2023年度 実施内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

コース	対象者	主な学習内容
共通スキルコース	全職種	■CS向上活動 ■お客様対応 ■提案活動 ■クレーム対応 ■ビジネス基礎 ■情報セキュリティ ■環境保護（SDGｓ） ■法規制 ■安全対応 ■業界標準 ■コンピューターの基礎 ■アプリケーションの基礎 ■インターネットの基礎 ■Windows11、DX
MFP基礎コース	CE（複写機・プリンター保守実施者）	■電気部品の知識 ■部品の知識 ■メカニカル部品・機構の名称/役割 ■電子写真プロセス ■インターフェース/フォントに関する知識 ■性能に影響する用紙の特性 ■スキャニング原理 ■トラブルシュート ■光/色の3原色 ■補色 ■カラーマネージメント ■明度/彩度/色相 ■DTP基礎 等
FAX基礎コース	CE（複写機・プリンター保守実施者）	■FAX通信プロトコル ■回線関連 ■画像処理（符号化・復号化） ■トラブルシュート 等
電話応対コース	電話応対担当者	■電話のマナー ■電話応対技術（受け方・かけ方） ■電話応対技術オペレータ編 ■クレーム対応 等

2023年度 実施内容

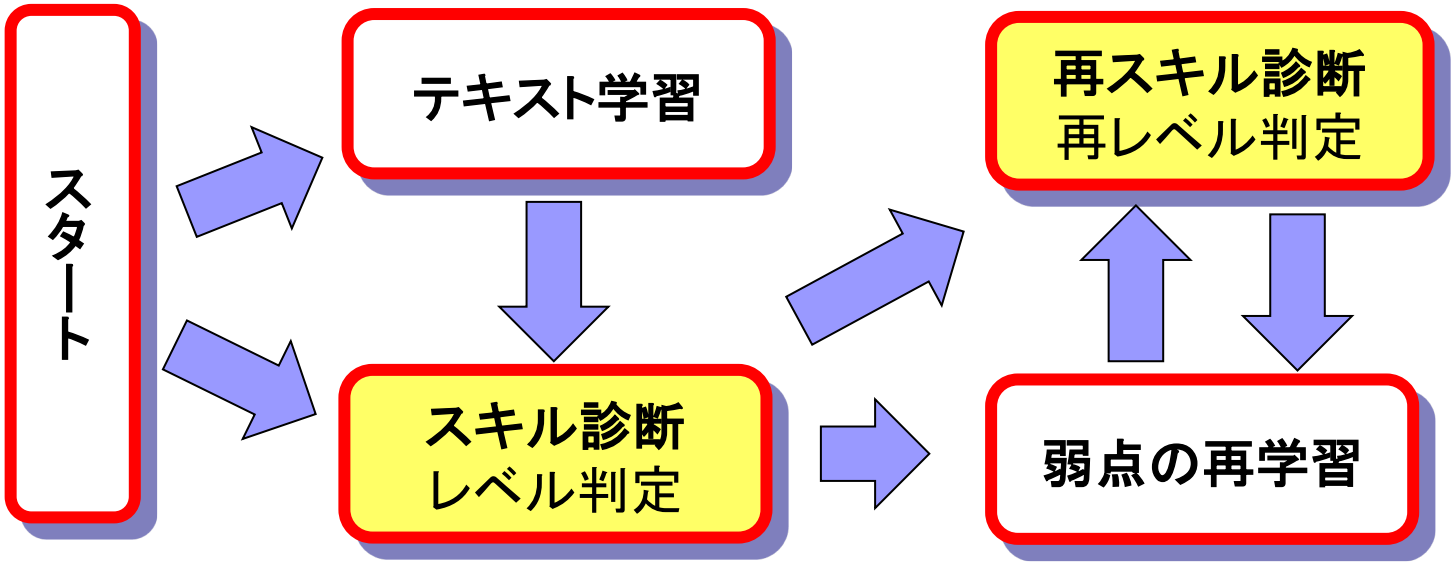
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映した総合結果判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

■ 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。

■ 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）

■ 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

2023年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

パートナー確認
パートナー全部様
コース名：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
判定日：2023年9月14日

総合判定結果
D

分野	カテゴリ名	判定結果	
①ヒューマン	01_CS向上活動	D	D
	02_お客様対応	D	
	03_提案活動	D	
	04_クレーム対応	D	
	05_ビジネス基礎	D	
②コンプライアンス	06_情報セキュリティ	D	D
	07_環境保護（SDGs）	D	
	08_法規則	D	
	09_安全対応	D	
	10_業界標準	D	

分野	カテゴリ名	判定結果	
③ICT	11_コンピューターの基礎	D	D
	12_アプリケーションの基礎	D	
	13_インターネットの基礎	D	
	14_Windows11、DX	D	
④選択コース	15_MFP_プリンター／スキャナー／カラー／DTP	D	D
	16_MFP_FAX	D	
	17_電話応対	D	

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2023年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

パートナー確認
パートナー全部様
コース名：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
判定日：2023年9月14日

総合判定結果（再診断）
A

※赤文字は再診断結果

分野	カテゴリ名	判定結果	
①ヒューマン	01_CS向上活動	A	A
	02_お客様対応	B	
	03_提案活動	A	
	04_クレーム対応	A	
	05_ビジネス基礎	A	
②コンプライアンス	06_情報セキュリティ	A	A
	07_環境保護（SDGs）	A	
	08_法規則	A	
	09_安全対応	A	
	10_業界標準	A	

分野	カテゴリ名	判定結果	
③ICT	11_コンピューターの基礎	A	A
	12_アプリケーションの基礎	A	
	13_インターネットの基礎	A	
	14_Windows11、DX	A	
④選択コース	15_MFP_プリンター／スキャナー／カラー／DTP	A	A
	16_MFP_FAX	A	
	17_電話応対	A	

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

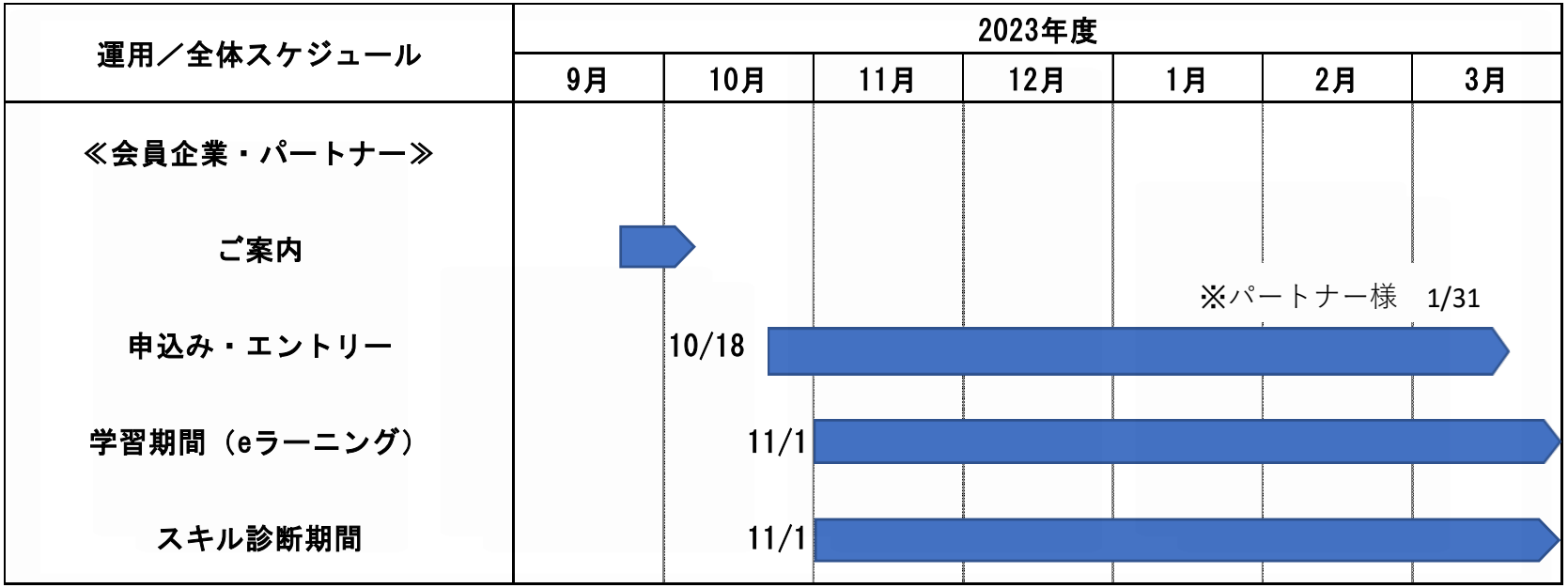
一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2023年度 実施スケジュール

