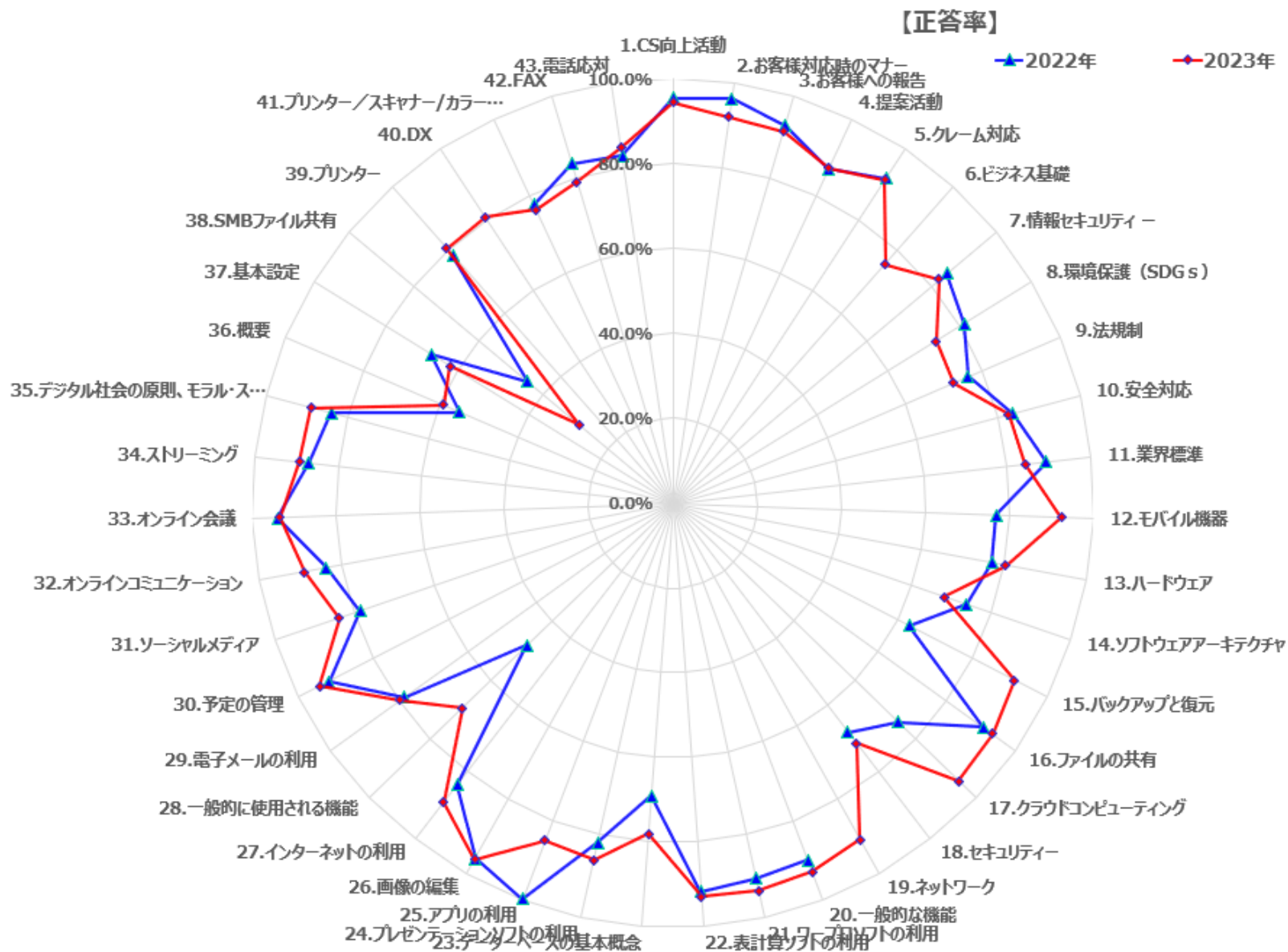
# 2023年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)

## 《 2023年度正答率 》

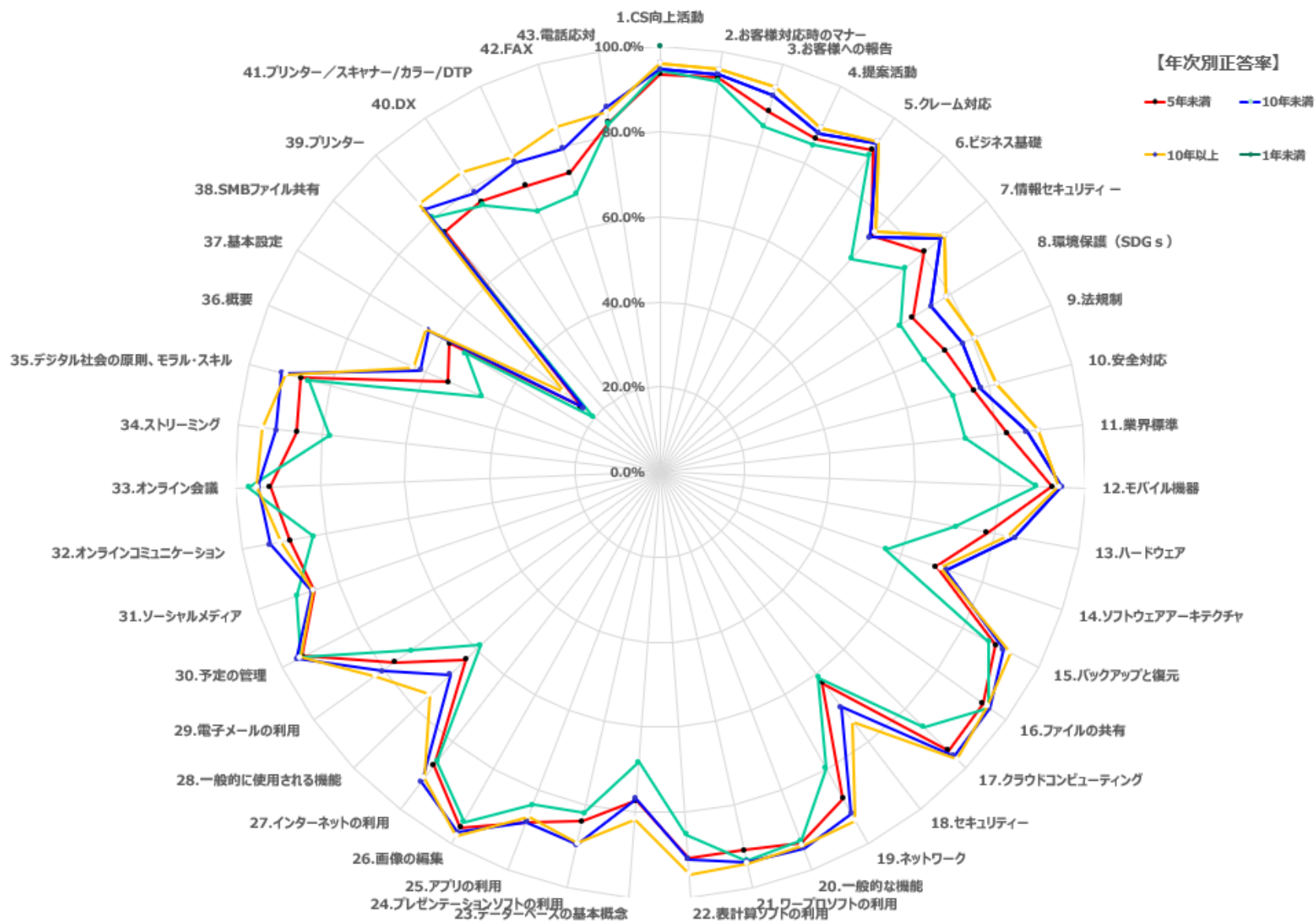


# 2023年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

## 《 正答率：前年比較 》



## 《 年次別正答率 》





## 実施期間

2022年11月1日～2023年3月31日

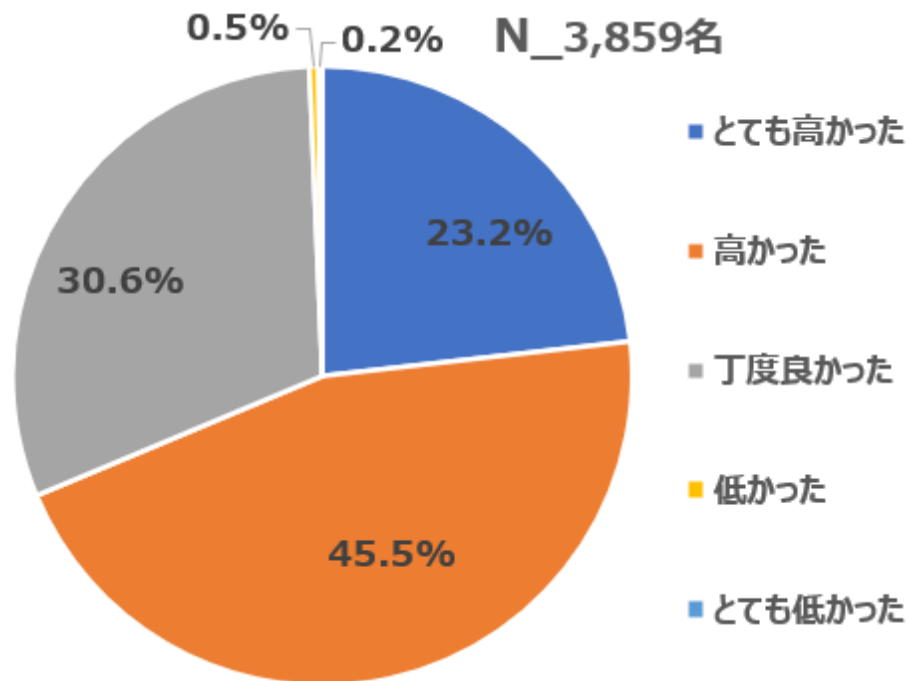
## 利用者数

利用者総数 4,010名  
(会員企業 3,322名、パートナー 688名)

診断テスト全カテゴリー修了者 6,476名(修了率:91.8%)

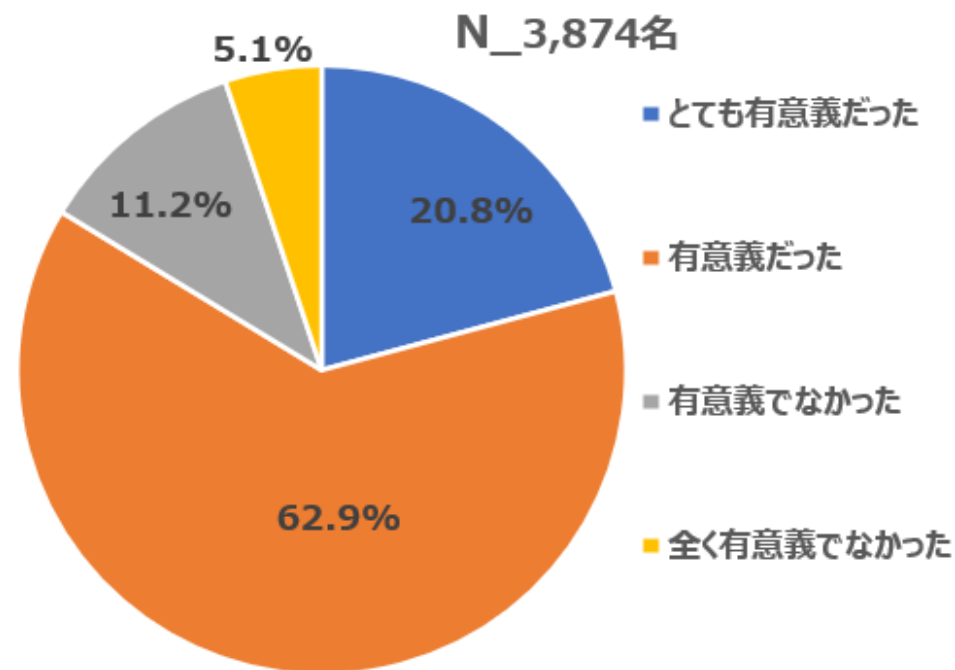
コース	受講者数	全カテゴリー 修了者数	《修了率》
SCコース	3,344	3,148	94.1%
SCBコース	339	296	87.3%
STコース	133	126	94.7%
ICTコース	3,238	2,906	89.7%

## ◆学習レベル



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

## ◆受講満足度



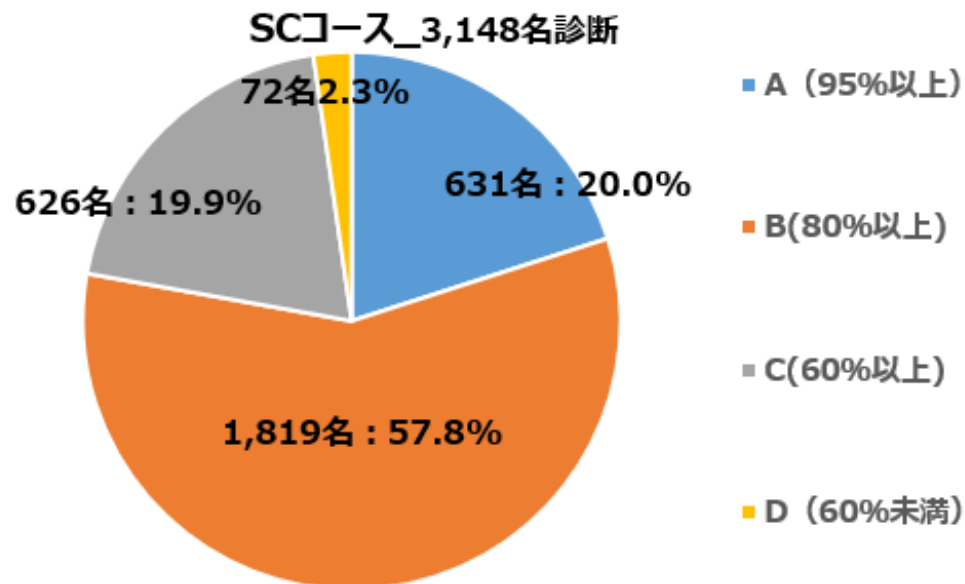
83.7%の受講者が有意義と感じているが、16.3%の方の満足度が低かった。学習制度が受講者に支持されるよう、23年度の課題として取り組む。

# 2022年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)

## 【SCコース】

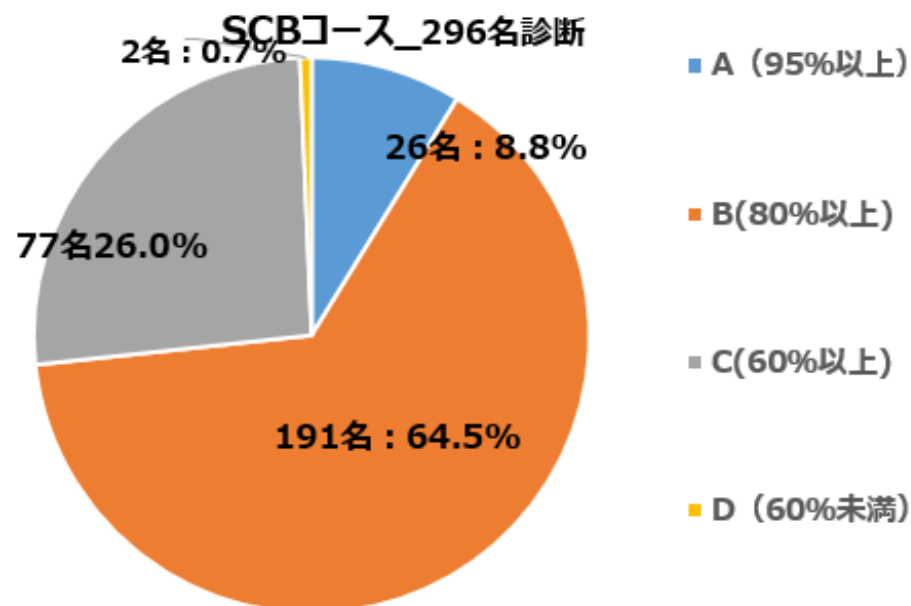
科目	出題数	SCコース		
		満点	平均点	正答率
1. CS向上活動	8	40	38.2	95.5%
2. お客様対応時のマナー	7	35	33.7	96.3%
3. お客様への報告	7	35	32.5	92.9%
4. 提案活動	7	35	30.5	87.0%
5. クレーム対応	7	35	32.1	91.8%
6. 電話対応	6	30	24.8	82.8%
7. 情報セキュリティ	7	35	29.7	84.8%
8. 環境保護	10	50	40.6	81.1%
9. 法規制	6	30	22.9	76.2%
10. 安全対応	8	40	33.4	83.6%
11. 業界標準	8	40	35.7	89.2%
12. PC/ネットワーク関連	9	45	38.5	85.6%
13. MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	9	45	35.0	77.8%
14. MFP基礎 FAX編	6	30	25.0	83.5%
15. カラー/DTP	6	30	24.4	81.2%
合計	111	555	477.1	86.0%

## 【レベル判定結果】



## 【SCBコース】

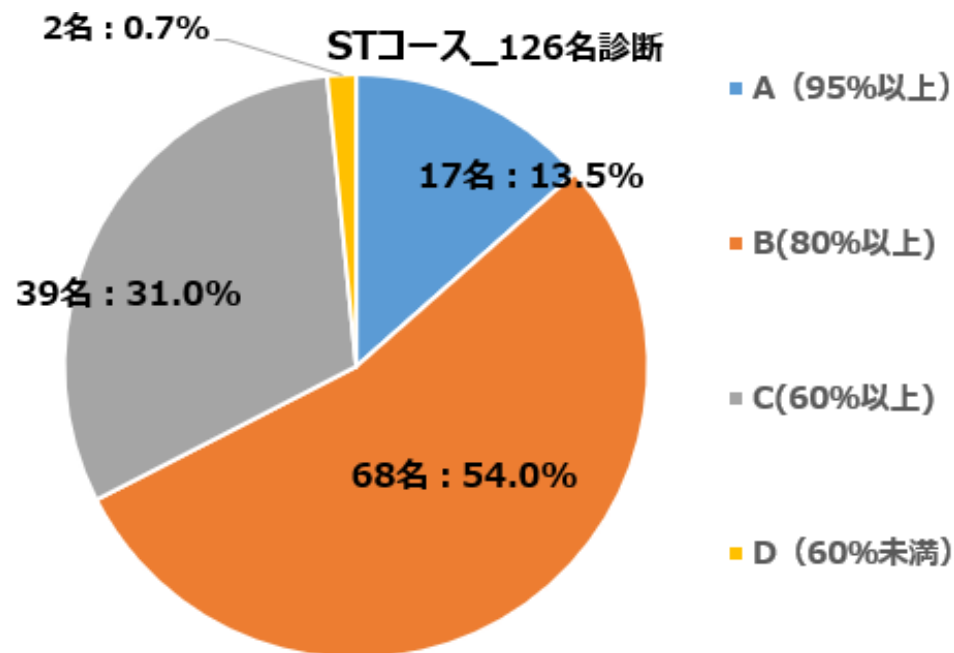
科目	出題数	SCBコース		
		満点	平均点	正答率
1. CS向上活動	8	40	38.0	95.0%
2. お客様対応時のマナー	7	35	33.7	96.4%
3. お客様への報告	7	35	32.4	92.7%
4. 提案活動	7	35	29.2	83.4%
5. クレーム対応	7	35	31.5	89.9%
6. 電話対応	6	30	24.0	80.1%
7. 情報セキュリティ	7	35	29.0	82.9%
8. 環境保護	10	50	37.5	74.9%
9. 法規制	6	30	22.1	73.8%
10. 安全対応	8	40	31.3	78.3%
11. 業界標準	8	40	33.1	82.8%
12. PC/ネットワーク関連	9	45	37.1	82.6%
合計	90	450	379.1	84.2%