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　2023年10月18日 ～ 2024年3月15日
- 学習・診断テスト実施期間　2023年11月 1日 ～ 2024年3月29日



2022年度 実施内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

コース	対象者	主な学習内容
ICT コース	全職種（組織職含む）	コンピューター/インターネット/ソフトウェアの基礎内容の診断、Windows11関連
SCB コース（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象 複写機・プリンター保守未実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策
SC コース（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象 複写機・プリンター保守実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎 /P/S/F ■カラー
ST コース（電話サポート者向け）	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎

2022年度 実施内容

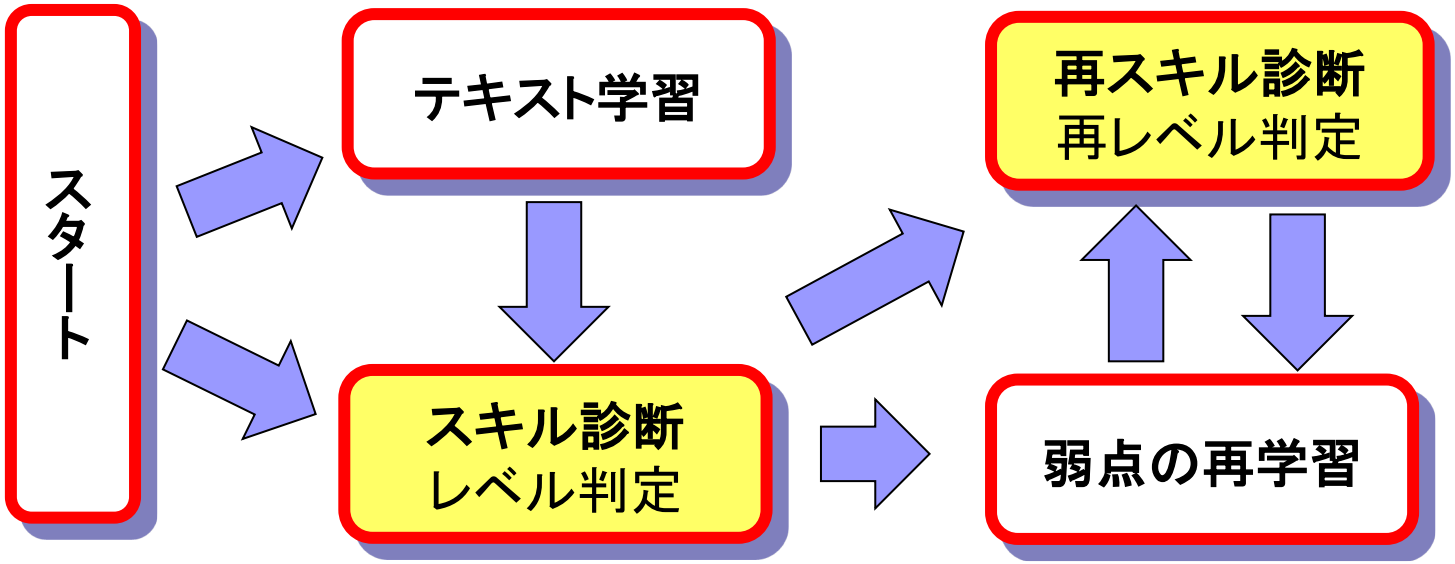
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映した総合結果判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。
- 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）
- 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果
D

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	C	環境保護	C
お客様対応時のマナー	C	安全対応	C
お客様への報告	D	業界標準	D
提案活動	C	パソコン/ネットワーク関連	B
クレーム対応	C	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	D
電話応対（SC）	D	MFP基礎　FAX編	D
情報セキュリティ	D	カラー/DTP	D
法規制	D		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

印　刷

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果（再診断）
B

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	A	環境保護	A
お客様対応時のマナー	A	安全対応	C
お客様への報告	B	業界標準	D
提案活動	B	パソコン/ネットワーク関連	A
クレーム対応	A	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	B
電話応対（SC）	C	MFP基礎　FAX編	A
情報セキュリティ	C	カラー/DTP	B
法規制	C		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

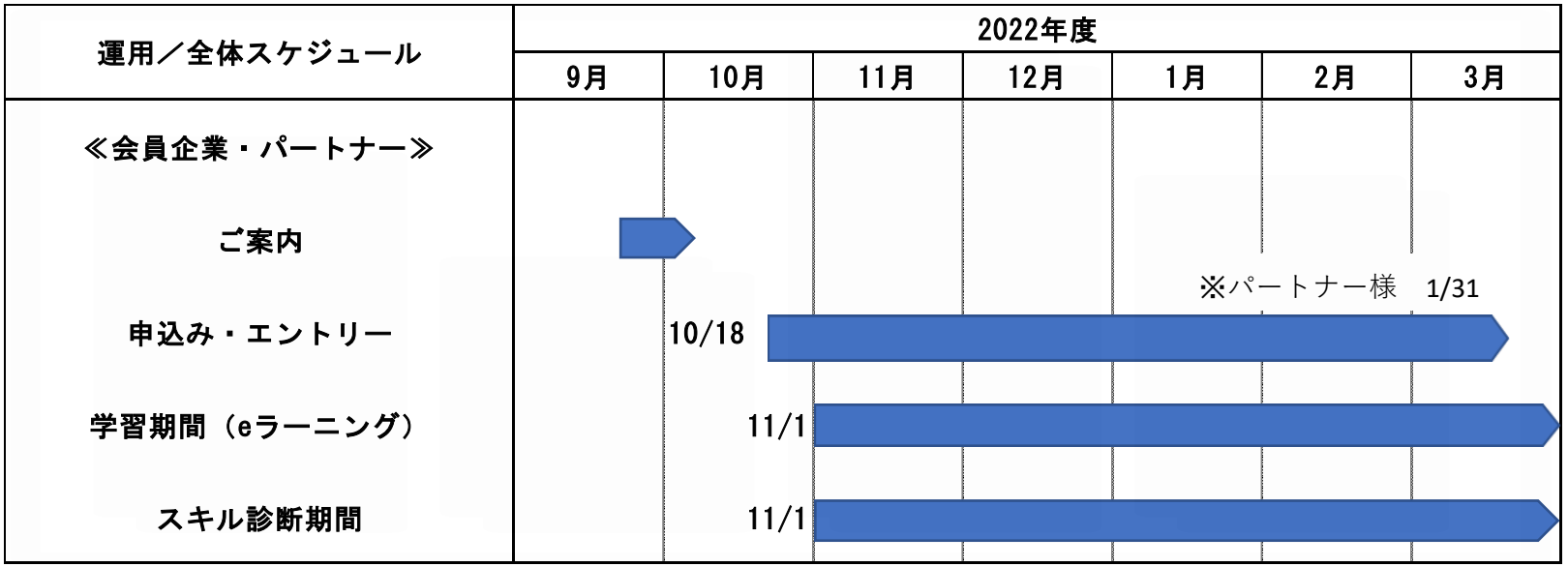
印　刷

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2022年度 実施スケジュール

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　2022年10月18日 ～ 2023年3月17日
- 学習・診断テスト実施期間　2022年11月 1日 ～ 2023年3月31日



2021年度 実施内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

コース	対象者	主な学習内容
ICTコース	全職種（組織職含む）	コンピューター/インターネット/ソフトウェア各分野の基礎内容の診断
SCコース（ベーシック）（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象複写機・プリンター保守未実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策
SC コース（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象複写機・プリンター保守実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎 /P/S/F ■カラー
ST コース（電話サポート者向け）	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎

2021年度 実施内容

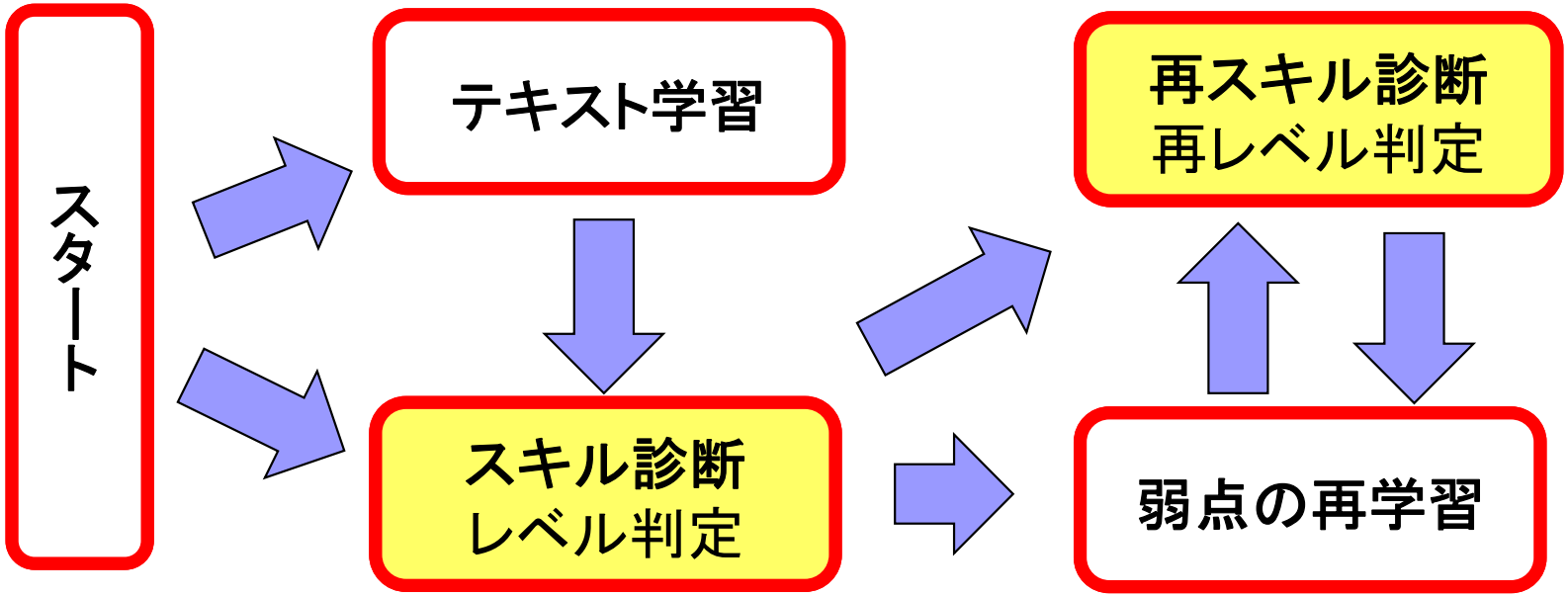
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映した総合結果判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

■ 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。

■ 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）

■ 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

診 断 ※「診断」は１回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果
D

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	C	環境保護	C
お客様対応時のマナー	C	安全対応	C
お客様への報告	D	業界標準	D
提案活動	C	パソコン/ネットワーク関連	B
クレーム対応	C	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	D
電話応対（SC）	D	MFP基礎　FAX編	D
情報セキュリティ	D	カラー/DTP	D
法規制	D		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

印　刷

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

診 断 ※「診断」は１回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果（再診断）
B

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	A	環境保護	A
お客様対応時のマナー	A	安全対応	C
お客様への報告	B	業界標準	D
提案活動	B	パソコン/ネットワーク関連	A
クレーム対応	A	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	B
電話応対（SC）	C	MFP基礎　FAX編	A
情報セキュリティ	C	カラー/DTP	B
法規制	C		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

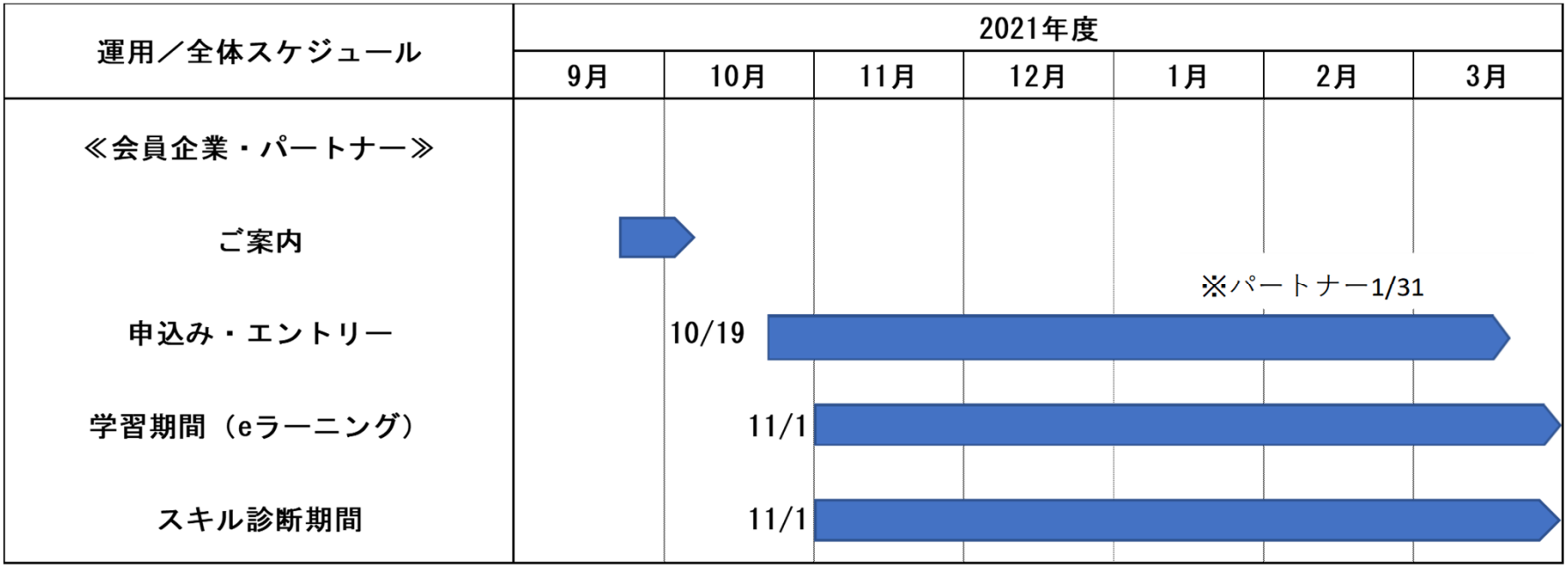
印　刷

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2021年度 実施スケジュール

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　　2021年10月19日 ～ 2022年3月18日
- 学習・診断テスト実施期間　　2021年11月 1日 ～ 2022年3月31日