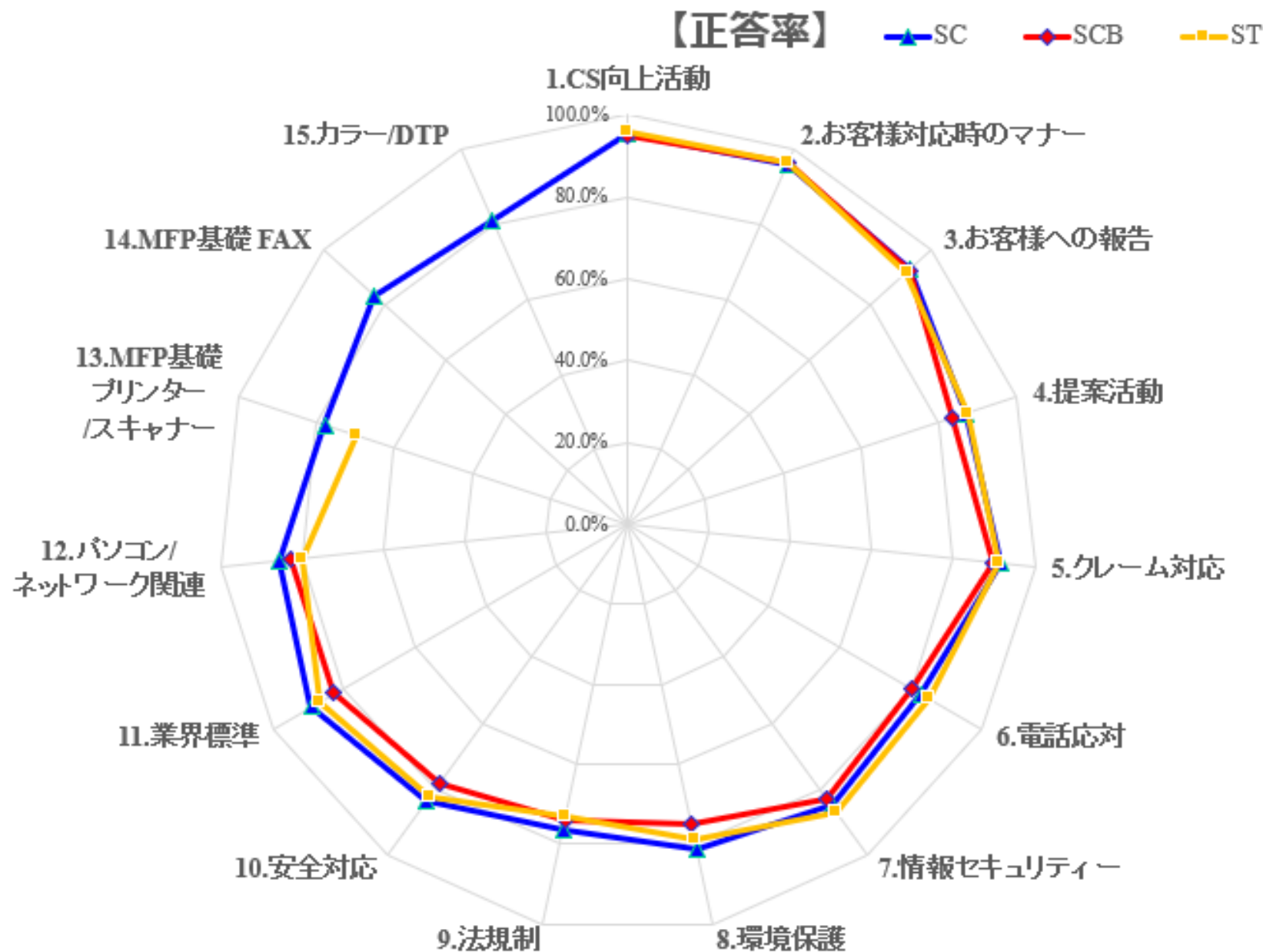
## 【STコース】

科目	出題数	STコース		
		満点	平均点	正答率
1. CS向上活動	8	40	38.3	95.9%
2. お客様対応時のマナー	7	35	33.9	96.8%
3. お客様への報告	7	35	32.1	91.8%
4. 提案活動	7	35	30.5	87.2%
5. クレーム対応	7	35	31.9	91.2%
6. 電話対応	9	45	38.4	85.3%
7. 情報セキュリティー	7	35	30.4	87.0%
8. 環境保護	10	50	39.4	78.8%
9. 法規制	6	30	21.9	73.0%
10. 安全対応	8	40	32.9	82.3%
11. 業界標準	8	40	34.7	86.9%
12. PC/ネットワーク関連	9	45	35.9	79.8%
13. MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	9	45	31.3	69.4%
合計	102	510	431.7	84.7%

## 【レベル判定結果】



# 2022年度診断テスト科目別正答率 (全診断終了者)

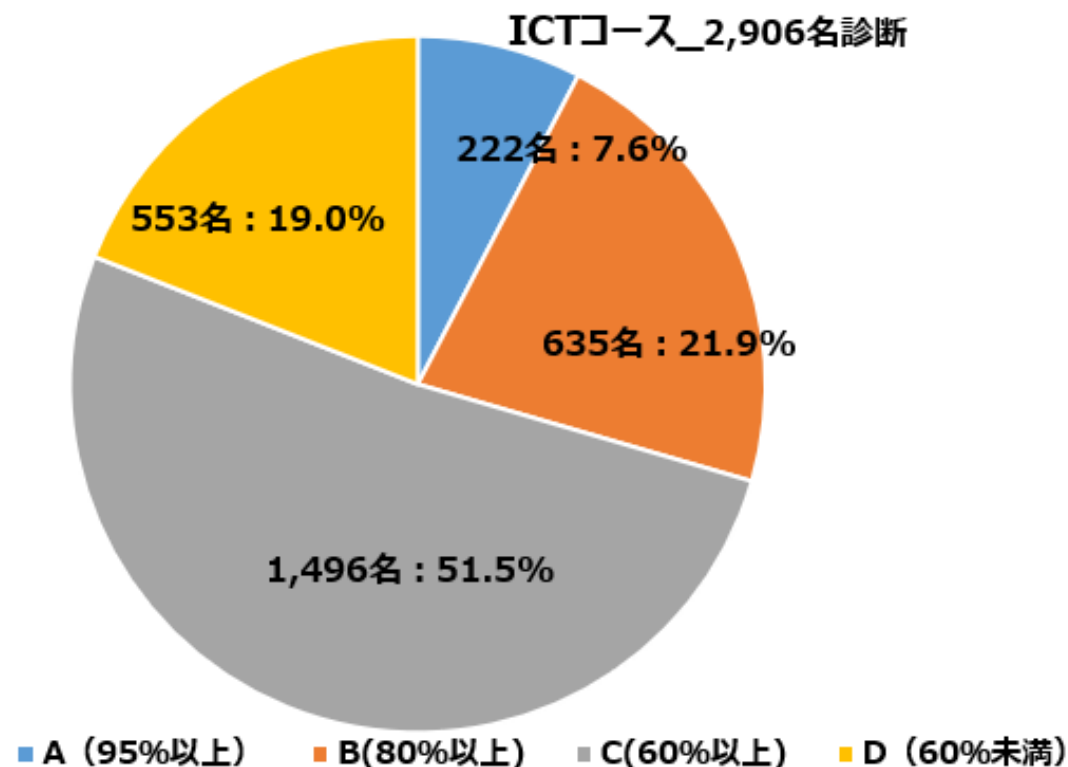


# 2022年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)

## 【ICTコース】

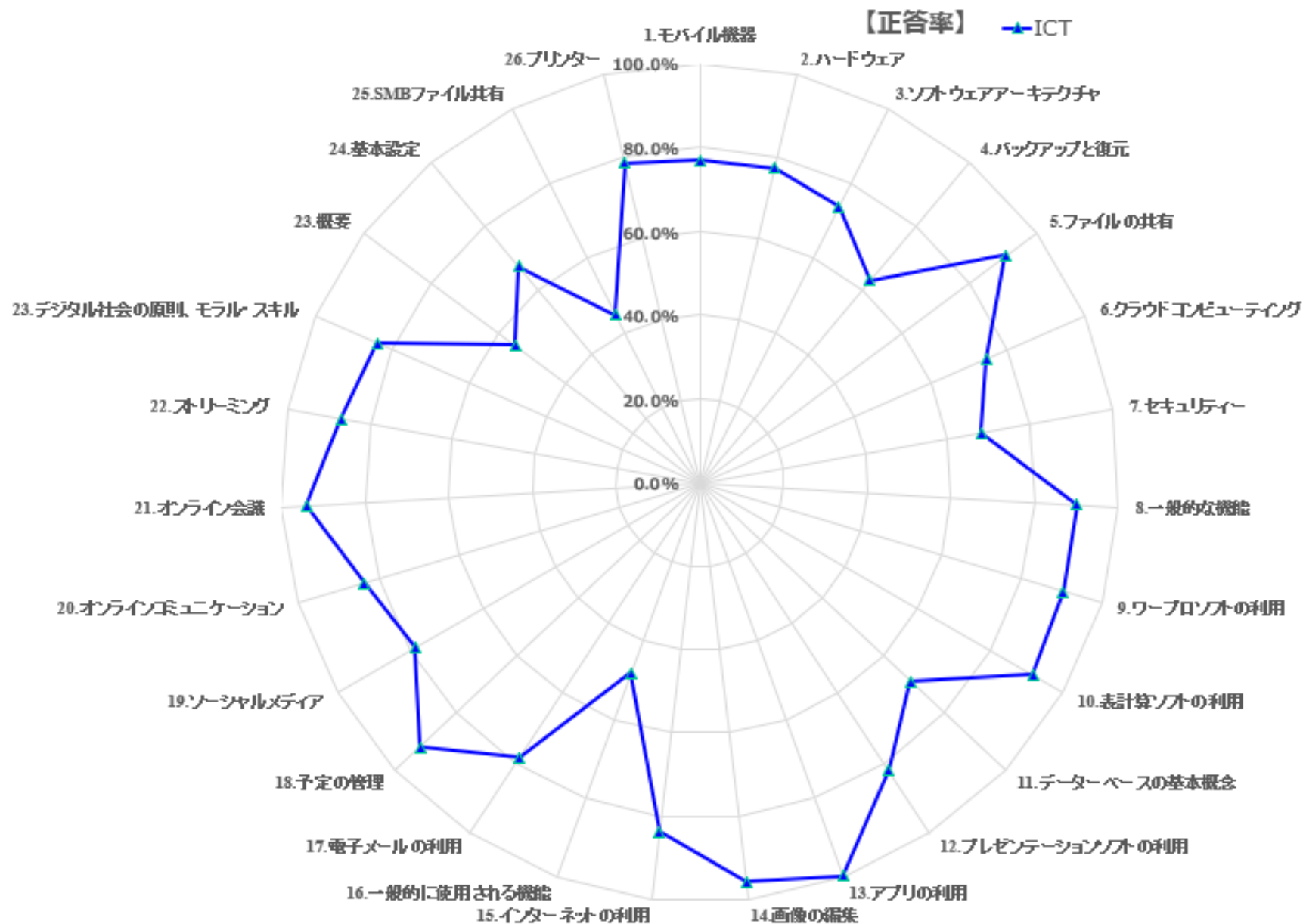
分野	科目	出題数	ICTコース		
			満点	平均点	正答率
コンピューターの基礎	1.モバイル機器	2	10	7.5	75.1%
	2.ハードウェア	6	30	22.8	76.1%
	3.ソフトウェアアーキテクチャ	6	30	21.8	72.7%
	4.バックアップと復元	2	10	6.3	63.5%
	5.ファイルの共有	2	10	9.0	90.3%
	6.クラウドコンピューティング	4	20	14.4	72.1%
	7.セキュリティー	6	30	23.7	79.1%
アプリケーションの基礎	8.一般的な機能	1	5	4.5	89.3%
	9.ワープロソフトの利用	1	5	4.5	89.7%
	10.表計算ソフトの利用	1	5	4.6	91.4%
	11.データベースの基本概念	1	5	3.4	68.8%
	12.プレゼンテーションソフトの利用	1	5	4.0	81.0%
	13.アプリの利用	1	5	2.3	45.5%
	14.画像の編集	1	5	4.8	95.9%
インターネットの基礎	15.インターネットの利用	2	10	8.2	82.2%
	16.一般的に使用される機能	1	5	2.0	40.2%
	17.電子メールの利用	3	15	11.7	77.7%
	18.予定の管理	1	5	4.6	91.1%
	19.ソーシャルメディア	2	10	7.7	77.2%
	20.オンラインコミュニケーション	2	10	8.3	82.6%
	21.オンライン会議	1	5	4.7	93.2%
22.ストリーミング	1	5	4.3	86.6%	
23.デジタル社会の原則、モラル・スキル	2	10	8.2	82.1%	
Wn11	24.概要	7	35	19.3	55.0%
	25.基本設定	9	45	30.3	67.3%
	26.SMBファイル共有	2	10	4.5	44.9%
	27.プリンター	1	5	3.9	78.3%
合計		69	345	253.3	73.4%

## 【レベル判定結果】





# 2022年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)



## 実施期間

2021年11月1日～2022年3月31日

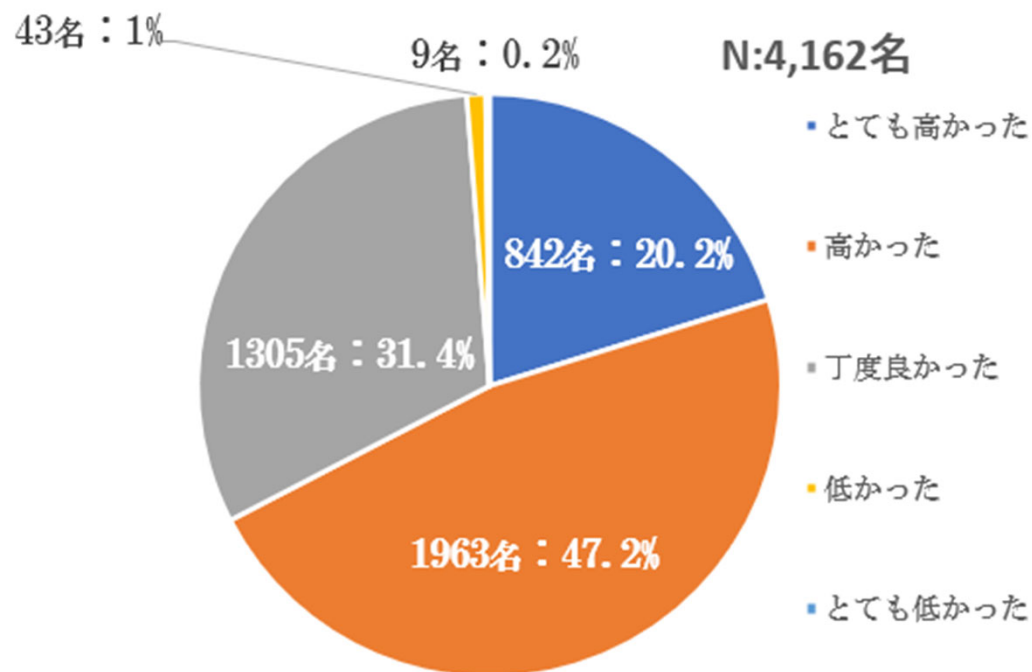
## 利用者数

利用者総数 4,774名  
(会員企業 4,168名、パートナー 606名)

診断テスト全カテゴリー修了者 7,394名(修了率:86.7%)

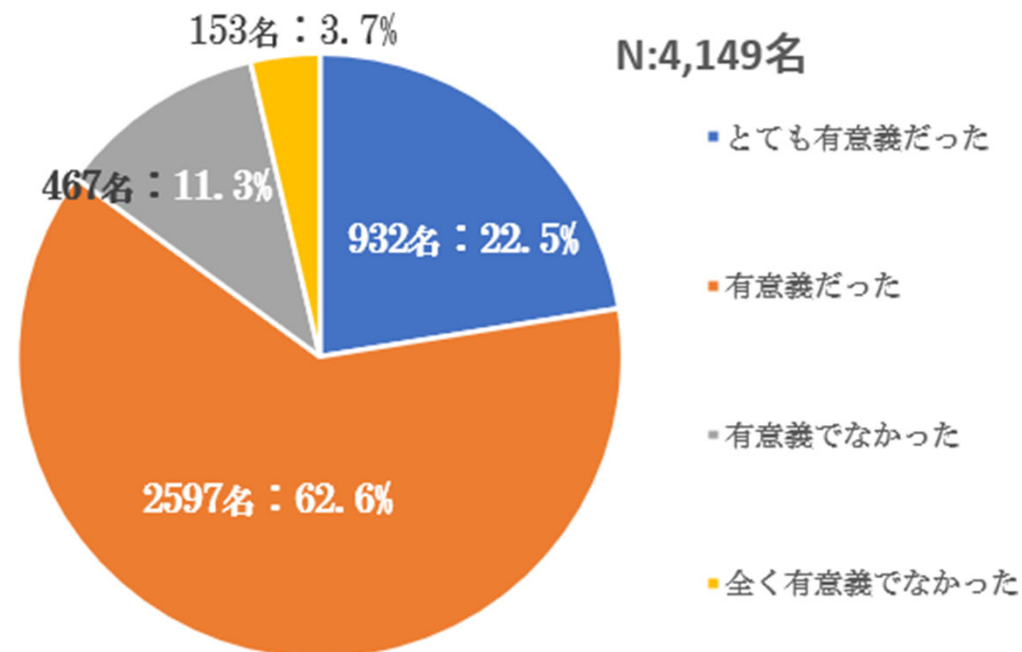
コース	受講者数	全カテゴリー 修了者数	《修了率》
SCコース	4,000	3,591	89.8%
SCベーシックコース	438	330	75.3%
STコース	175	135	77.1%
ICTコース	3,913	3,338	85.3%

## ◆学習レベル



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

## ◆受講満足度



96%以上の受講者が有意義と感じており、例年どおりWeb学習の制度は受講者に支持されている。

# 2021年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

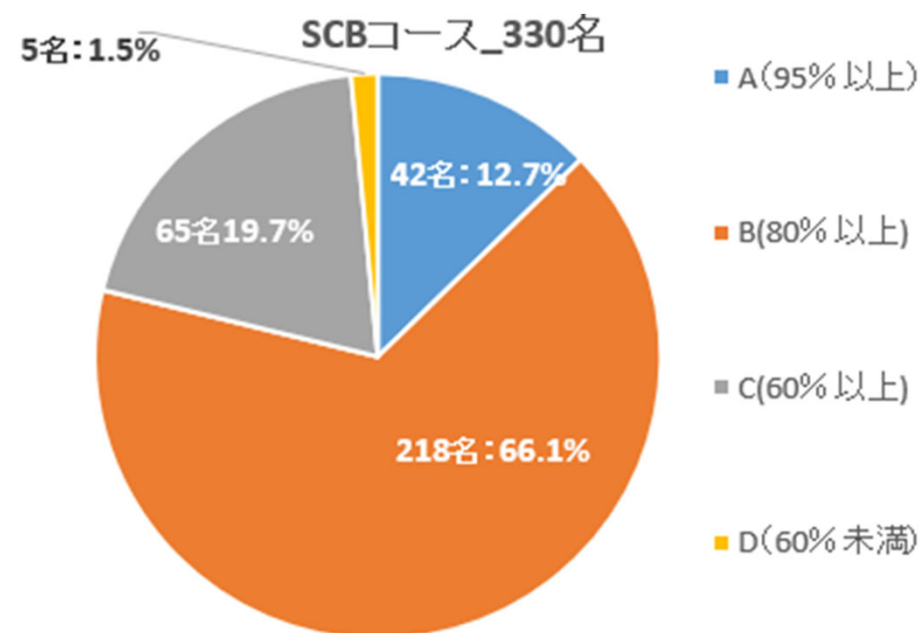
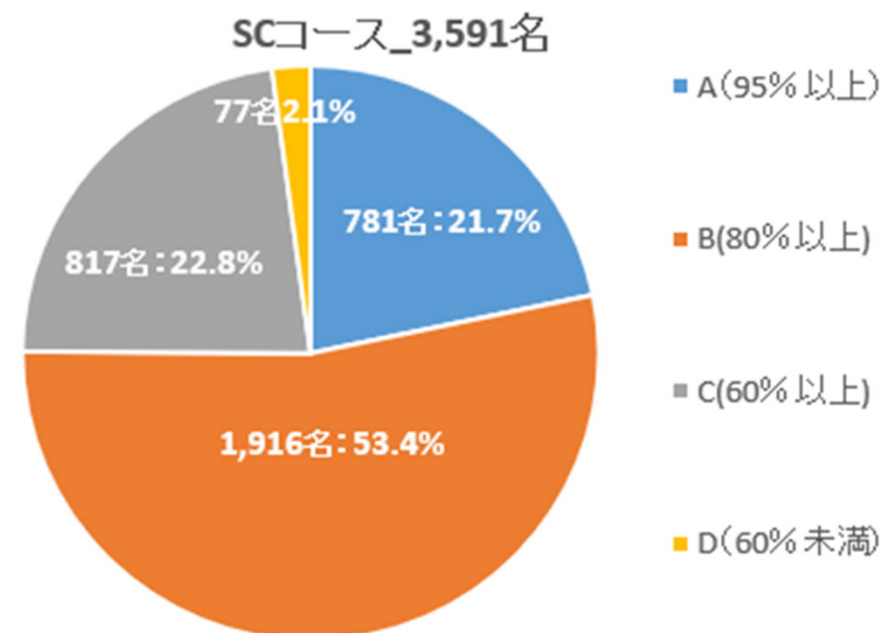
## 【SCコース】