2020年度 実施内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

コース	対象者	主な学習内容
SC コース （オンサイトCE向け）	主に複写機・プリンターを保守しているオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、マネージャー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー■複写機・プリンターのセキュリティ対策 ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策 ■MFP基礎/P/S/F ■カラー基礎
SCコース（ベーシック） （オンサイトCE向け）	複写機・プリンター以外の機器を保守しているオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、マネージャー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策
ST コース （電話サポート者向け）	電話を中心に直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー■複写機・プリンターのセキュリティ対策 ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策 ■MFP基礎

2020年度 実施内容

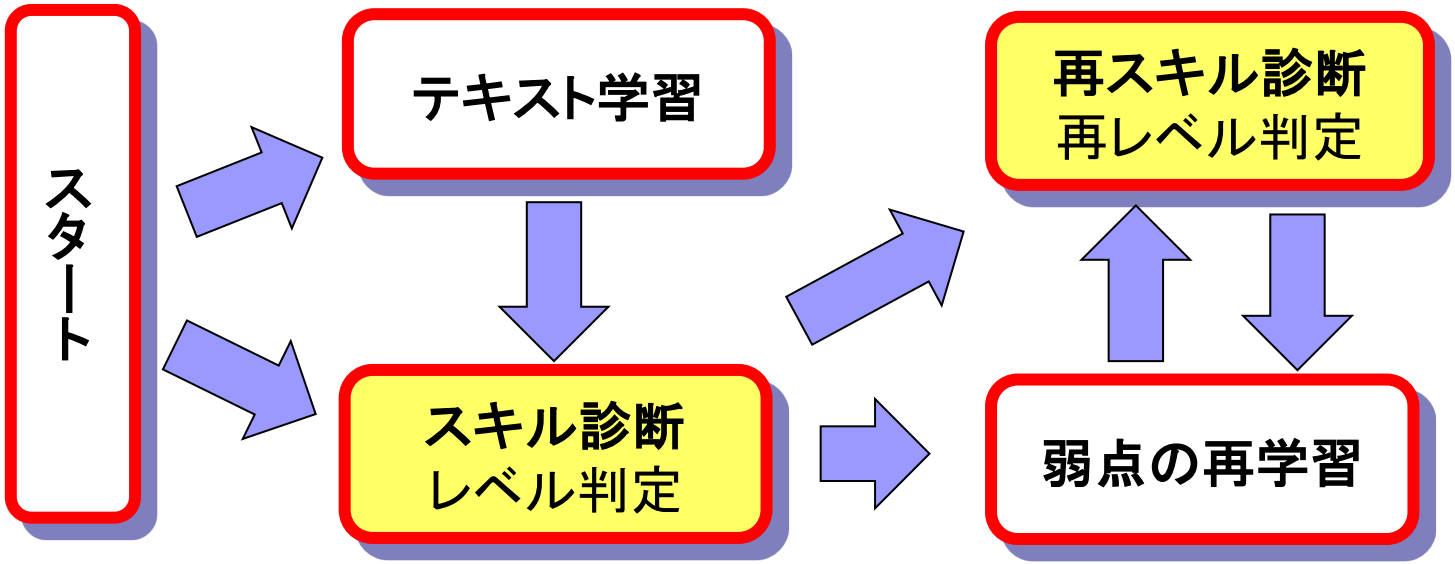
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映した総合結果判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。
- 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）
- 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果
D

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	C	環境保護	C
お客様対応時のマナー	C	安全対応	C
お客様への報告	D	業界標準	D
提案活動	C	パソコン/ネットワーク関連	B
クレーム対応	C	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	D
電話応対（SC）	D	MFP基礎　FAX編	D
情報セキュリティ	D	カラー/DTP	D
法規制	D		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

JBMIA 一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

印　刷

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果（再診断）
B

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	A	環境保護	A
お客様対応時のマナー	A	安全対応	C
お客様への報告	B	業界標準	D
提案活動	B	パソコン/ネットワーク関連	A
クレーム対応	A	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	B
電話応対（SC）	C	MFP基礎　FAX編	A
情報セキュリティ	C	カラー/DTP	B
法規制	C		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

JBMIA 一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

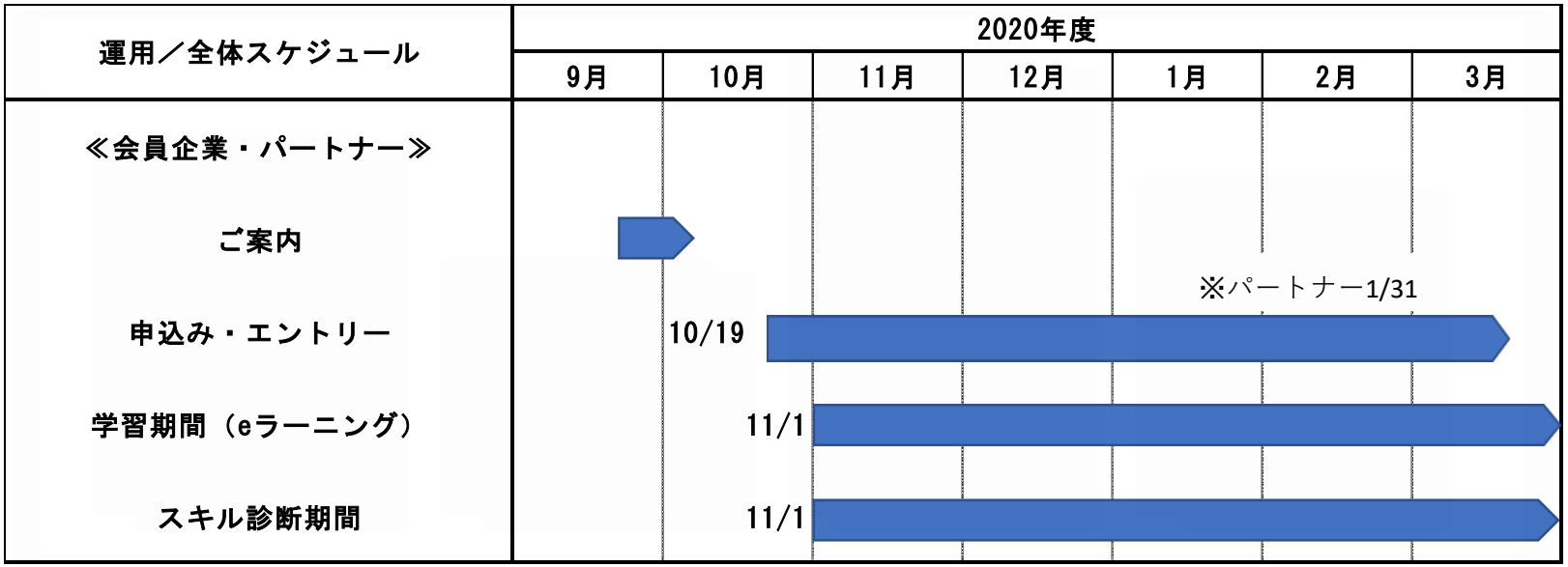
印　刷

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2020年度 実施スケジュール

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　2020年10月19日 ～ 2021年3月19日
- 学習・診断テスト実施期間　2020年11月 1日 ～ 2021年3月31日



2019年度 実施内容

赤字：今年度変更内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

コース	対象者	主な学習内容
SC コース （オンサイトCE向け）	主に複写機・プリンターを保守しているオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、マネージャー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー■複写機・プリンターのセキュリティ対策 ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策 ■MFP基礎/P/S/F ■カラー基礎
SCコース（ベーシック） （オンサイトCE向け）	複写機・プリンター以外の機器を保守しているオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、マネージャー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策
ST コース （電話サポート者向け）	電話を中心に直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー■複写機・プリンターのセキュリティ対策 ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■PC・ネットワーク関連 ■省エネ対策 ■MFP基礎

2019年度 実施内容

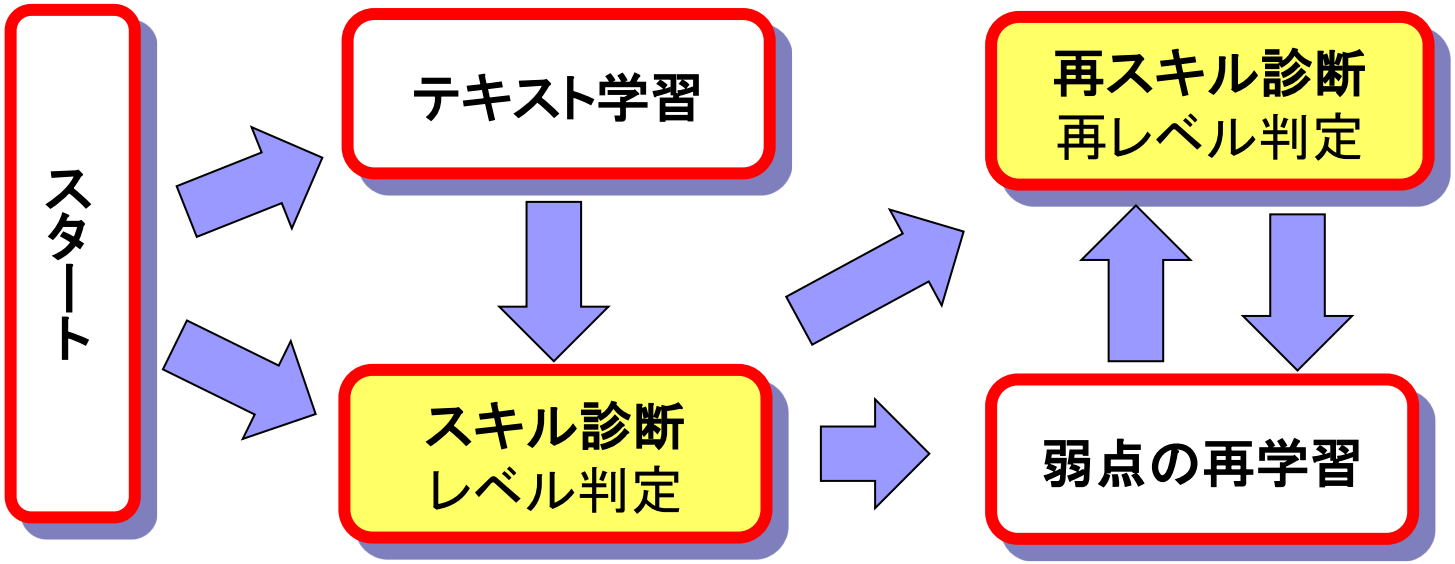
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映した総合結果判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。
- 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）
- 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果
D

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	C	環境保護	C
お客様対応時のマナー	C	安全対応	C
お客様への報告	D	業界標準	D
提案活動	C	パソコン/ネットワーク関連	B
クレーム対応	C	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	D
電話応対（SC）	D	MFP基礎　FAX編	D
情報セキュリティ	D	カラー/DTP	D
法規制	D		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

印　刷

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果（再診断）
B

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	A	環境保護	A
お客様対応時のマナー	A	安全対応	C
お客様への報告	B	業界標準	D
提案活動	B	パソコン/ネットワーク関連	A
クレーム対応	A	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	B
電話応対（SC）	C	MFP基礎　FAX編	A
情報セキュリティ	C	カラー/DTP	B
法規制	C		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会 Japan Business Machine and Information System Industries Association

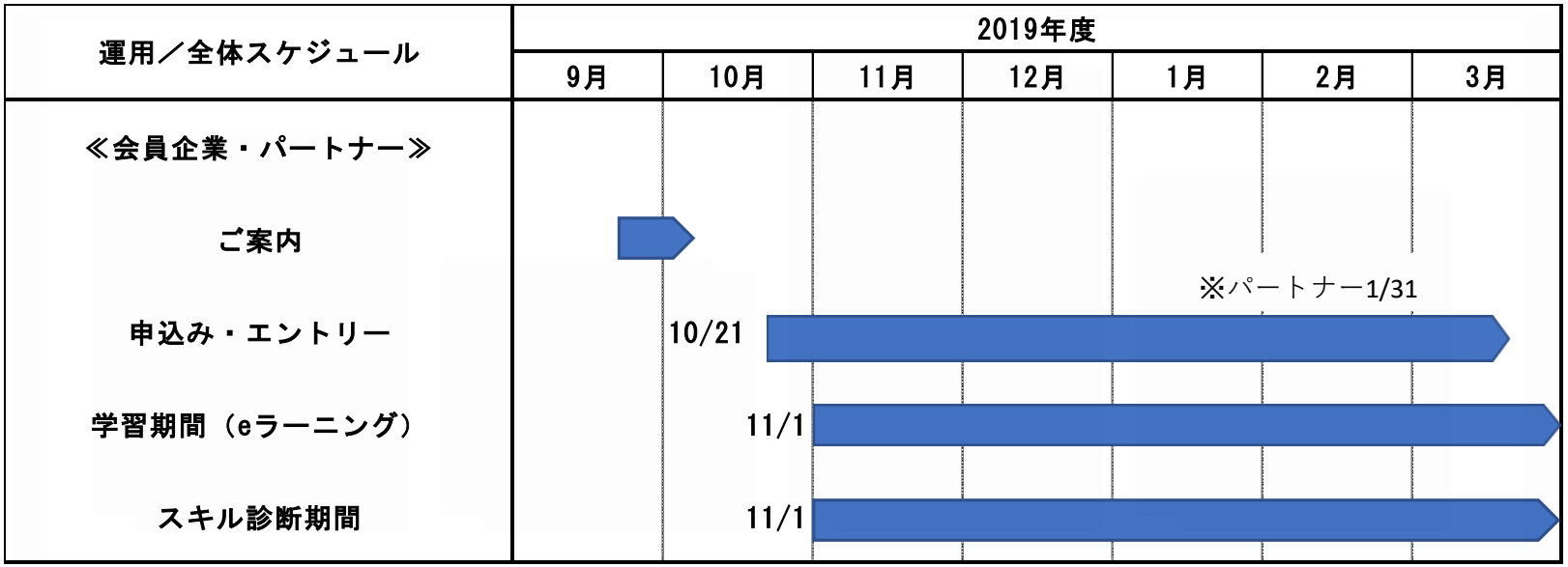
印　刷

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2019年度 実施スケジュール

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　2019年10月21日 ～ 2020年3月19日
- 学習・診断テスト実施期間　2019年11月 1日 ～ 2020年3月31日