科目	出題数	SCコース		
		満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	38.2	95.6%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.1	94.7%
3.お客様への報告	7	35	32.7	93.4%
4.提案活動	7	35	28.8	82.2%
5.クレーム対応	7	35	33.6	96.1%
6.電話対応	6/9	30	27.4	91.4%
7.情報セキュリティー	7	35	30.3	86.7%
8.環境保護	10	50	40.0	79.9%
9.法規制	6	30	24.1	80.4%
10.安全対応	8	40	35.1	87.7%
11.業界標準	8	40	35.4	88.6%
12.PC/ネットワーク関連	9	45	39.2	87.0%
13.MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	9	45	35.0	77.8%
14.MFP基礎 FAX編	6	30	23.2	77.3%
15.カラー/DTP	6	30	22.9	76.5%
合計	111/114	555	479.1	86.3%

## 【SCBコース】

科目	出題数	SCベーシックコース		
		満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.7	94.2%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.0	94.2%
3.お客様への報告	7	35	32.8	93.8%
4.提案活動	7	35	27.3	78.1%
5.クレーム対応	7	35	33.6	96.1%
6.電話対応	6	30	26.3	87.7%
7.情報セキュリティー	7	35	29.3	83.6%
8.環境保護	10	50	36.7	73.4%
9.法規制	6	30	22.9	76.3%
10.安全対応	8	40	33.9	84.7%
11.業界標準	8	40	32.5	81.3%
12.PC/ネットワーク関連	9	45	37.9	84.3%
合計	84	450	383.9	85.3%

## レベル判定結果

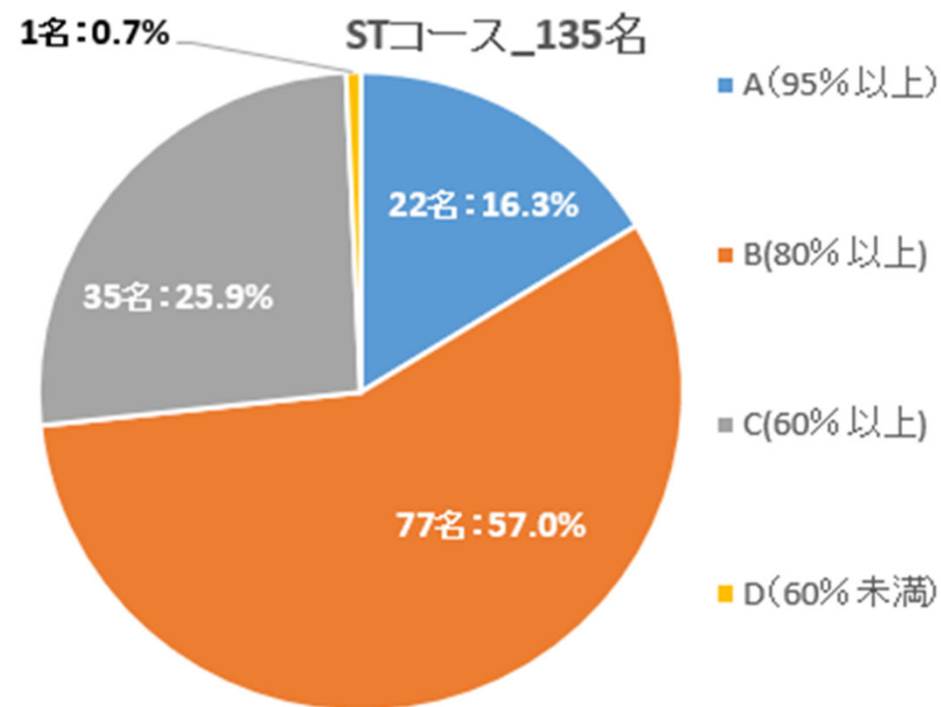


# 2021年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

## 【STコース】

科目	出題数	STコース		
		満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.7	94.3%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.5	95.6%
3.お客様への報告	7	35	32.6	93.1%
4.提案活動	7	35	28.7	82.0%
5.クレーム対応	7	35	33.7	96.1%
6.電話対応	9	45	40.3	89.5%
7.情報セキュリティー	7	35	30.1	86.0%
8.環境保護	10	50	40.3	80.6%
9.法規制	6	30	23.8	79.3%
10.安全対応	8	40	35.4	88.5%
11.業界標準	8	40	34.4	86.1%
12.PC／ネットワーク関連	9	45	36.9	82.0%
13.MFP基礎 プリンタ／スキャナ編	9	45	31.3	69.7%
合計	93	510	438.7	86.0%

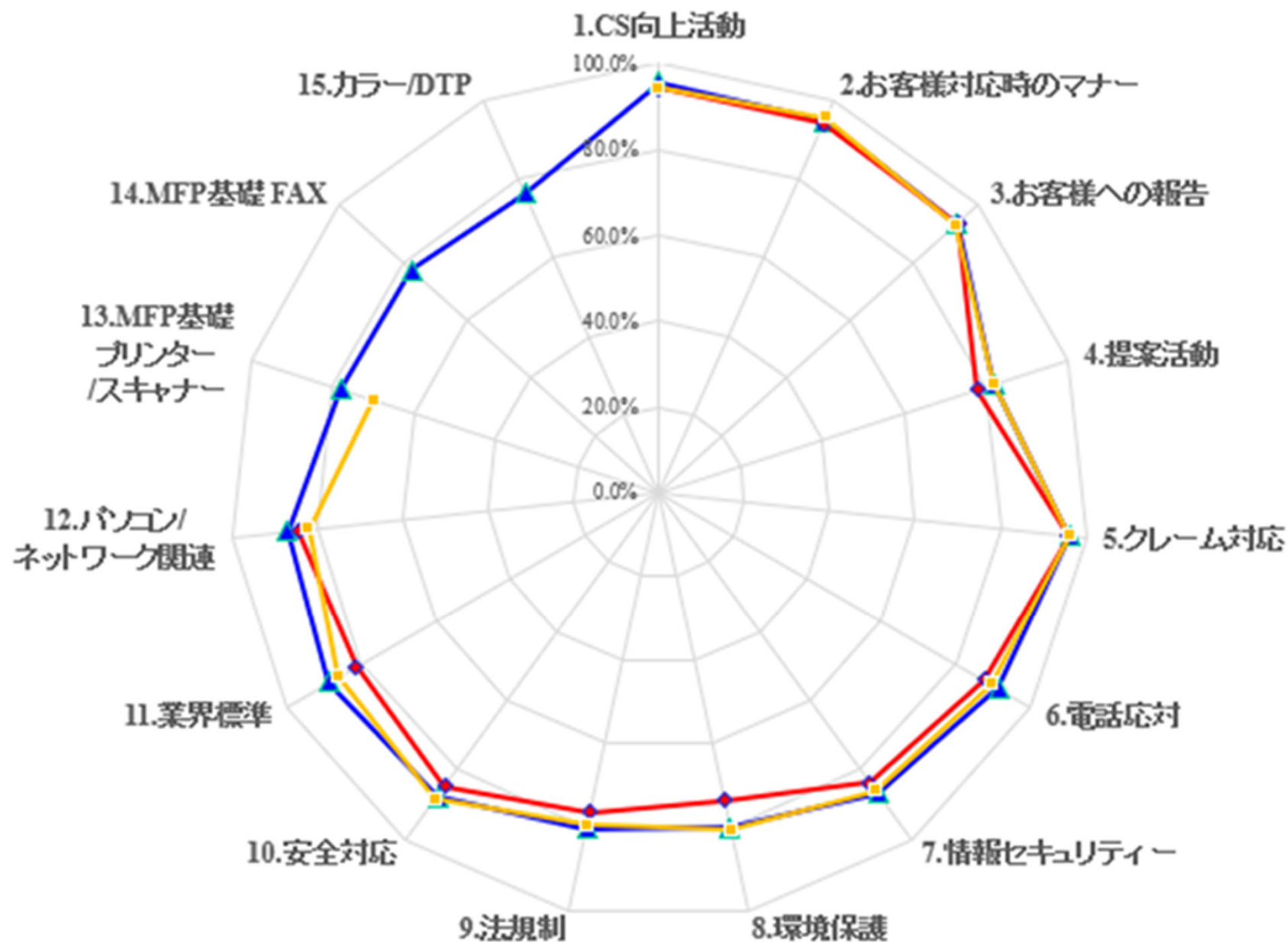
## レベル判定結果



# 2021年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

【正答率】

—▲— SC    —◆— SCB    —■— ST



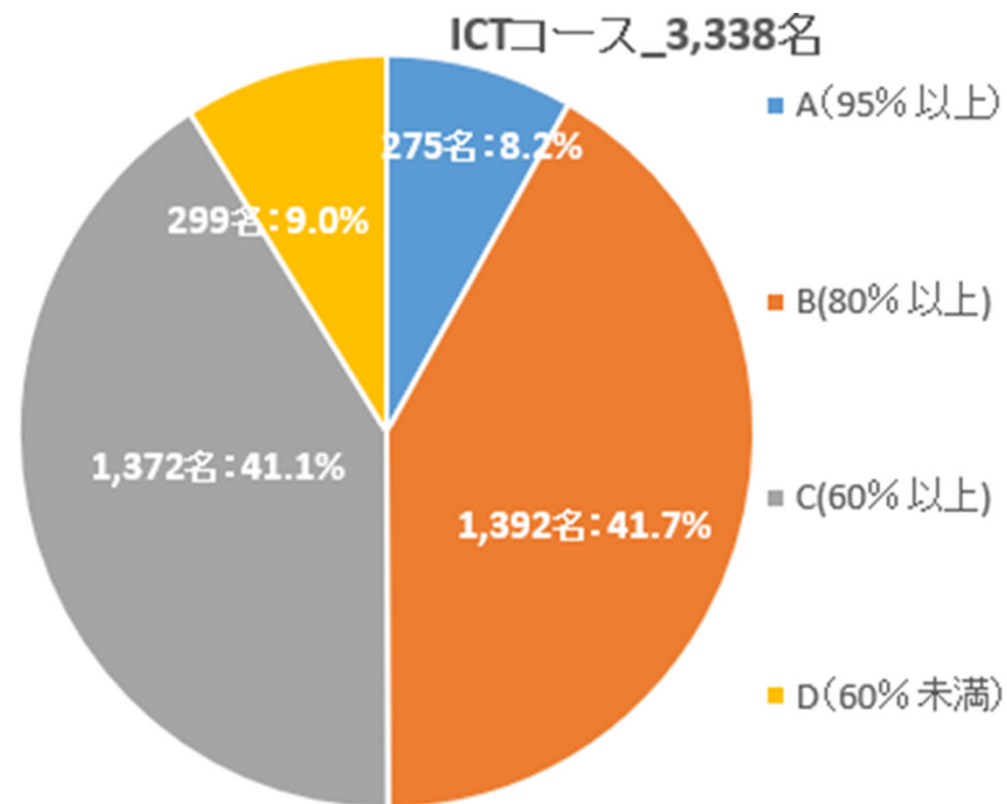


# 2021年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

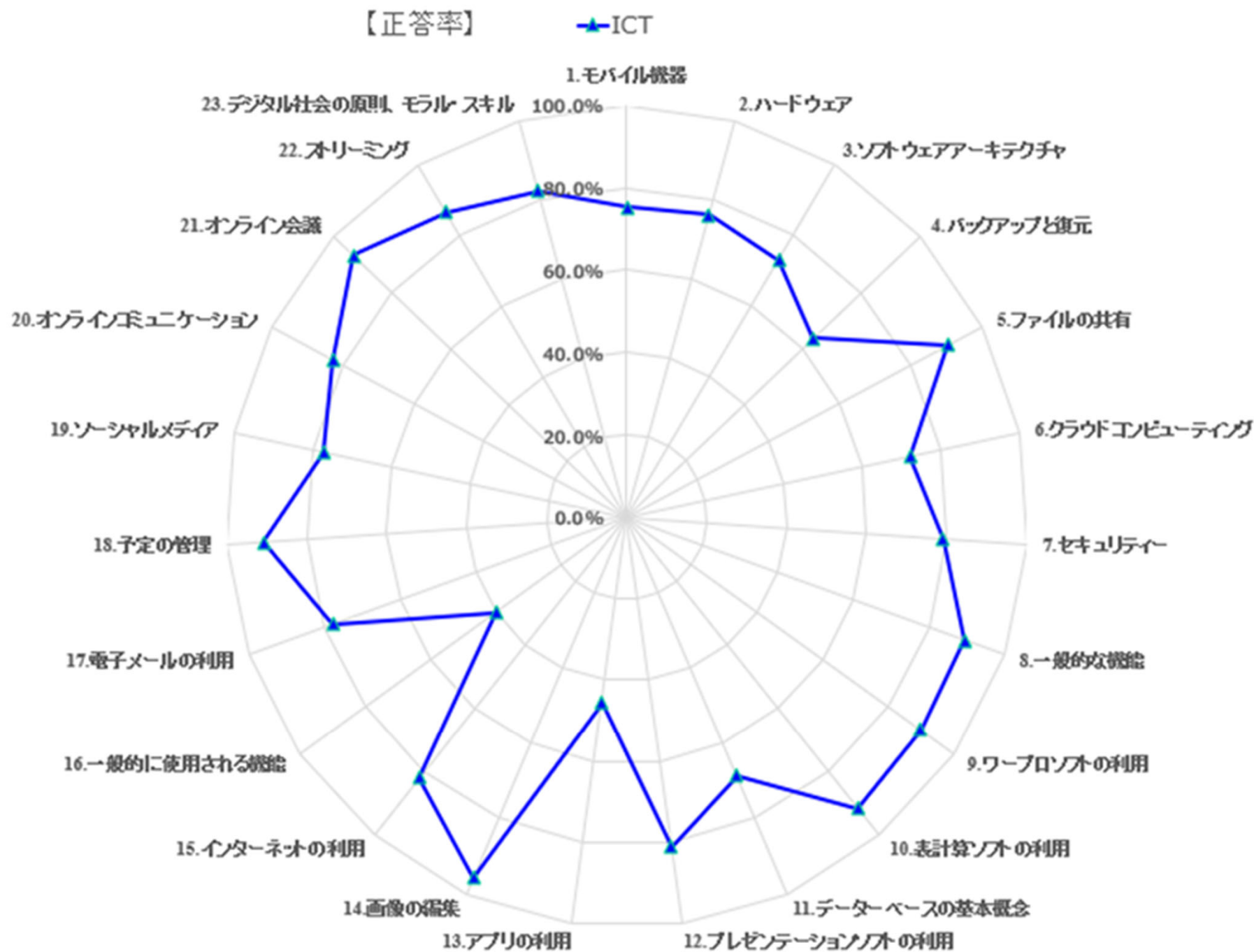
## 【ICTコース】

分野	科目	出題数	ICTコース		
			満点	平均点	正答率
コンピューターの基礎	1.モバイル機器	2	10	7.5	75.1%
	2.ハードウェア	6	30	22.8	76.1%
	3.ソフトウェアアーキテクチャ	6	30	21.8	72.7%
	4.バックアップと復元	2	10	6.3	63.5%
	5.ファイルの共有	2	10	9.0	90.3%
	6.クラウドコンピューティング	4	20	14.4	72.1%
	7.セキュリティ	6	30	23.7	79.1%
アプリケーションの基礎	8.一般的な機能	1	5	4.5	89.3%
	9.ワープロソフトの利用	1	5	4.5	89.7%
	10.表計算ソフトの利用	1	5	4.6	91.4%
	11.データベースの基本概念	1	5	3.4	68.8%
	12.プレゼンテーションソフトの利用	1	5	4.0	81.0%
	13.アプリの利用	1	5	2.3	45.5%
	14.画像の編集	1	5	4.8	95.9%
インターネットの基礎	15.インターネットの利用	2	10	8.2	82.2%
	16.一般的に使用される機能	1	5	2.0	40.2%
	17.電子メールの利用	3	15	11.7	77.7%
	18.予定の管理	1	5	4.6	91.1%
	19.ソーシャルメディア	2	10	7.7	77.2%
	20.オンラインコミュニケーション	2	10	8.3	82.6%
	21.オンライン会議	1	5	4.7	93.2%
	22.ストリーミング	1	5	4.3	86.6%
	23.デジタル社会の原則、モラル・スキル	2	10	8.2	82.1%

## レベル判定結果



# 2021年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）



## 実施期間

2020年11月1日～2021年3月31日

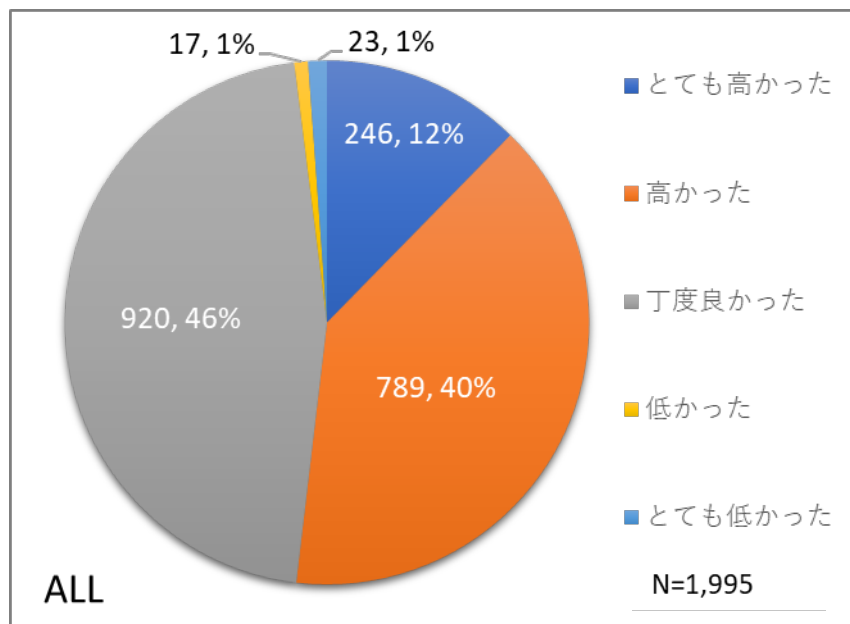
## 利用者数

利用者総数 3,949名  
(会員企業 3,355名、パートナー 594名)

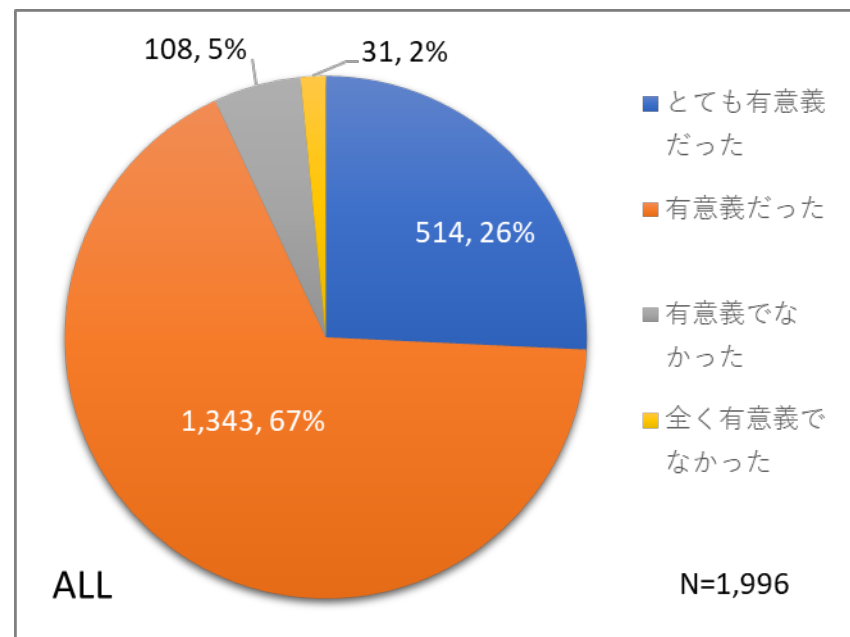
診断テスト全カテゴリー修了者 3,704名(修了率:93.8%)

コース	受講者数	全カテゴリー 修了者数	《修了率(%)》
SCコース	3,490	3,284	94.1
SCベーシックコース	334	304	91.0
STコース	125	116	92.8

## ◆学習レベル



## ◆受講満足度



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が98%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