2018年度 実施内容

赤字：今年度変更内容

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

お客様サポート者向けコース（SC コース）および、電話サポート者向けコース（ST コース）を設定、今年度よりMFP以外を保守するCE向けにSCコース（ベーシック）を新規に設定

コース	対象者	主な学習内容
SCコース（ベーシック）（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象 複写機・プリンター保守未実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策
SC コース（お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象 複写機・プリンター保守実施者	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎 /P/S/F ■カラー
ST コース（電話サポート者向け）	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■提案活動 ■クレーム対応 ■情報セキュリティー ■個人情報保護法 ■オフィスの地震安全対策 ■ネットワーク関連 ■クラウド SNS ■省エネ対策 ■MFP基礎

2018年度 実施内容

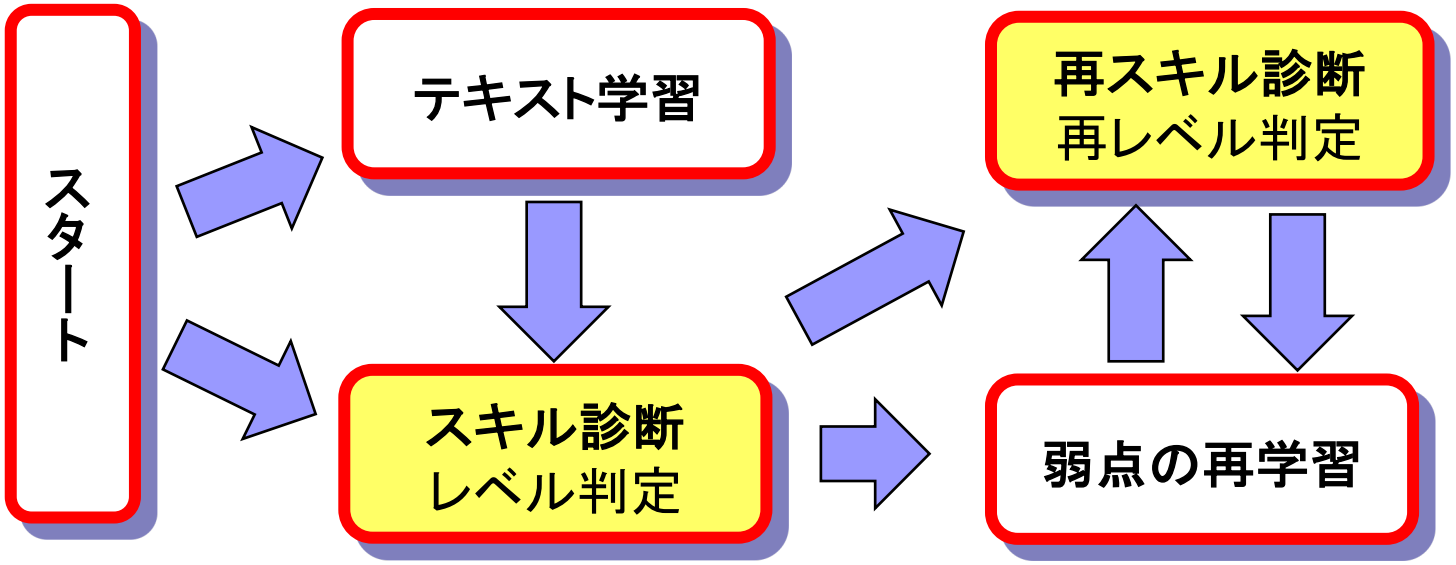
JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

《学習環境》

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をカテゴリー毎にご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidのタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

《学習ステップ》

- 期間中は“テキスト学習”“スキル診断”どちらからでもスタート可、スキル診断はカテゴリー毎に2回目を実施可、再診断結果を反映したレベル判定もその都度確認ができます。



結果確認

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

■ 判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。

■ 判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）

■ 判定結果が低いカテゴリーは再度診断テストを実施できます。（2回目まで）再診断結果を反映した総合判定結果も表示・プリントアウトできます。（再学習の成果確認が可能）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果
D

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	C	環境保護	C
お客様対応時のマナー	C	安全対応	C
お客様への報告	D	業界標準	D
提案活動	C	パソコン/ネットワーク関連	B
クレーム対応	C	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	D
電話応対（SC）	D	MFP基礎　FAX編	D
情報セキュリティ	D	カラー/DTP	D
法規制	D		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

印刷

全てのカテゴリーの診断テストを実施すると
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

診断 ※「診断」は1回目の診断結果のみ反映されます。
再診断 ※「再診断」は受診するたびに結果が反映されます。

2018年度JBMIAサービス・サポートスキル学習制度

てすと
受講太郎様

コース名：SCコース（ベーシック）
判定日：2018年9月13日

総合判定結果（再診断）
B

カテゴリ名	判定結果	カテゴリ名	判定結果
CS向上活動	A	環境保護	A
お客様対応時のマナー	A	安全対応	C
お客様への報告	B	業界標準	D
提案活動	B	パソコン/ネットワーク関連	A
クレーム対応	A	MFP基礎　プリンター編/スキャナー編	B
電話応対（SC）	C	MFP基礎　FAX編	A
情報セキュリティ	C	カラー/DTP	B
法規制	C		