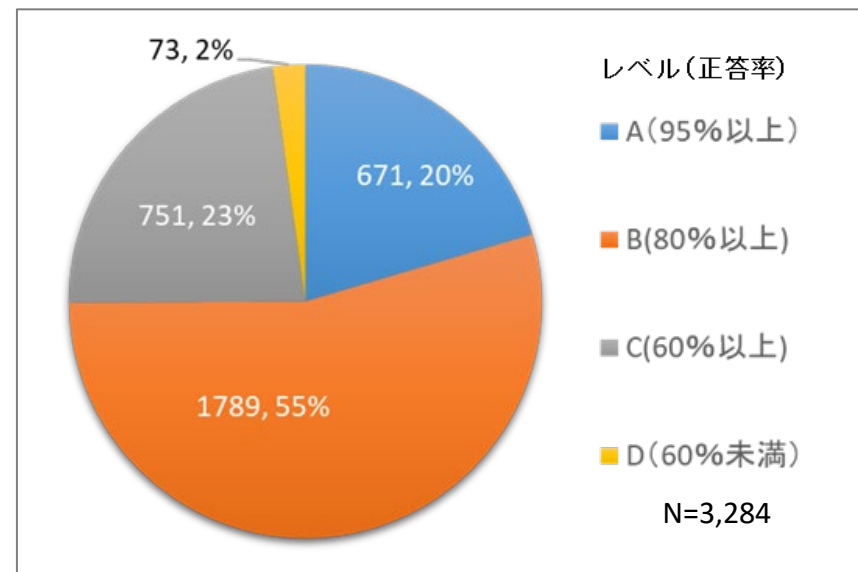
9割以上の受講者が有意義と感じており、例年どおりWeb学習の制度は受講者に支持されている。(アンケート回答率約50%)

# 2020年度診断テスト科目別正答率（全診断修了者）

## 【SCコース】

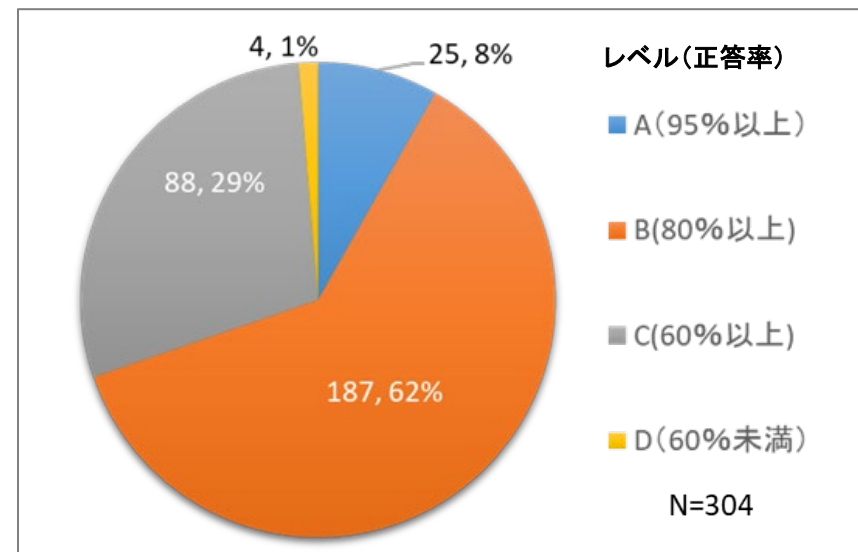
科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	38.1	95.3%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.1	94.6%
3.お客様への報告	7	35	32.7	93.4%
4.提案活動	7	35	28.6	81.7%
5.クレーム対応	7	35	33.7	96.3%
6.電話対応	6	30	26.6	88.7%
7.情報セキュリティー	7	35	30.2	86.3%
8.環境保護	10	50	39.9	79.8%
9.法規制	6	30	23.9	79.7%
10.安全対応	8	40	35.1	87.8%
11.業界標準	8	40	35.3	88.3%
12.PC/ネットワーク関連	9	45	38.8	86.2%
13.MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	9	45	34.7	77.1%
14.MFP基礎 FAX編	6	30	23.2	77.3%
15.カラー/DTP	6	30	22.5	75.0%
合計	111	555	<b>476.2</b>	85.8%

## レベル判定結果



## 【SCBコース】

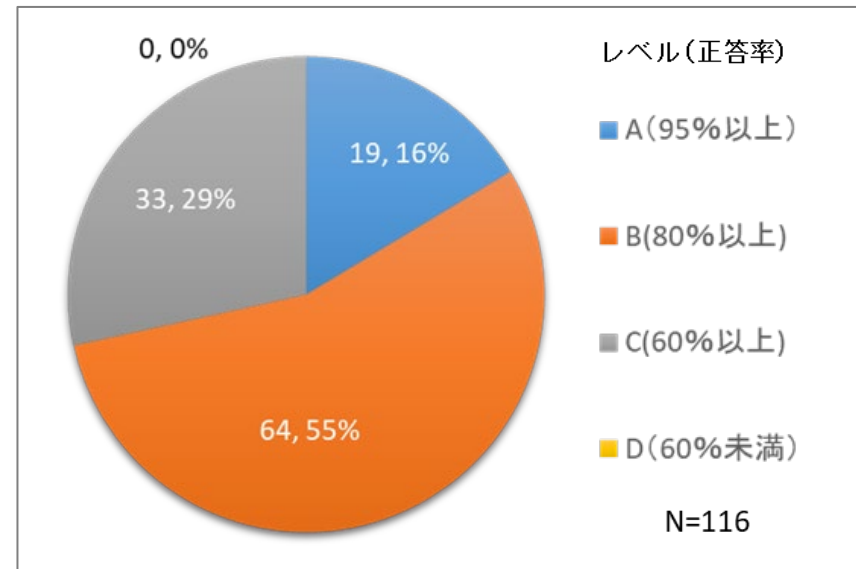
科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.6	94.0%
2.お客様対応時のマナー	7	35	32.7	93.3%
3.お客様への報告	7	35	32.5	93.0%
4.提案活動	7	35	26.8	76.6%
5.クレーム対応	7	35	33.4	95.5%
6.電話対応	6	30	26.2	87.4%
7.情報セキュリティー	7	35	29.0	83.0%
8.環境保護	10	50	35.7	71.3%
9.法規制	6	30	22.8	75.9%
10.安全対応	8	40	33.3	83.3%
11.業界標準	8	40	32.1	80.2%
12.PC/ネットワーク関連	9	45	37.5	83.2%
合計	84	450	<b>376.1</b>	83.6%



## 【STコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	38.4	96.1%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.2	94.8%
3.お客様への報告	7	35	32.6	93.1%
4.提案活動	7	35	28.5	81.3%
5.クレーム対応	7	35	33.9	96.7%
6.電話対応	9	45	40.4	89.7%
7.情報セキュリティー	7	35	29.7	84.8%
8.環境保護	10	50	39.5	79.0%
9.法規制	6	30	23.9	79.5%
10.安全対応	8	40	35.3	88.2%
11.業界標準	8	40	35.1	87.8%
12.PC／ネットワーク関連	9	45	37.2	82.7%
13.MFP基礎 プリンタ／スキャナ編	9	45	31.7	70.5%
合計	93	510	<b>435.0</b>	85.3%

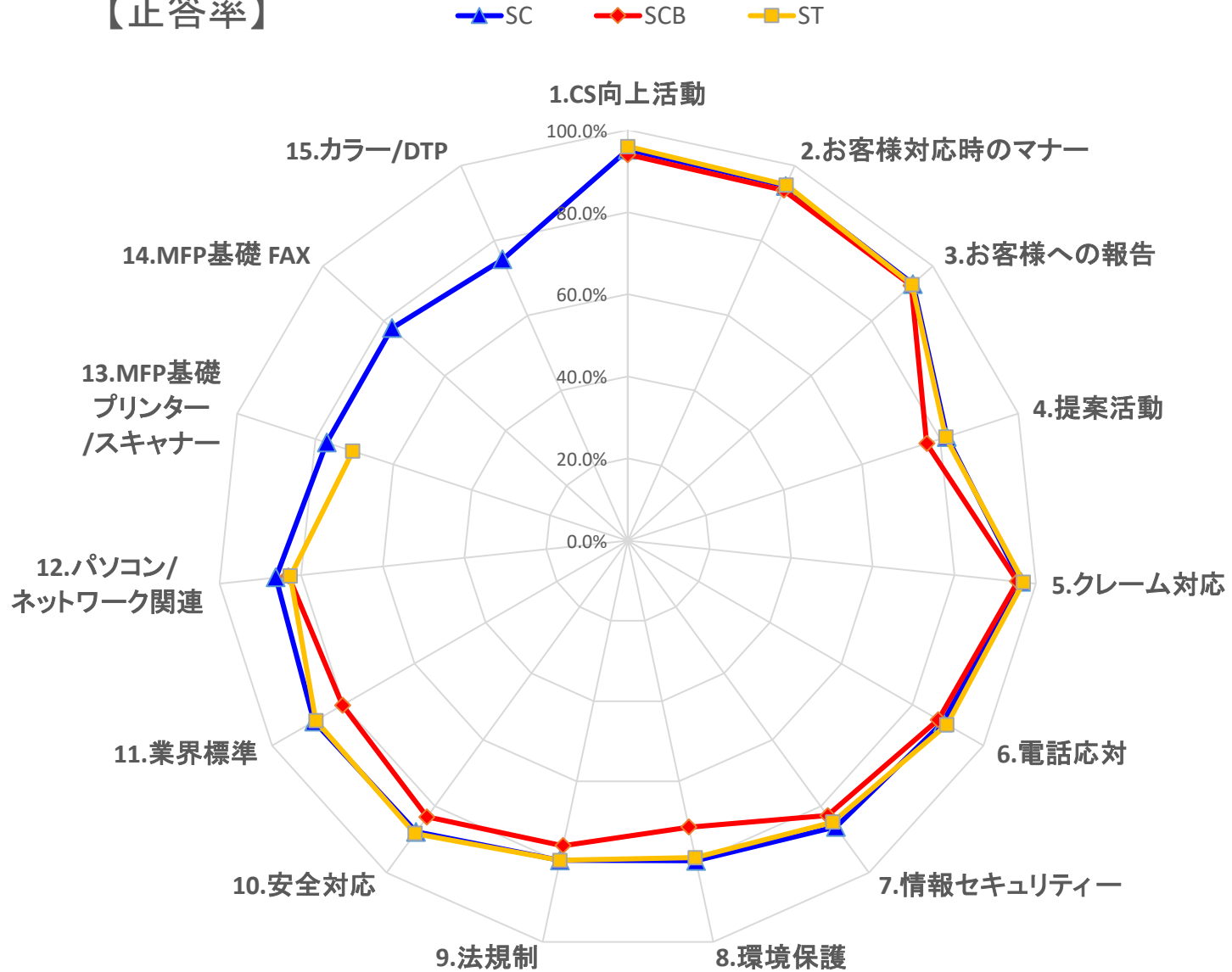
## レベル判定結果





# 2020年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)

## 【正答率】



## 実施期間

2019年11月1日～2020年3月31日

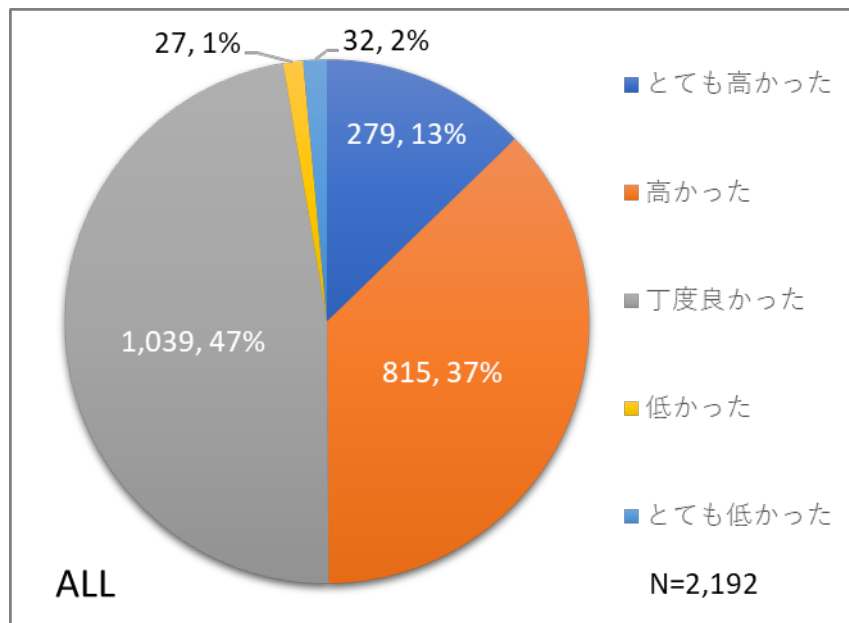
## 利用者数

利用者総数 4,301名  
(会員企業 3,617名、パートナー 684名)

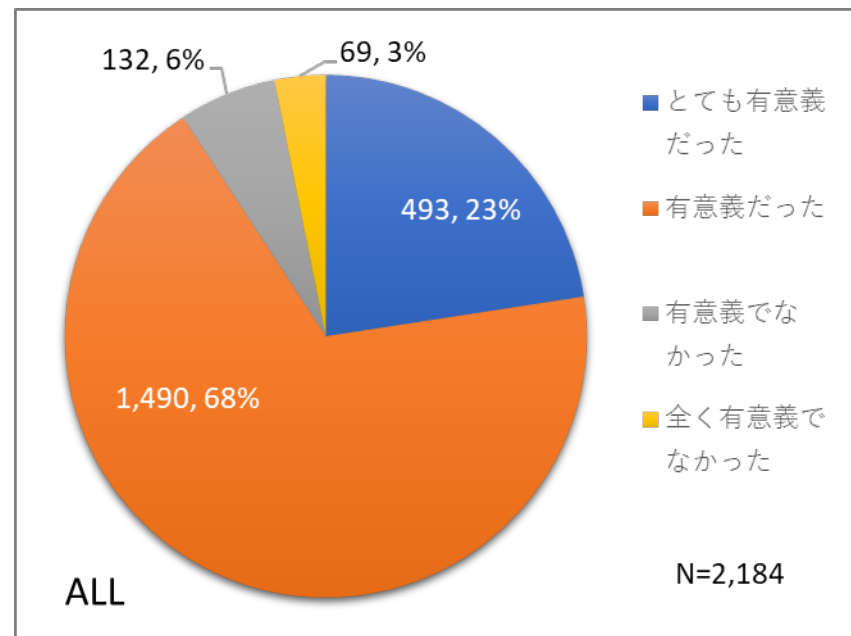
診断テスト全カテゴリー修了者 4,006名(修了率:93.0%)

《修了率(%)》	ヒューマン	コンプライアンス	テクニカル	全カテゴリー
SCコース	93.3	93.1	93.0	93.2
SCベーシックコース	90.2	89.9	89.9	89.9
STコース	93.0	93.0	93.0	93.0

## ◆学習レベル



## ◆受講満足度



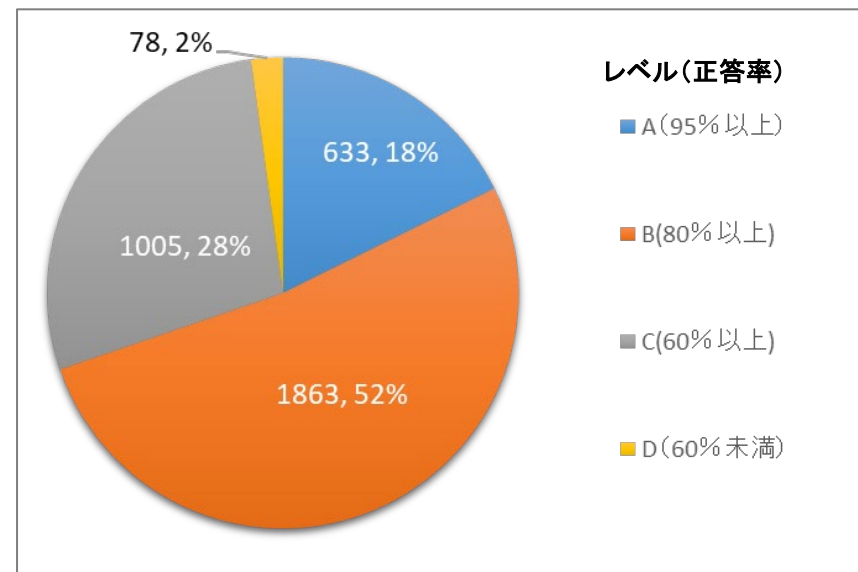
例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が97%を占めており、受講者にとっては適切なレベルの内容であった。

9割の受講者が有意義と感じており、例年どおりWeb学習の制度は受講者に支持されている。(アンケート回答率約50%)

## 【SCコース】

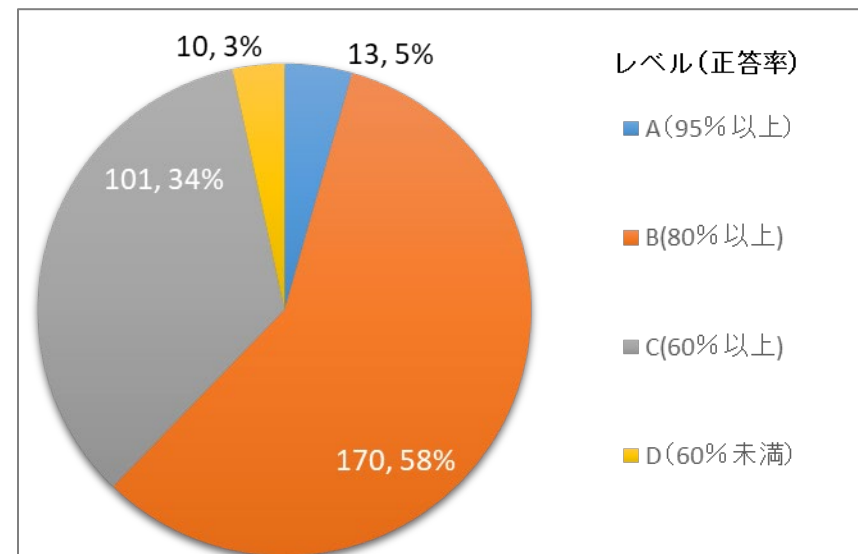
科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	38.3	95.8%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.1	94.6%
3.お客様への報告	7	35	32.3	92.3%
4.提案活動	7	35	30.3	86.6%
5.クレーム対応	7	35	32.9	94.0%
6.電話対応	6	30	27.0	90.0%
7.情報セキュリティー	7	35	30.8	88.0%
8.環境保護	10	50	37.7	75.4%
9.法規制	6	30	23.4	78.0%
10.安全対応	8	40	33.7	84.3%
11.業界標準	8	40	32.4	81.0%
12.パソコン／ネットワーク関連	9	45	37.1	82.4%
13.MFP基礎 プリンター／スキャナー編	9	45	35.2	78.2%
14.MFP基礎 FAX編	6	30	22.5	75.0%
15.カラー／DTP	6	30	22.7	75.7%
合計	111	555	<b>469.4</b>	84.6%

## レベル判定結果



## 【SCBコース】

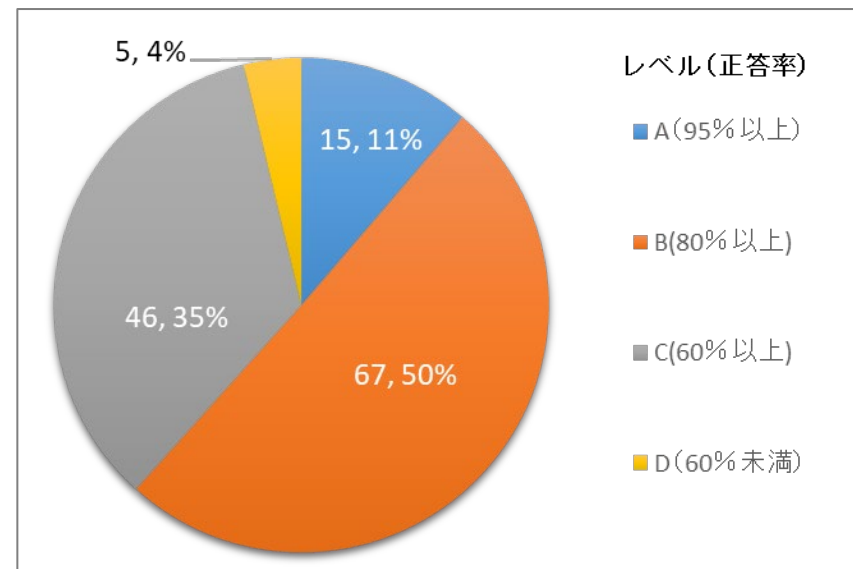
科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.6	94.0%
2.お客様対応時のマナー	7	35	32.5	92.9%
3.お客様への報告	7	35	31.8	90.9%
4.提案活動	7	35	28.1	80.3%
5.クレーム対応	7	35	32.0	91.4%
6.電話対応	6	30	25.9	86.3%
7.情報セキュリティー	7	35	29.5	84.3%
8.環境保護	10	50	33.1	66.2%
9.法規制	6	30	21.5	71.7%
10.安全対応	8	40	32.1	80.3%
11.業界標準	8	40	26.8	67.0%
12.パソコン／ネットワーク関連	9	45	34.4	76.4%
合計	90	450	<b>365.3</b>	81.2%