正答率	100%~95%	94.9%~80%	79.9%~60%	59.9%~0%
判定結果	A	B	C	D

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

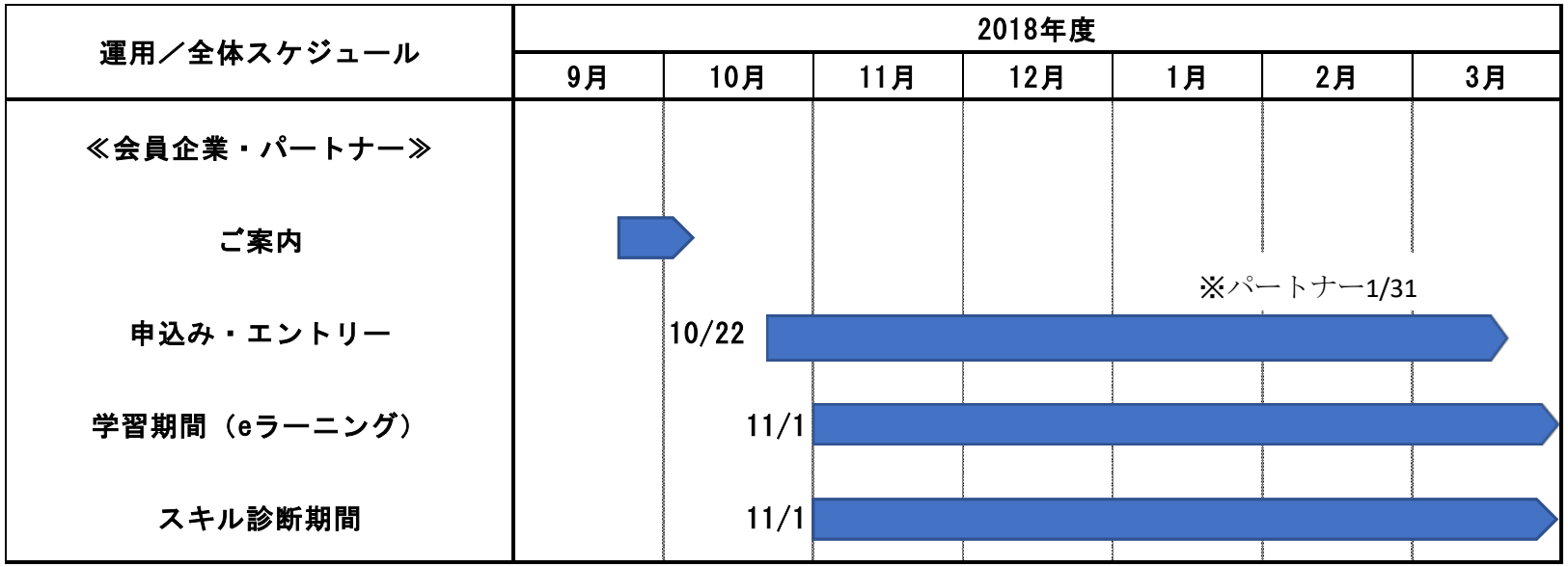
印刷

カテゴリー毎に再診断テストを実施した都度
総合判定結果を表示・プリントアウト出来ます

2018年度 実施計画

JBMIA サービス・サポート委員会 service support committee

- 利用者申し込み　2018年10月22日 ～ 2019年3月22日
- 学習・診断テスト実施期間　2018年11月 1日 ～ 2019年3月31日



2017年度 実施内容

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

※旧）業界共通CE学習制度

学習対象はCE（カスタマーエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

➢ コース設定

お客様サポート者向けコース（SC コース）に加えて、電話サポート者向けコース（ST コース）を設定。学習内容も最新の技術トレンドに毎年更新しています。

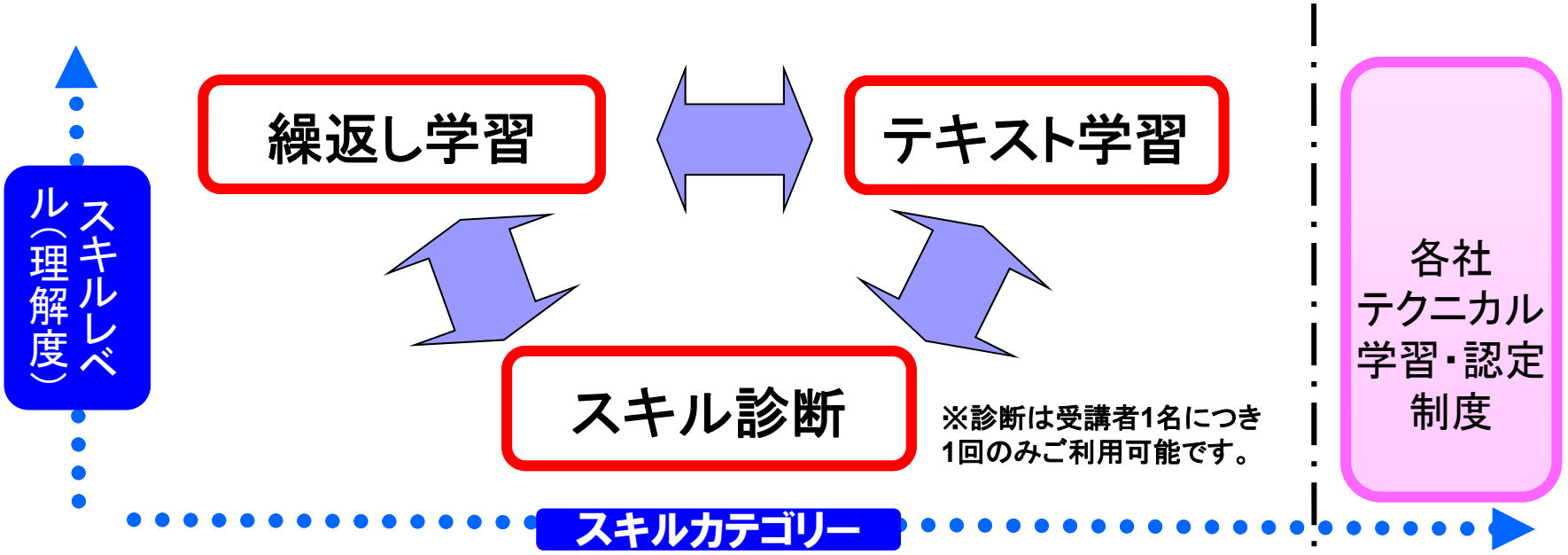
コース	対象者	主な学習内容
SC コース （お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■作業マナー ■お客様への報告 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■クラウド SNS ■MFP ■カラーDTP ■地震安全対策
ST コース （電話サポート者向け）	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■電話応対 ■提案活動 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■MFP

2017年度 実施内容

2016年度同様に

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidをOSとするタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。
- 学習ステップには次の2つのステップがあり、自社の教育プログラムに合わせお選びいただけます。

①診断⇒繰り返し学習
②学習⇒診断⇒繰り返し学習　　※運営期間中は学習/診断を自由に設定可



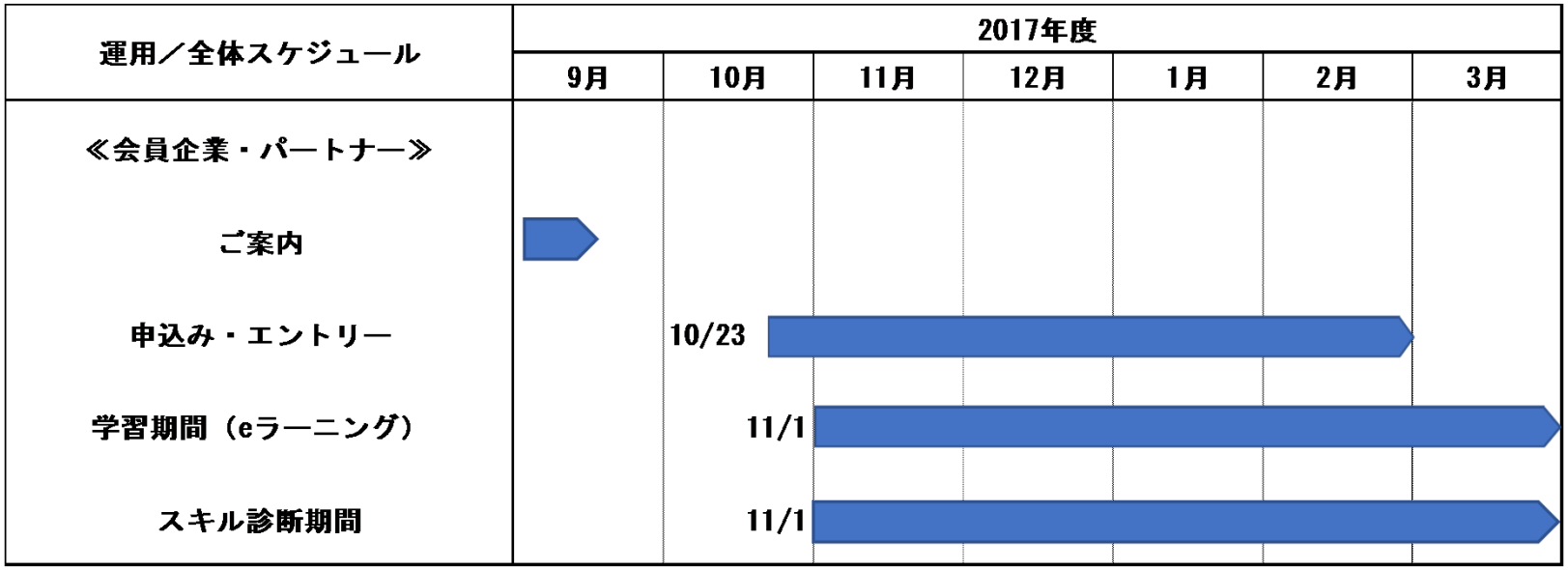
結果確認

判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。
判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