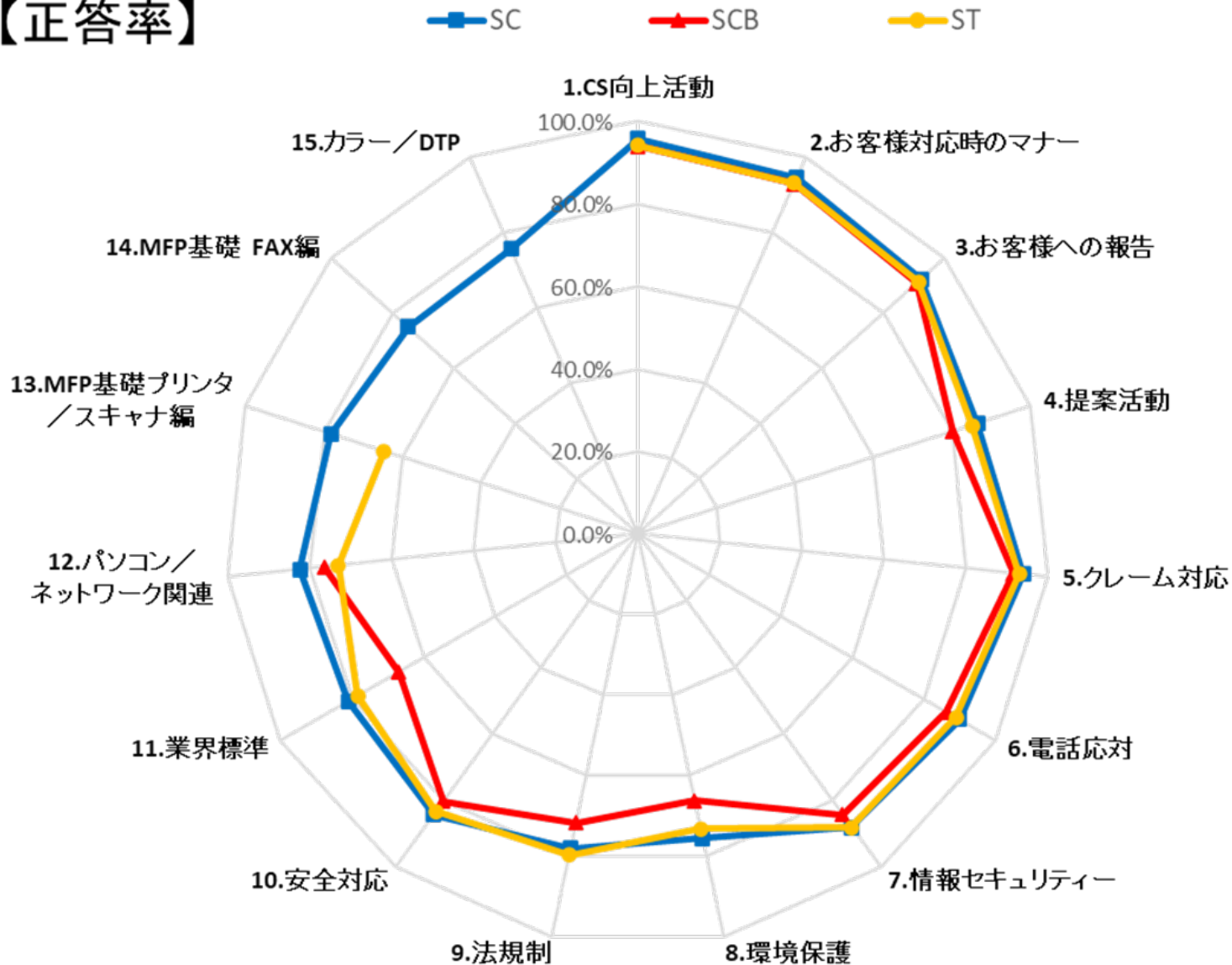
## 【STコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.7	94.3%
2.お客様対応時のマナー	7	35	32.6	93.1%
3.お客様への報告	7	35	32.0	91.4%
4.提案活動	7	35	29.8	85.1%
5.クレーム対応	7	35	32.5	92.9%
6.電話対応	9	45	40.1	89.1%
7.情報セキュリティー	7	35	30.8	88.0%
8.環境保護	10	50	36.6	73.2%
9.法規制	6	30	23.9	79.7%
10.安全対応	8	40	33.3	83.3%
11.業界標準	8	40	31.4	78.5%
12.パソコン／ネットワーク関連	9	45	32.9	73.1%
13.MFP基礎 プリンター／スキャナー編	9	45	29.1	64.7%
合計	102	510	422.7	82.9%

## レベル判定結果



## 【正答率】





## 実施期間

2018年11月1日～2019年3月31日

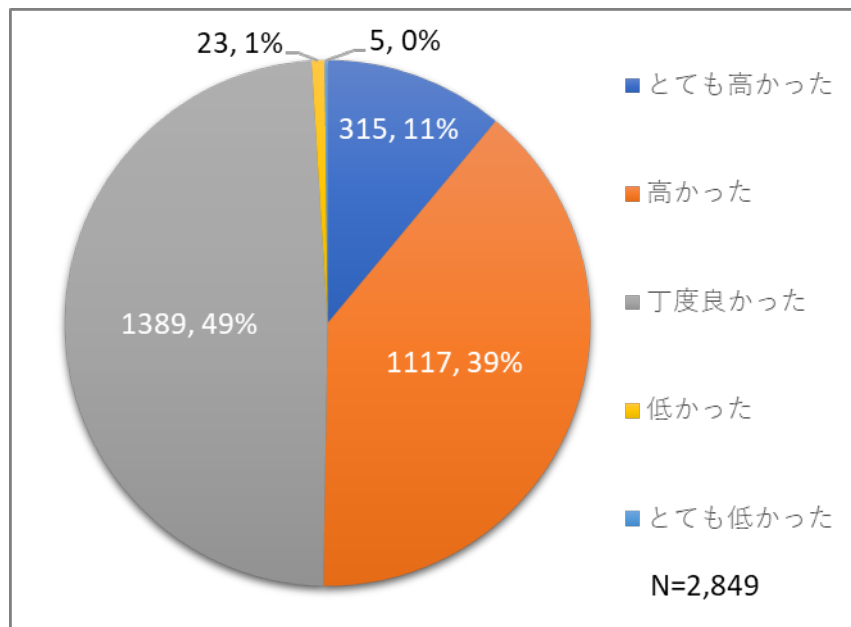
## 利用者数

利用者総数 5,284名  
(会員企業 4,637名、パートナー 647名)

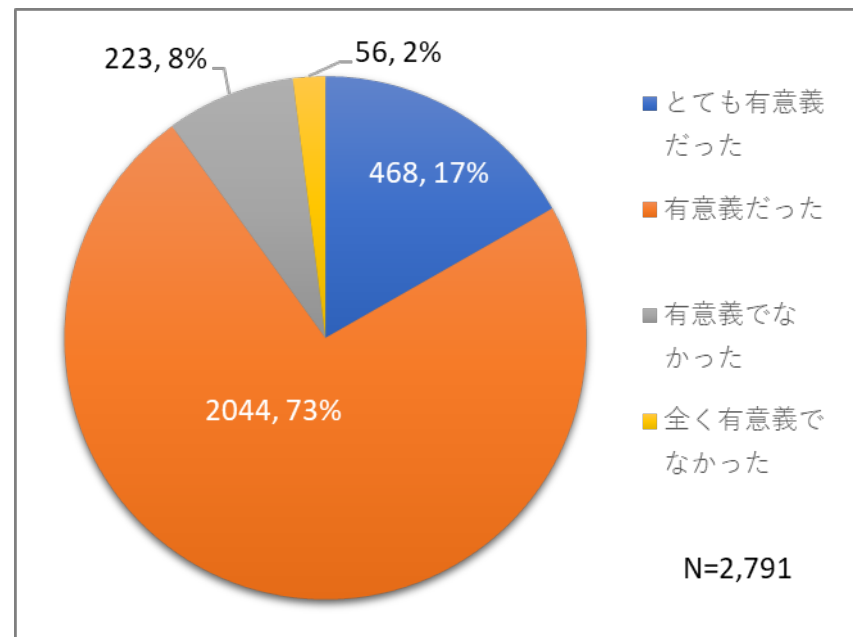
診断テスト全カテゴリー修了者 4,867名(修了率:92.1%)

《修了率(%)》	ヒューマン	コンプライアンス	テクニカル	全カテゴリー
SCコース	92.7	92.4	91.8	91.8
SCベーシックコース	95.2	95.0	94.8	94.8
STコース	93.5	93.5	94.7	93.5

## ◆学習レベル



## ◆受講満足度



例年どおり“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、利用者にとっては適切なレベルの内容であった。

受講者の約90%が“有意義”と回答しており、例年どおり本学習システム及び学習内容については受講者からの賛同が得られている。

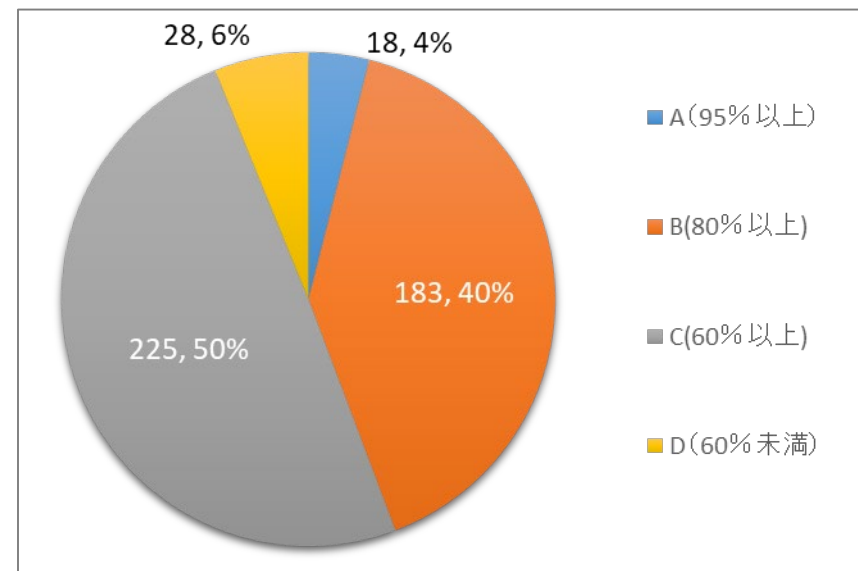
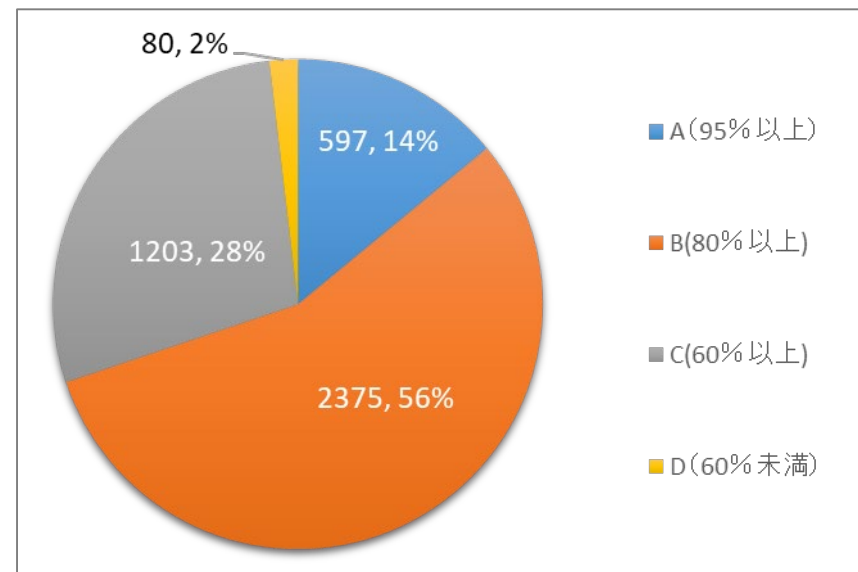
## 【SCコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	9	45	43.2	96.0%
2.お客様対応時のマナー	8	40	37.6	94.0%
3.お客様への報告	8	40	36.5	91.3%
4.提案活動	8	40	33.3	83.3%
5.クレーム対応	8	40	37.7	94.3%
6.電話対応	7	35	29.3	83.7%
7.情報セキュリティー	8	40	36.7	91.8%
8.環境保護	11	55	42.6	77.5%
9.法規制	7	35	28.8	82.3%
10.安全対応	9	45	39.0	86.7%
11.業界標準	9	45	34.0	75.6%
12.パソコン／ネットワーク関連	10	50	38.6	77.2%
13.MFP基礎 プリンター／スキャナー編	10	50	38.9	77.8%
14.MFP基礎 FAX編	7	35	27.0	77.1%
15.カラー／DTP	7	35	28.2	80.6%
合計	126	630	531.5	84.4%

## 【SCBコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	9	45	42.1	93.6%
2.お客様対応時のマナー	8	40	36.8	92.0%
3.お客様への報告	8	40	35.5	88.8%
4.提案活動	8	40	30.9	77.3%
5.クレーム対応	8	40	36.3	90.8%
6.電話対応	7	35	28.0	80.0%
7.情報セキュリティー	8	40	34.4	86.0%
8.環境保護	11	55	35.6	64.7%
9.法規制	7	35	24.2	69.1%
10.安全対応	9	45	35.2	78.2%
11.業界標準	9	45	23.0	51.1%
12.パソコン／ネットワーク関連	10	50	32.5	65.0%
合計	102	510	394.4	77.3%

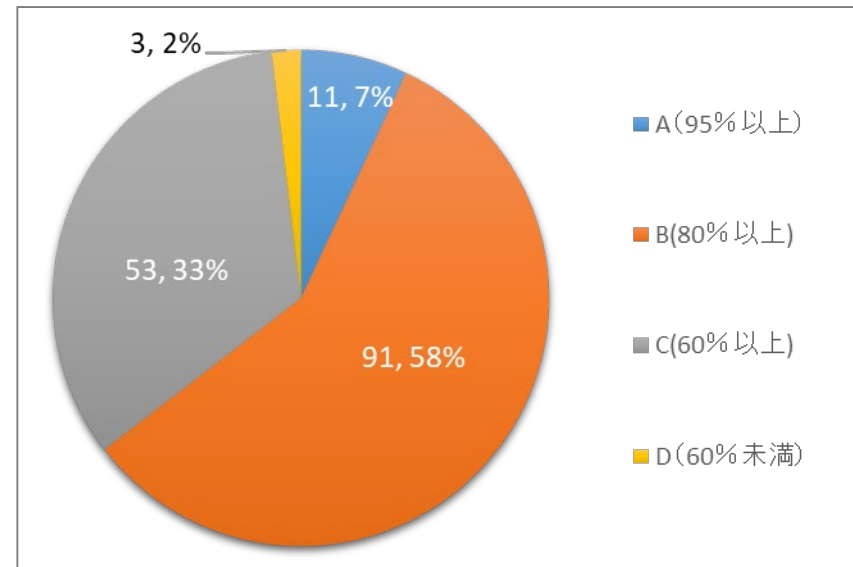
## レベル判定結果



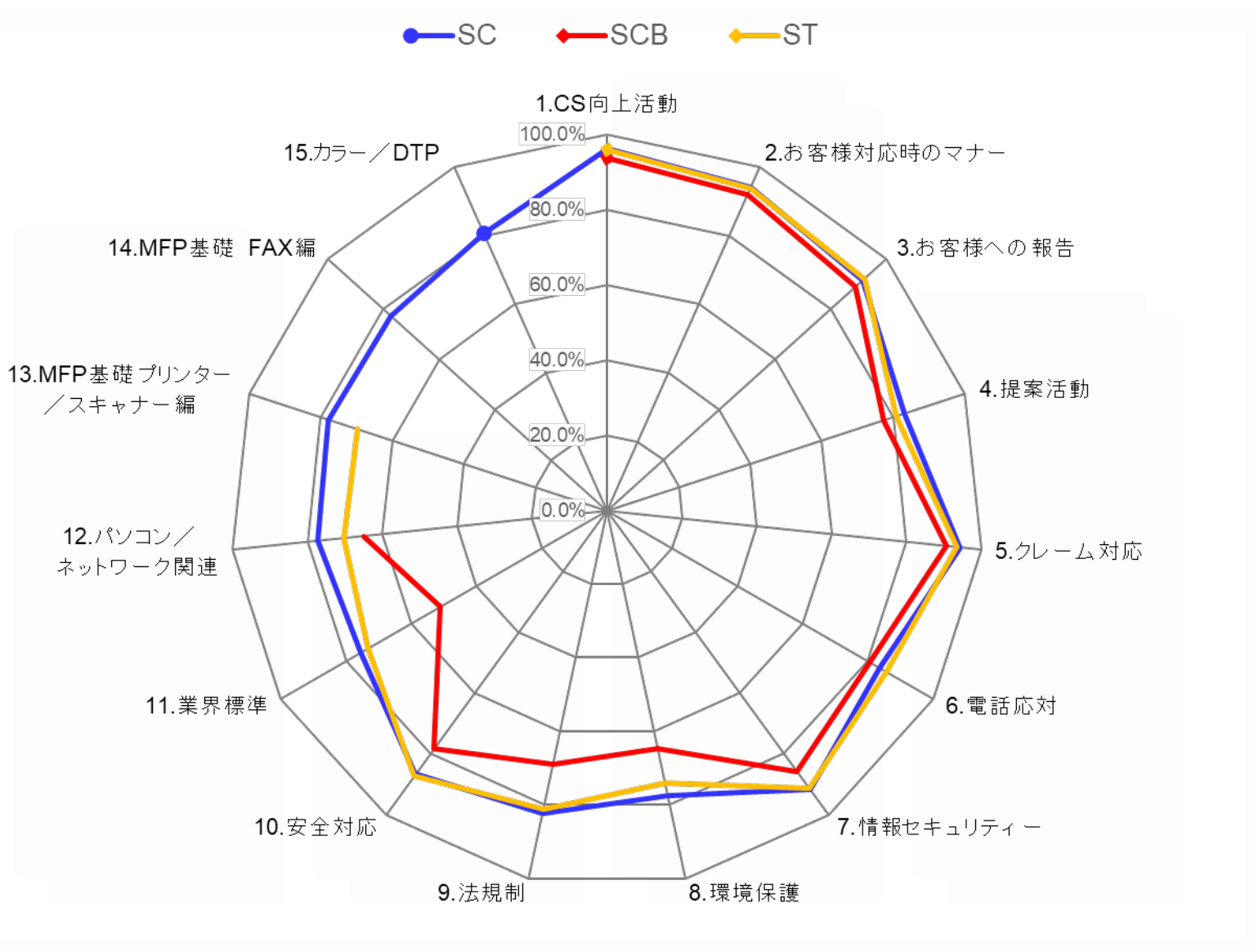
## 【STコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1. CS向上活動	9	45	42.9	95.3%
2. お客様対応時のマナー	8	40	37.5	93.8%
3. お客様への報告	8	40	36.4	91.0%
4. 提案活動	8	40	32.1	80.3%
5. クレーム対応	8	40	37.4	93.5%
6. 電話対応 (STコース)	10	50	42.8	85.6%
7. 情報セキュリティー	8	40	36.7	91.8%
8. 環境保護	11	55	40.9	74.4%
9. 法規制	7	35	28.4	81.1%
10. 安全対応	9	45	39.3	87.3%
11. 業界標準	9	45	33.0	73.3%
12. パソコン／ネットワーク関連	10	50	35.2	70.4%
13. MFP基礎 プリンター／スキャナー編	10	50	34.9	69.8%
合計	115	575	478.2	83.2%

## レベル判定結果



# 2018年度診断テスト科目別正答率 (全診断修了者)



## 実施期間

2017年11月1日～2018年3月31日

## 利用者数

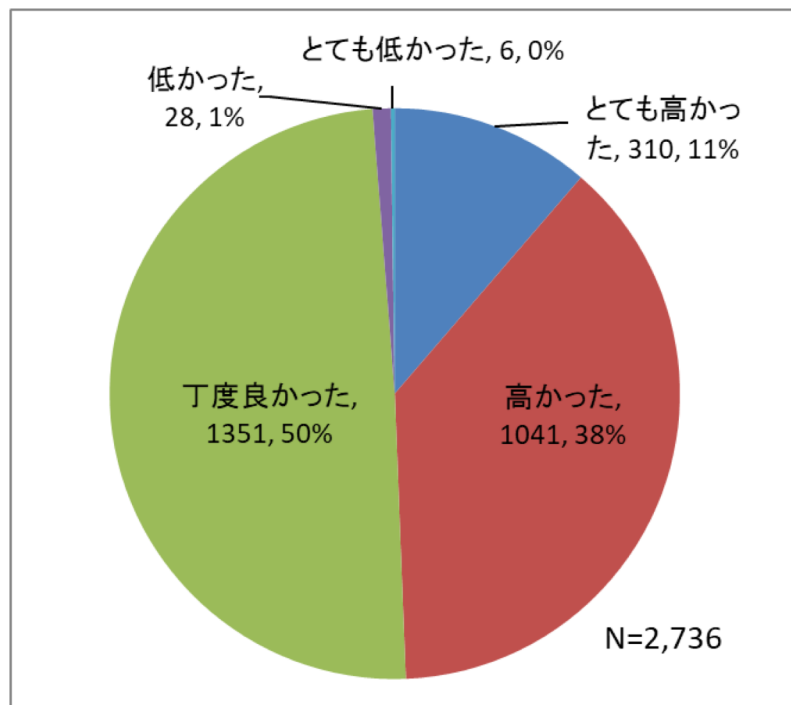
利用者総数 5,332名  
(会員企業 4,573名、パートナ 759名)

診断テスト全カテゴリー修了者 4,931名(修了率:92.5%)

<<修了率(%)>>	ヒューマン	コンプライアンス	テクニカル	全カテゴリー
SCコース	92.9	92.5	92.4	92.4
STコース	94.0	94.0	94.0	94.0

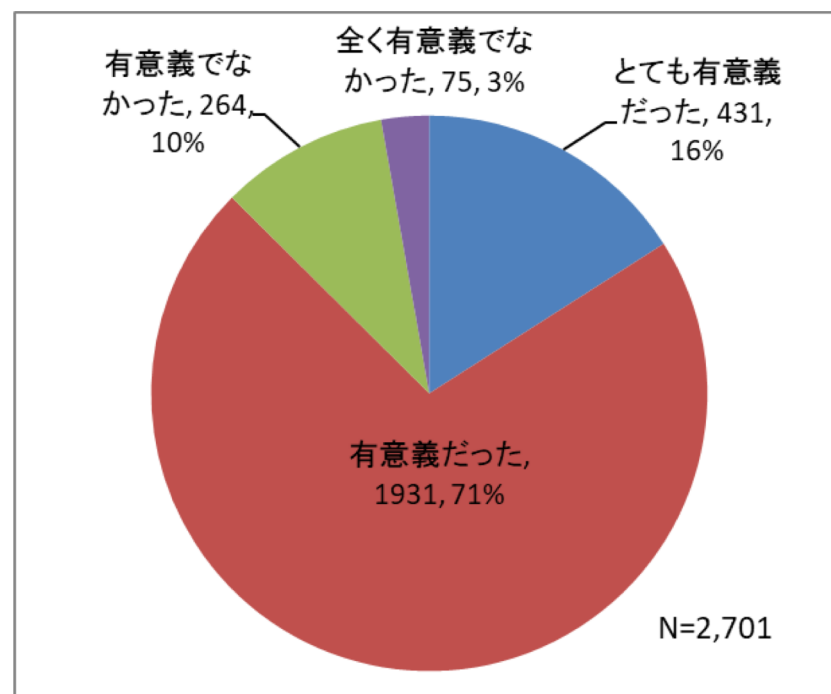


## ◆学習レベル



“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、昨年までと同様で利用者にとっては適切なレベルの内容であったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の約90%が本学習を“有意義”と回答しており、例年どおり本学習システム及び学習内容について、受講者からの賛同が得られている。

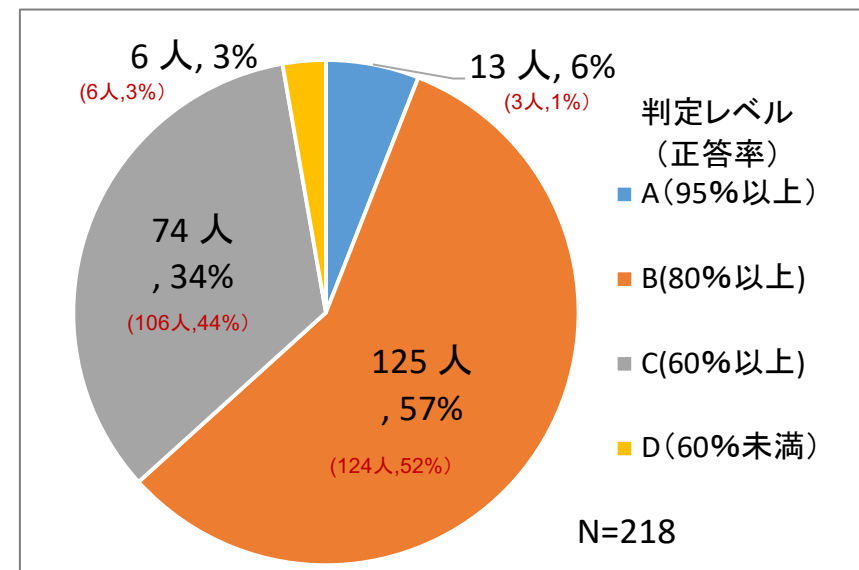
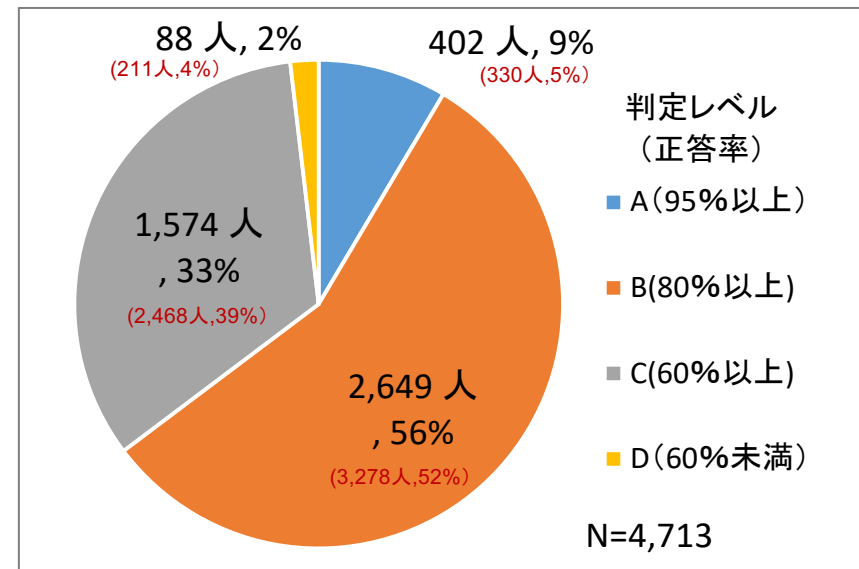
## 【SCコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	9	45	43.1	96%
2.お客様対応時のマナー	8	40	37.7	94%
3.お客様への報告	8	40	36.1	90%
4.提案活動	8	40	32.1	80%
5.クレーム対応	8	40	36.2	91%
6.電話対応	7	35	29.0	83%
7.情報セキュリティ	8	40	35.6	89%
8.環境保護	11	55	41.6	76%
9.法規制	7	35	28.4	81%
10.安全作業	8	40	33.9	85%
11.業界標準	8	40	29.2	73%
12.パソコン/ネットワーク関連	10	50	37.7	75%
13.MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	10	50	37.9	76%
14.MFP基礎 FAX編	7	35	26.7	76%
15.カラー/DTP	7	35	29.2	83%
合計	124	620	514.4	83%

## 【STコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	9	45	43.0	96%
2.お客様対応時のマナー	8	40	37.4	94%
3.お客様への報告	8	40	35.8	90%
4.提案活動	8	40	30.8	77%
5.クレーム対応	8	40	36.6	92%
6.電話対応	10	50	42.7	85%
7.情報セキュリティ	8	40	36.0	90%
8.環境保護	11	55	39.7	72%
9.法規制	7	35	28.4	81%
10.安全作業	8	40	34.3	86%
11.業界標準	8	40	27.7	69%
12.パソコン/ネットワーク関連	10	50	35.6	71%
13.MFP基礎 プリンタ/スキャナ編	10	50	32.8	66%
合計	113	565	460.8	82%

## レベル判定結果 ※ グラフの()内数字は2016年度の結果



## 実施期間

2016年11月1日～2017年3月31日

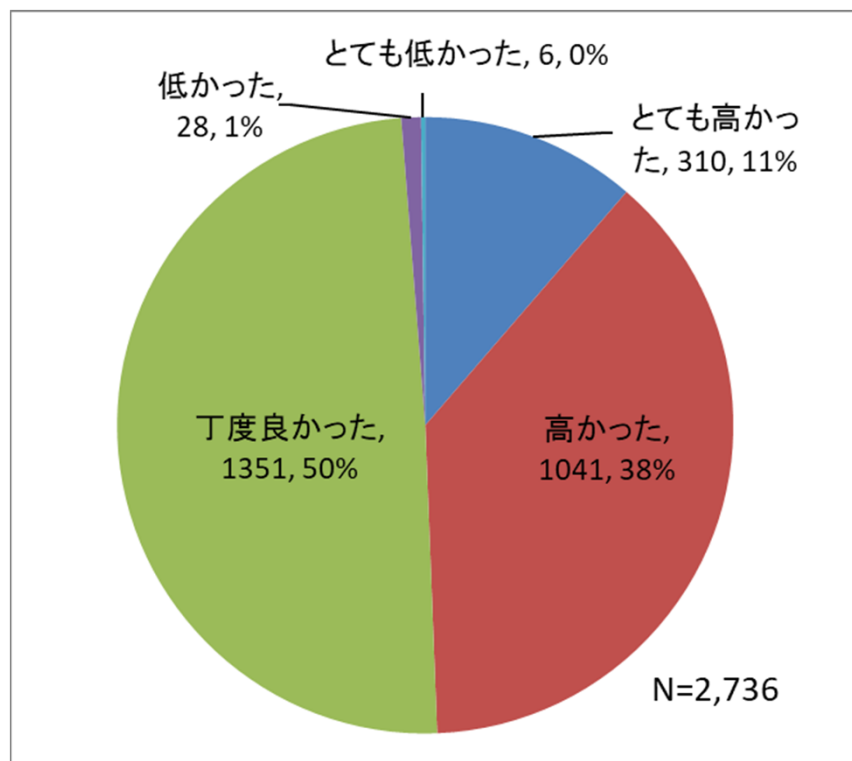
## 利用者数

利用者総数 7,012名  
(会員企業 6,253名、パートナ 759名)

診断テスト全カテゴリー修了者 6,526名(修了率:93.1%)

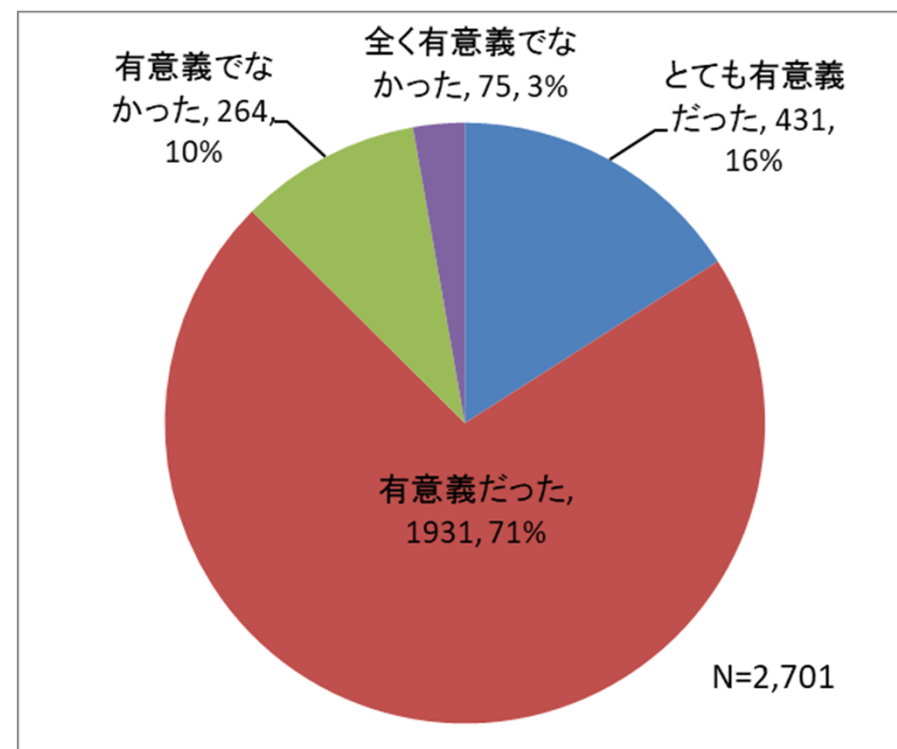
《修了率(%)》	ヒューマン	コンプライアンス	テクニカル	全カテゴリー
SCコース	94.0	93.4	93.2	93.2
STコース	90.2	90.2	90.2	90.2

## ◆学習レベル



“とても高い”“高い”“丁度良い”と回答した人が99%を占めており、昨年までと同様で利用者にとっては適切なレベルの内容であったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の約90%が本学習を“有意義”と回答しており、例年どおり本学習システム及び学習内容について、受講者からの賛同が得られている。

# 2016年度診断テスト科目別正答率(全診断修了者)

## 【SCコース】

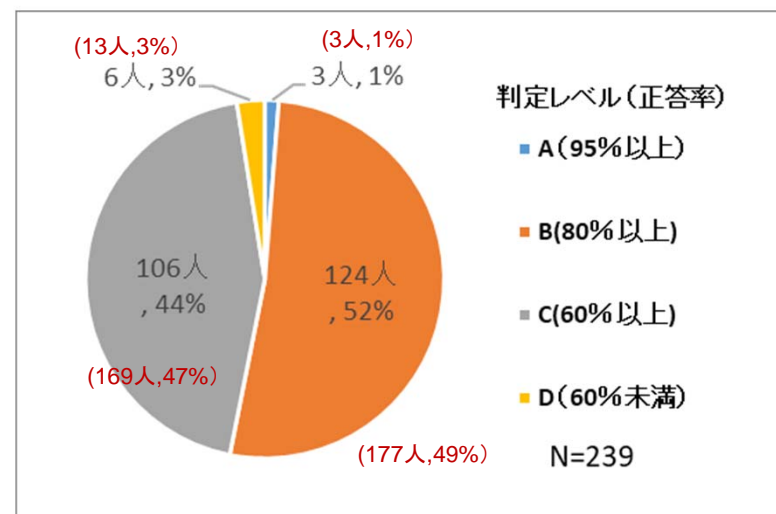
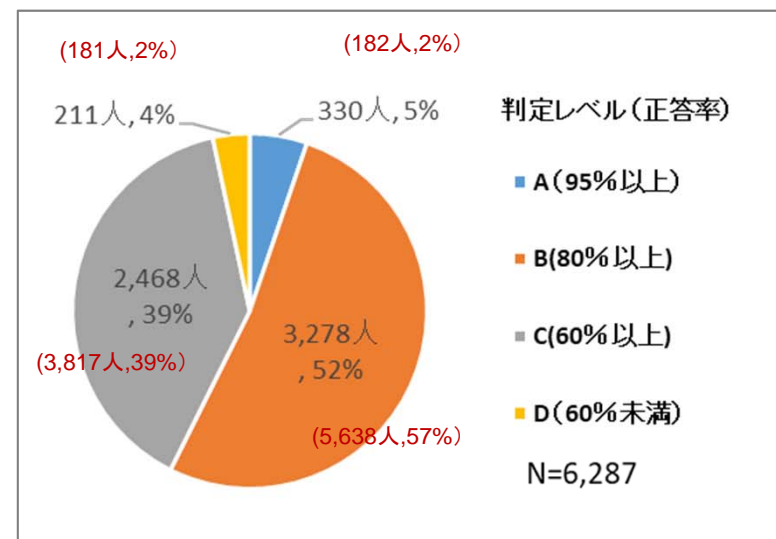
科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	38.9	97%
2.お客様対応時のマナー	7	35	33.3	95%
3.お客様への報告	7	35	32.7	93%
4.提案活動	7	35	31.8	91%
5.クレーム対応	7	35	32.2	92%
6.電話対応	7	35	30.0	86%
7.情報セキュリティ	7	35	34.3	98%
8.環境保護	10	50	40.7	81%
9.法規制	9	45	38.4	85%
10.安全作業	7	35	33.8	97%
11.業界標準	7	35	30.8	88%
12.パソコン／ネットワーク関連	7	35	29.0	83%
13.MFP基礎 プリンター／スキャナー編	9	45	35.9	80%
14.MFP基礎 FAX編	6	30	24.9	83%
15.カラー／DTP	7	35	30.3	87%
合計	112	560	497.0	89%

## 【STコース】

科目	出題数	満点	平均点	正答率
1.CS向上活動	8	40	37.3	93.3%
2.お客様対応時のマナー	7	35	31.4	89.7%
3.お客様への報告	7	35	30.6	87.4%
4.提案活動	7	35	28	80.0%
5.クレーム対応	7	35	30.9	88.3%
6.電話対応	7	35	28.4	81.1%
7.情報セキュリティ	7	35	32.6	93.1%
8.環境保護	10	50	34.1	68.2%
9.法規制	9	45	33.4	74.2%
10.安全作業	7	35	32.2	92.0%
11.業界標準	7	35	24.5	70.0%
12.パソコン／ネットワーク関連	7	35	22.7	64.9%
13.MFP基礎 プリンター／スキャナー編	9	45	26.1	58.0%
合計	99	495	392.2	79.2%

※ グラフの( )内数字は2015年度の結果

## レベル判定結果



## 実施期間

2015年12月21日～2016年5月31日

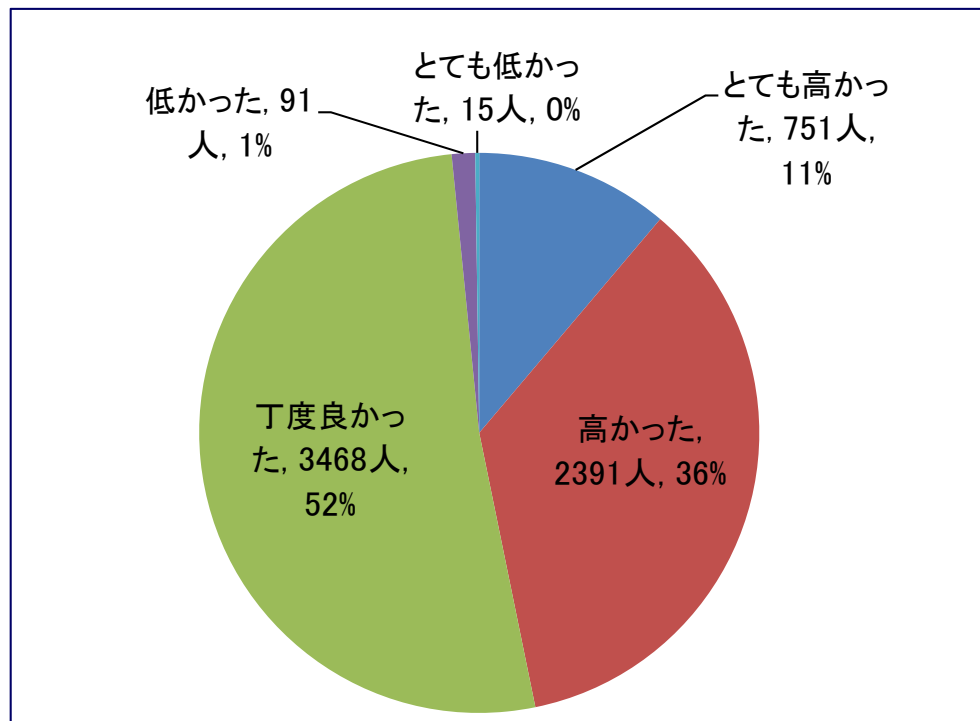
## 利用者数

利用者総数 10,544名  
(会員企業 9,641名、パートナ 903名)

診断テスト全カテゴリー修了者 10,180名(修了率96.5%)

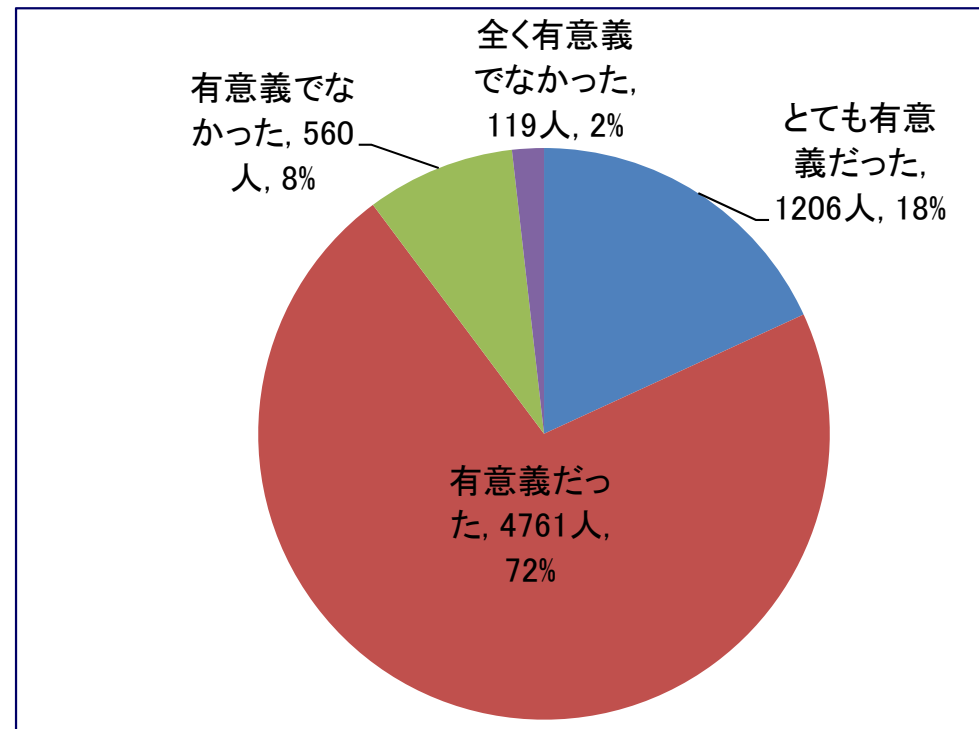
《修了率(%)》	ヒューマン	コンプライアンス	テクニカル	全カテゴリー
SCコース	97.2	97.0	96.9	96.9
STコース	89.5	88.1	88.1	88.1

## ◆学習レベル



“とても高い”“高い”と回答した人が47%、“丁度良い”を含めて99%を占めている。傾向は昨年までと同様で利用者にとっては適切なレベルの内容であったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の90%が本学習を“有意義”と回答しており、例年どおり本学習システム及び学習内容について、受講者からの賛同が得られている。



## 実施期間

2014年10月1日～2015年1月31日

## 利用者数

利用者総数 7,223名  
(会員企業 6,110名、パートナー 1,113名)

診断テスト全カテゴリー一修了者 7,007名(修了率97.0%)

### 診断カテゴリ

### 診断終了人数

### 終了率

ヒューマン

7,019名

97.2%

コンプライアンス

7,012名

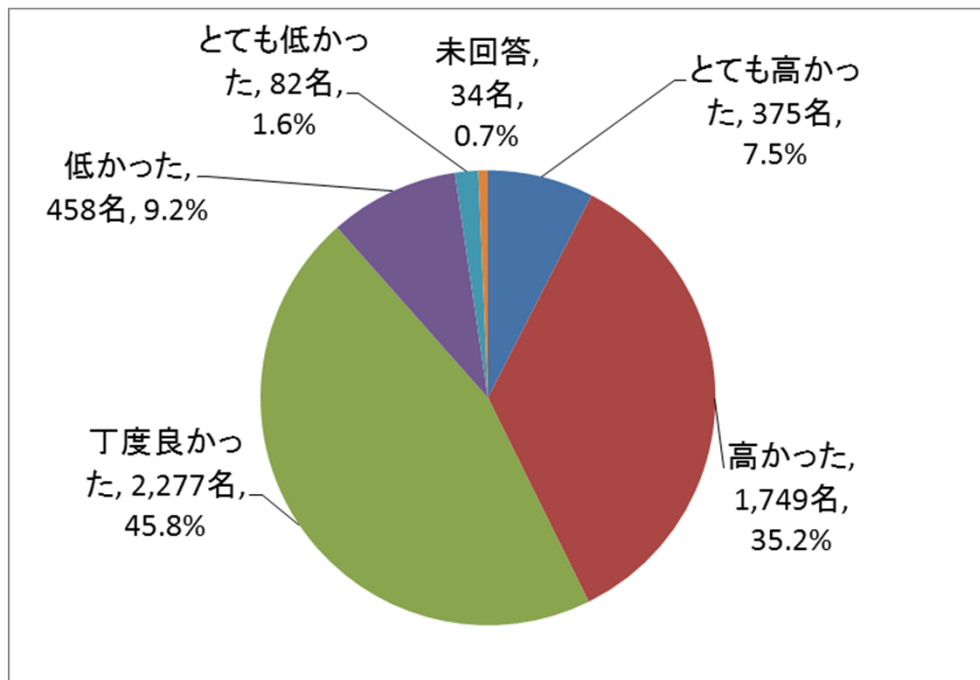
97.1%

テクニカル

7,062名

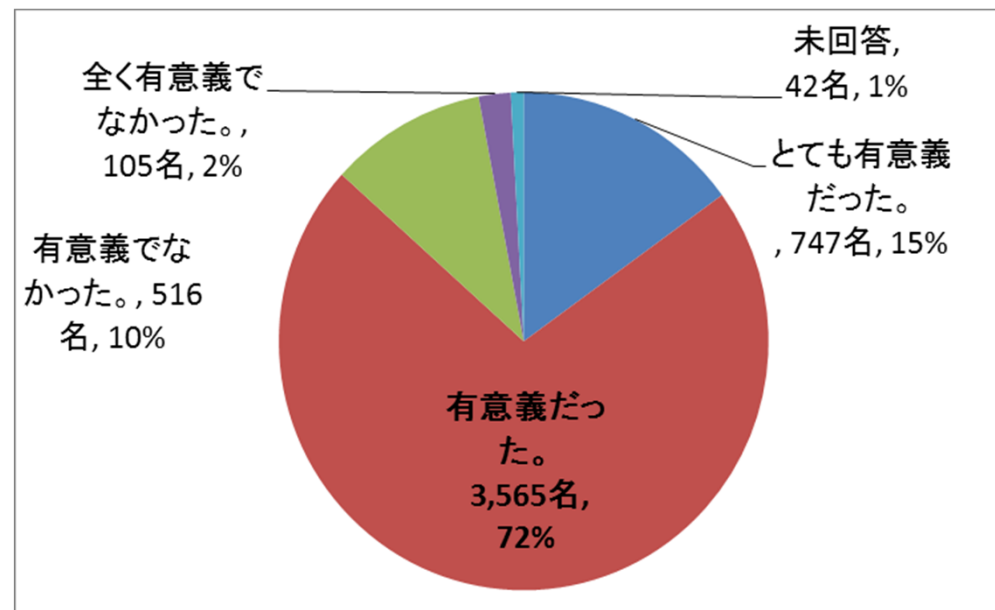
97.8%

## ◆学習レベル



“とても高い”“高い”と回答した人が43%、“丁度良い”を含めて約9割は昨年と傾向に変わりはなく、利用者にとっては適切なレベルの内容であったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の87%が本学習を“有意義”と回答しており、例年どおり本学習システム及び学習内容について、受講者からの賛同が得られている。

## 実施期間

2013年9月30日～2014年1月31日

## 利用者数

申込者総数7,875名

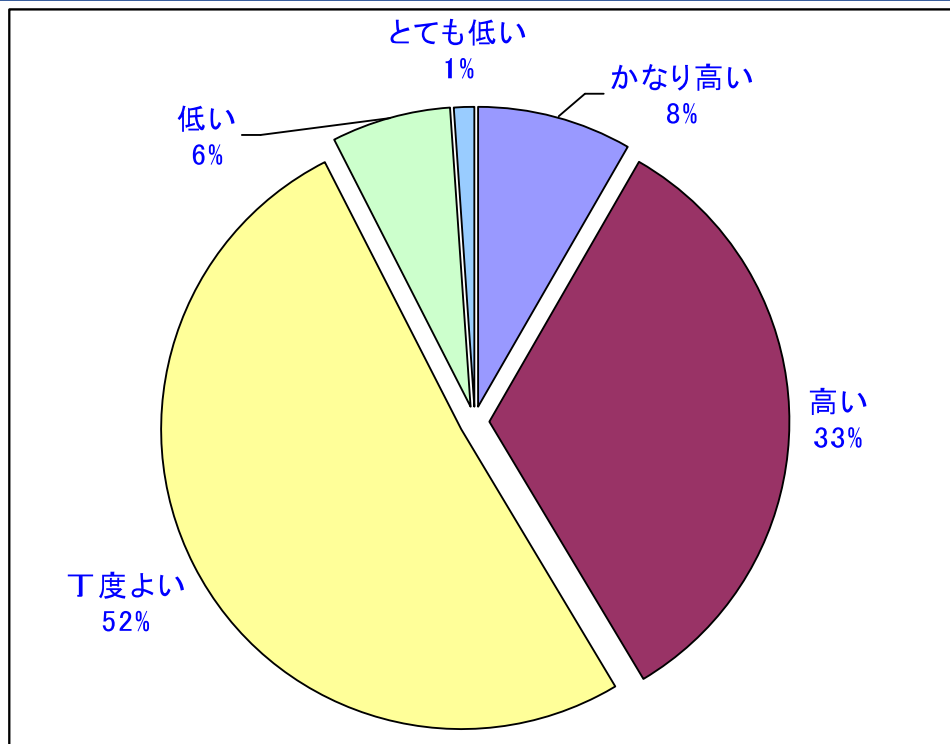
診断テスト利用者総数 7,661名 (利用率:97.3%)

繰返し学習利用者総数 5,667名 (利用率:72.0%)

対象者: CE、マネージャー、スタッフ

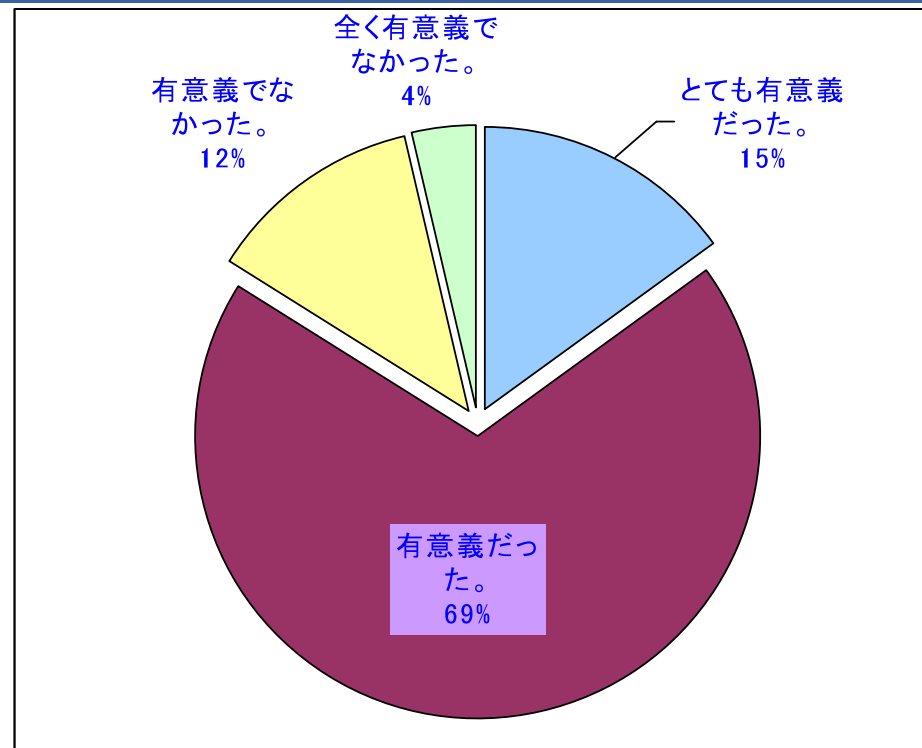
診断カテゴリ	申込人数	診断者数	実施率(%)
ヒューマン	7,875	7,652	97.1%
コンプライアンス	7,875	7,609	96.6%
テクニカル	7,875	7,566	96.1%

## ◆学習レベル



学習レベルをかなり高い・高いと回答した人が41%、丁度良いという人が52%だった。スキルアップを図るために適切な学習レベルであったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の84%が本学習が有意義と回答。学習した方々からは、本学習システム及び学習内容に対する賛同が得られたと思われる。

## 実施期間

2012年9月1日～2013年1月31日

## 利用者数

申込者総数8,312名

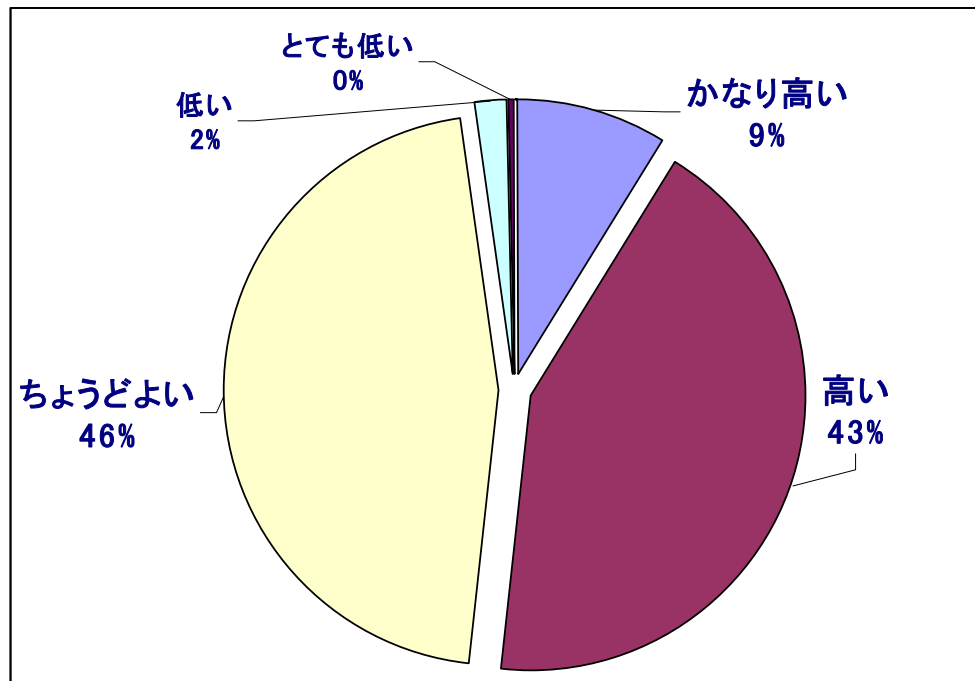
診断利用者総数 7,713名 (利用率:86.1%)

繰返し学習利用者総数 6,161名 (利用率:74.1%)

対象者: CE、マネージャー、スタッフ

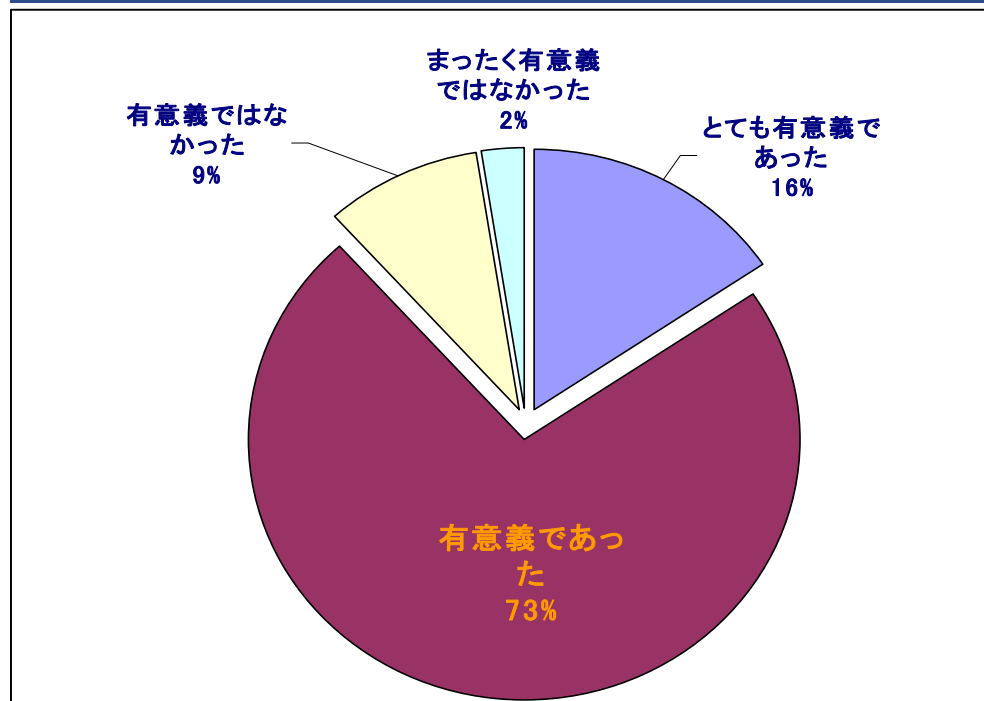
診断カテゴリ	申込人数	診断者数	実施率(%)
ヒューマン	7,322	7,161	97.7%
コンプライアンス	7,322	7,122	97.1%
テクニカル	7,322	7,089	96.7%
<b>全体平均</b>			<b>97.2%</b>

## ◆学習レベル



学習レベルが高いと回答した人が52%、  
丁度良いを含め**98%**の人にレベルの合った  
**学習内容**であったと思われる。

## ◆受講満足度



**受講者の89%**が本学習が**有意義**と回答  
学習した方々からは、  
本学習システム及び学習内容に対する  
賛同が得られたと思われる。

## 実施期間

2011年10月1日～2012年1月31日

## 実施エントリーCE総数

7,638名

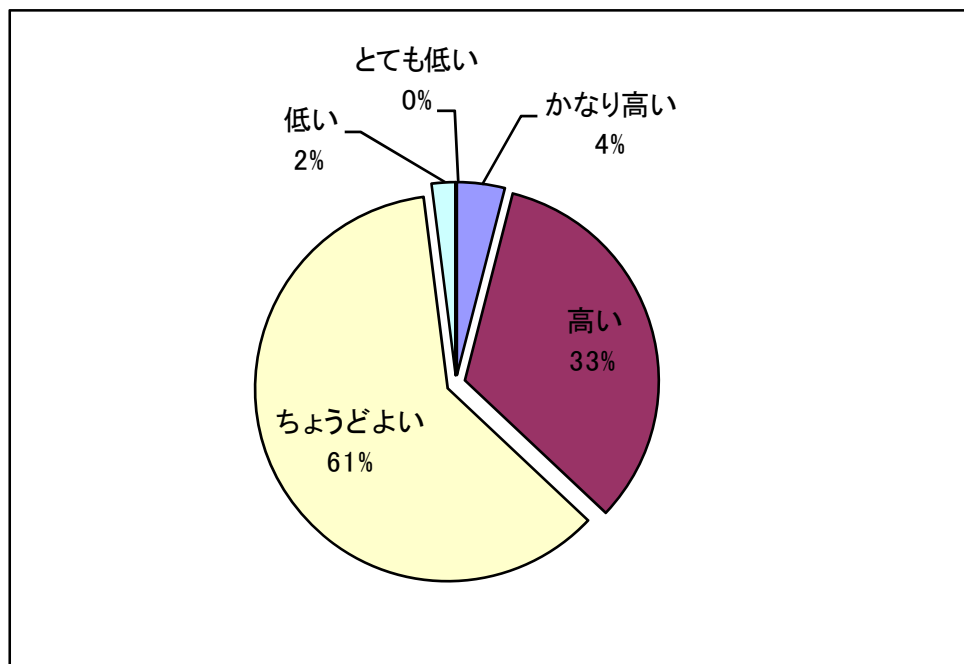
**CE 7,226名、マネージャー 213名、スタッフ 199名**



カテゴリ	申込人数	診断者数	実施率(%)	効果確認	実施率(%)
ヒューマン	7,638	7,326	95.9%	6,960	91.1%
コンプライアンス	7,638	7,277	95.3%	6,933	90.8%
テクニカル	7,638	7,382	96.6%	6,894	90.3%
<b>全体平均</b>			<b>95.9%</b>		<b>90.7%</b>

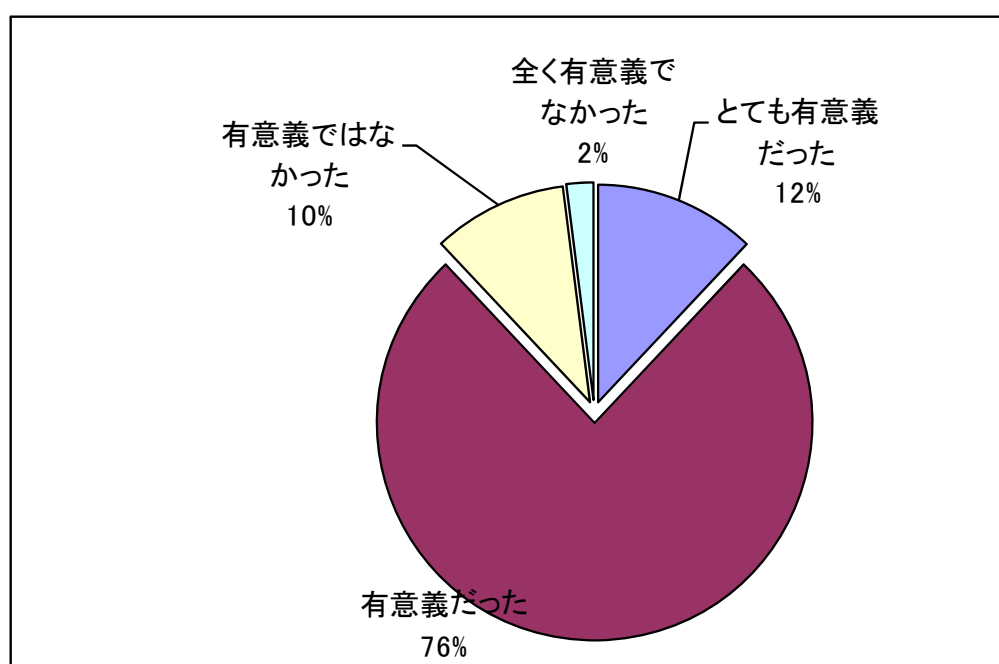


## ◆学習レベル



学習レベルが「高い」と回答した人が33%、「丁度良い」を含めると**94%の人に適切な学習レベル**であったと思われる。

## ◆受講満足度



**受講者の88%が本学習を有意義と回答。**本学習システム及び学習内容に対して満足が得られた。

## 実施期間

2010年9月1日～2011年3月24日

## 実施エントリーCE総数

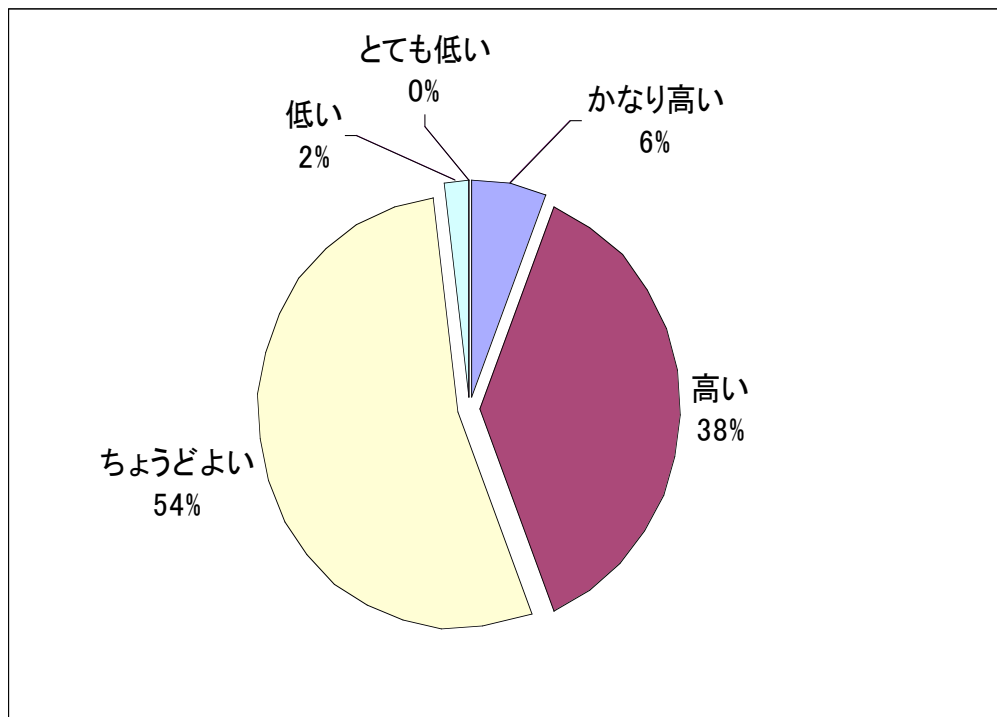
17,538名

CE 15,160名、マネージャー 993名、スタッフ 1,385名

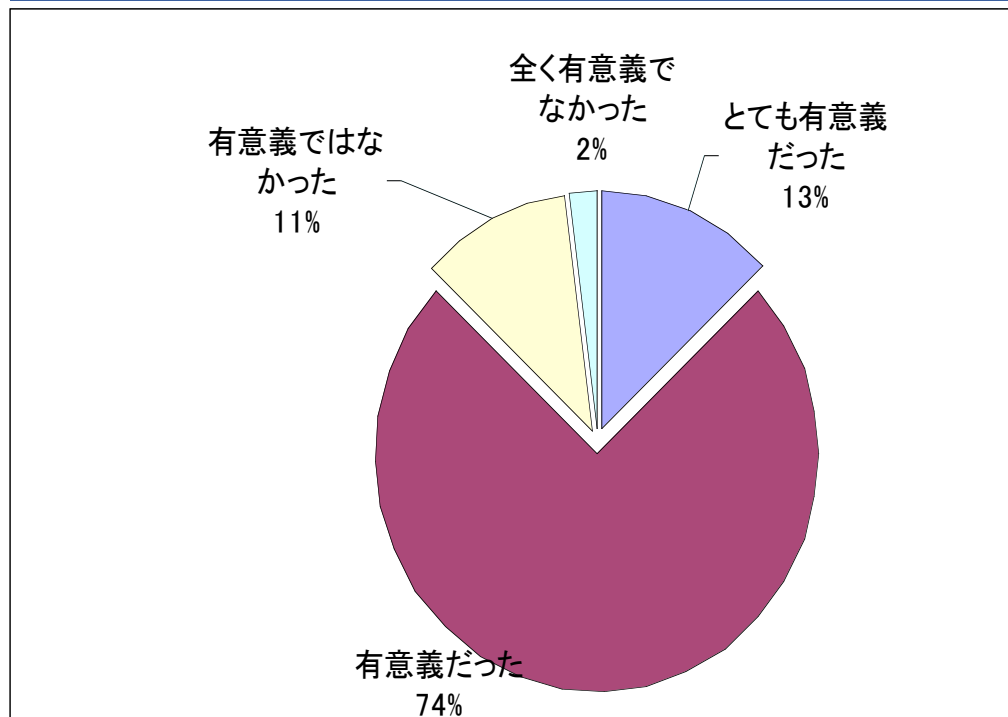


カテゴリ	申込人数	診断者数	実施率(%)	効果確認	実施率(%)
ヒューマン	17,538	17,197	98.0%	15,634	89.1%
コンプライアンス	17,538	17,125	97.6%	15,517	88.5%
テクニカル	17,538	17,096	97.5%	15,463	88.2%
<b>全体平均</b>			<b>97.7%</b>		<b>88.6%</b>

## ◆学習レベル



## ◆受講満足度



学習レベルが高いと回答した人が44%、  
丁度良いを含めると98%の人に学習の  
レベルが合った内容であったと思われる。

受講者の87%が本学習が有意義と回答  
学習した方々からは、  
本学習システム及び学習内容に対する  
賛同が得られたと思われる。

参加各社

### <業界共通CE学習制度で狙ったこと>

各社の幅広い視点で、CEの基礎スキルを測る業界共通の「ガイドライン」(ものさし)を策定することができ、業界全体と比較して、自社CEスキルの傾向や強み・弱みの認識

### <参加各社での実施事項>

- ・実施結果、アンケート結果から、業界との比較による強み、弱みの分析
- ・個人ごとに、レーダーチャートの結果からCEスキルアップに向けての強化・改善策の検討

スキル小委員会

### ・2011年度 業界CE全員への展開

- 11年8月 JBMIA HP告知
- 11年9月 受講申し込み
- 11年10月～12年1月 業界CE 学習実施

### <展開に向けて>

2010年度は、参加された各社の強力な推進により、17,538名もの方々が「診断」「学習」「効果確認」の3ステップを実施し、高い効果が得られた。

2011年度は、自社平均と業界平均の比較が容易にできるシステムを導入し、又、設問内容の見直しにより診断精度の向上を図る。

更に、成績優秀者をJBMIA HPに掲載しモチベーションアップを図る。

## 実施期間

2009年10月1日～2009年12月28日

## 実施エントリーCE総数

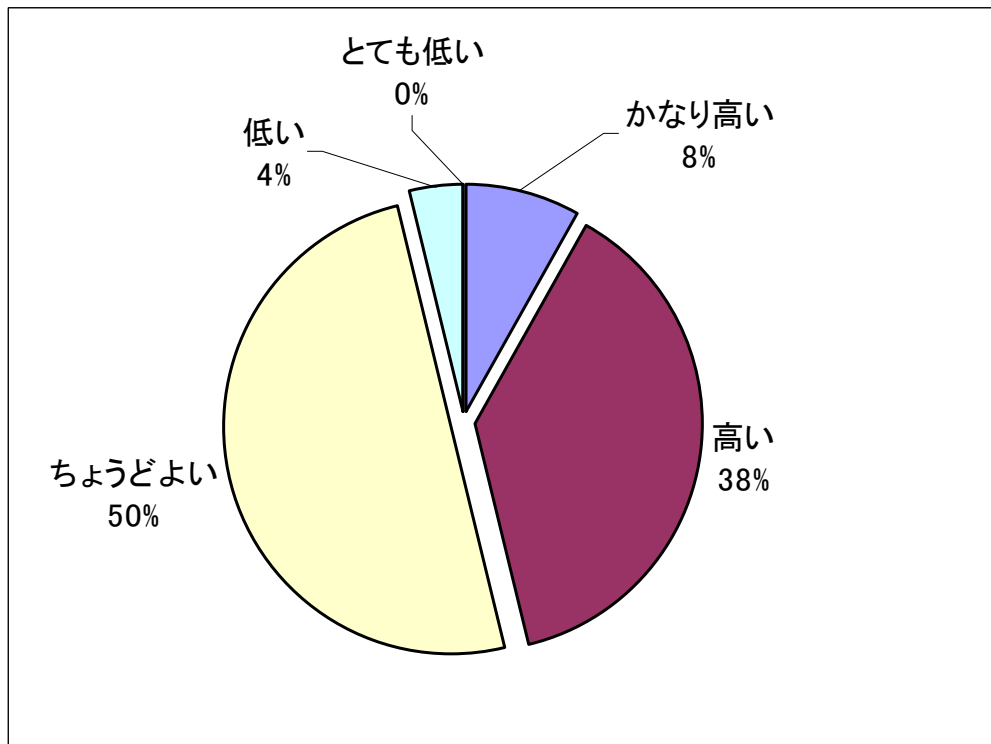
6,836名/755社

CE 6,359名、マネージャー 193名、スタッフ 284名



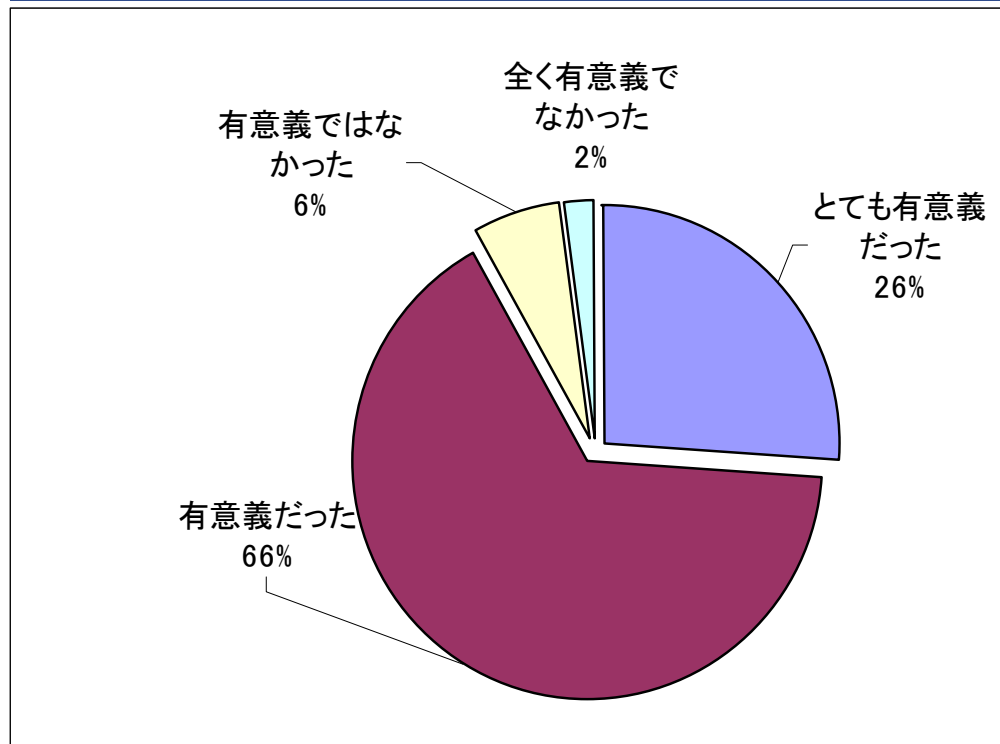
カテゴリ	申込人数	受講者数	受講率(%)	修了者数	修了率(%)
ヒューマン	6,836	6,699	98.0%	6,493	96.9%
コンプライアンス	6,836	6,555	95.9%	6,302	96.1%
テクニカル	6,836	6,411	93.8%	6,224	97.1%
<b>全体平均</b>			<b>95.9%</b>		<b>96.7%</b>

## ◆学習レベル



学習レベルが高いと回答した人が46%、  
丁度良いを含めると**96%の人に学習の  
レベルが合った内容**であったと思われる。

## ◆受講満足度



**受講者の92%が本学習が有意義と回答**  
学習した方々からは、  
本学習システム及び学習内容に対する  
賛同が得られたと思われる。

参加各社

## ＜業界共通CE学習制度で狙ったこと＞

各社の幅広い視点で、CEの基礎スキルを測る業界共通の「ガイドライン」（ものさし）を策定することができ、業界全体と比較して、自社CEスキルの傾向や強み・弱みの認識

## ＜参加各社での実施事項＞

- ・実施結果、アンケート結果から、業界との比較による強み、弱みの分析
- ↓
- ・CEスキルアップに向けての強化・改善策の検討

スキル小委員会

- ・実施結果、アンケート結果から、出題内容の見直し、改善
- ・アドバンスコース/スキル診断コースの内容検討

## ・2010年度 業界CE全員への展開

- 10年/7月 JBMIA HPで告知、受講申し込み
- 10年/9月～11年/2月 業界CE 学習実施

## ＜展開に向けて＞

今年度は対象がパートナーCEであり、参加された各社の強力な推進により、受講率／修了率共に高い結果が得られた。

10年度は、直系＋パートナー様合同開催を企画しているため、約2万名の方々が効果的に学習できる方法の検討が必要。



## 実施期間

2008年8月18日～2009年2月15日

## 実施エントリーCE総数

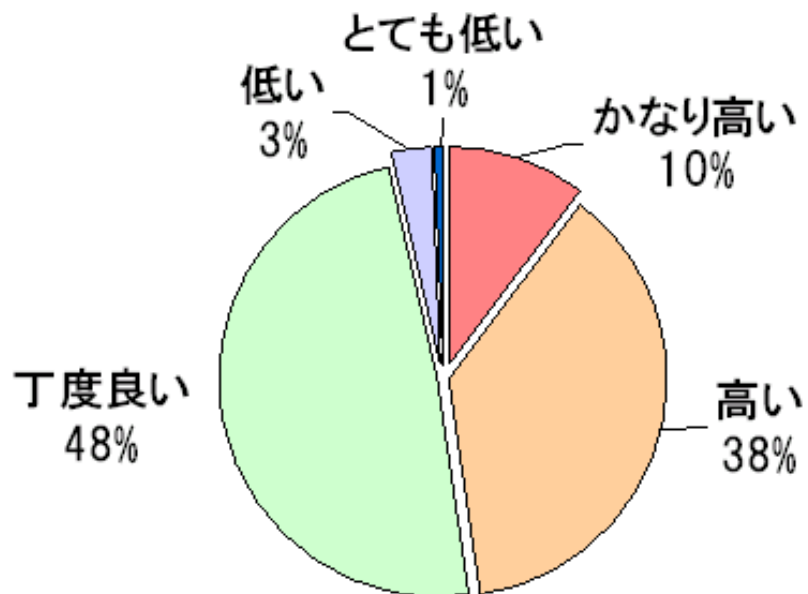
11,670名／15社

CE 10,863名、マネージャー 500名、スタッフ 307名



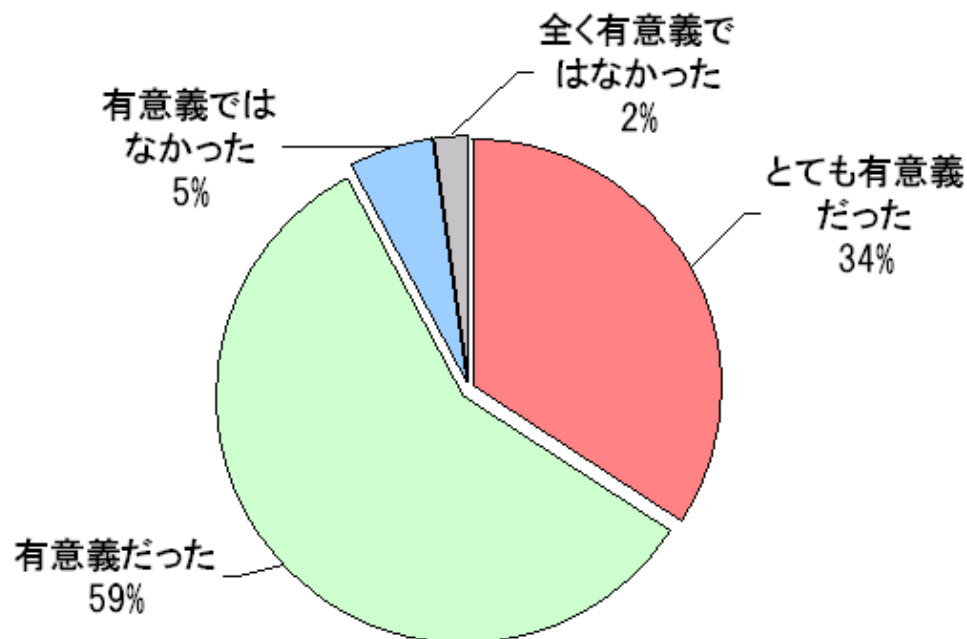
カテゴリ	申込人数	受講者数	受講率(%)	修了者数	修了率(%)
ヒューマン	11,670	11,627	99.6%	11,603	99.8%
コンプライアンス	11,670	11,606	99.5%	11,559	99.6%
テクニカル	11,670	11,579	99.2%	11,553	99.8%
<b>合計(延べ)</b>	<b>35,010</b>	<b>34,812</b>	<b>99.4%</b>	<b>34,715</b>	<b>99.7%</b>

## ◆学習レベル



学習レベルが高いと回答した人が47.6%、丁度良いを含めると96.4%の人に学習のレベルが合った内容であったと思われる。

## ◆受講満足度



受講者の約93%が本学習が有意義と回答  
学習した方々からは、  
本学習システム及び学習内容に対する  
賛同が得られたと思われる。

参加各社

## <業界共通CE学習制度の狙い>

各社の幅広い視点で、CEの基礎スキルを測る業界共通の「ガイドライン」(ものさし)を設定し、自社CEスキルの傾向や強み・弱みを把握する。学習フェーズで、強みをさらに伸ばし、弱みを補完する。

## <参加各社での実施事項>

- ・前年実施結果、アンケート結果から、業界との比較による強み、弱みの分析
- ・レーダーチャートの結果から、個人ごとのスキルアップに向けた強化・改善策の検討

スキル小委員会

## ・2012年度 業界CE全員への展開

- 12年7月 JBMIA HP告知
- 12年8月 受講申し込み
- 12年9月～13年1月 業界CE 学習実施

## <展開に向けて>

2011年度は、参加された各社の強力な推進により、「診断」「学習」「効果確認」の3ステップを実施し、高い効果が得られた。  
2012年度は、自社平均と業界平均の比較が容易にできるシステムを継続し、さらに学習方法の改善、設問内容の見直しにより学習効果の向上を図る。  
成績優秀者を表彰しJBMIA HPへ掲載する事でモチベーションアップを図る。