2017年度 実施計画

- 利用者申し込み　　2017年10月23日 ～ 2018年2月28日
- 学習・診断テスト実施期間　　2017年11月 1日 ～ 2018年3月31日



2016年度 実施内容

『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』

※旧）業界共通CE学習制度

学習対象はCE（カスタマエンジニア）のみならず、サービス・サポートを提供する全ての人が参加できるよう、学習システムを設定しています。

- **コース設定**

お客様サポート者向けコース（SC コース）に加えて、電話サポート者向けコース（ST コース）を設定。学習内容も最新の技術トレンドに毎年更新しています。

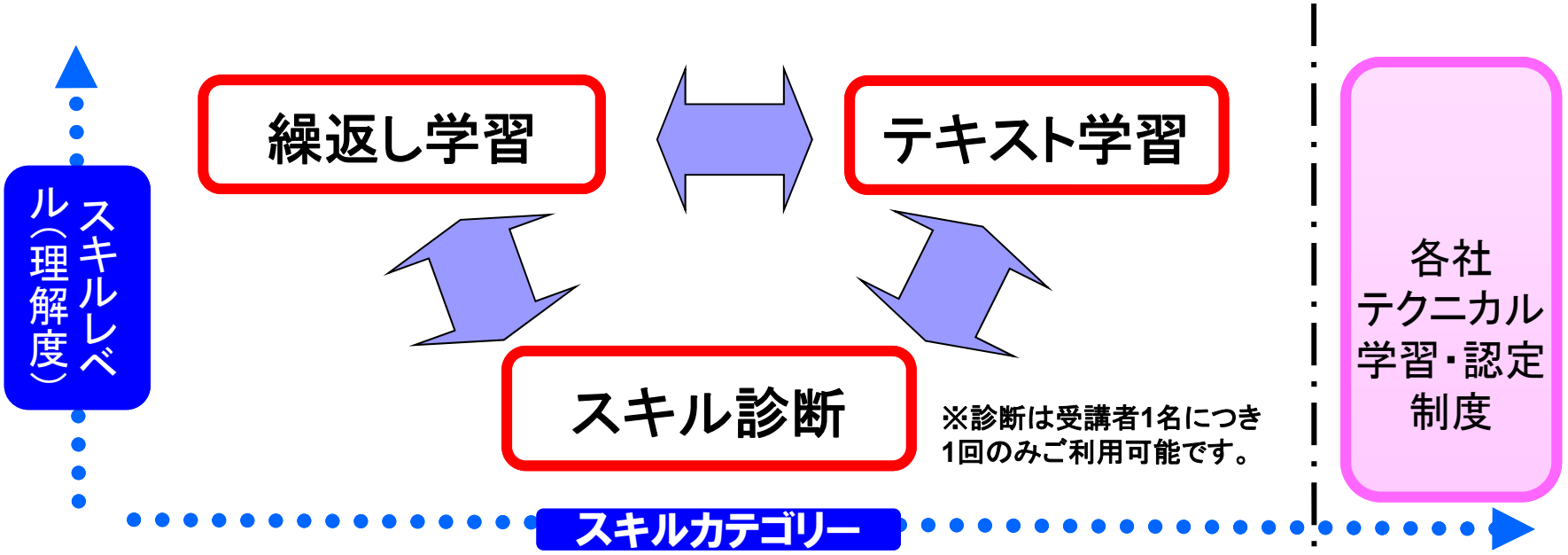
コース	対象者	主な学習内容
SC コース （お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■作業マナー ■お客様への報告 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■クラウド／SNS ■MFP ■カラーDTP
ST コース （電話サポート者向け）	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■電話応対 ■提案活動 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■MFP

2016年度 実施内容

2015年度同様に

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidをOSとするタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。
- 学習ステップには次の2つのステップがあり、自社の教育プログラムに合わせお選びいただけます。

①診断⇒繰り返し学習
②学習⇒診断⇒繰り返し学習　　※運営期間中は学習/診断を自由に設定可



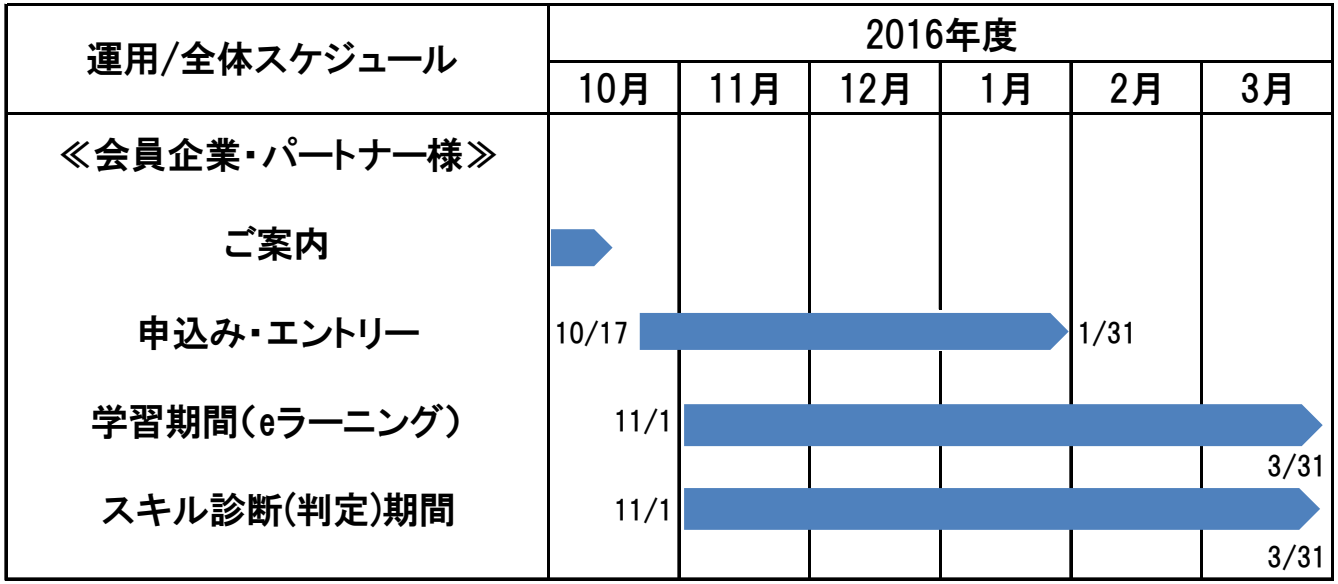
結果確認

判定結果は正答率によるレベル判定（絶対評価）にすることにより、他の学習者の結果に影響されることなく、個人の目標と成長度が見えるようにしました。
判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）

レベル	正答率
A	95%以上
B	80%以上
C	60%以上
D	60%未満

2016年度 実施計画

- 利用者申し込み　　2016年10月17日 ～ 2017年1月31日
- 学習・診断テスト実施期間　　2016年11月 1日 ～ 2017年3月31日



2015年度 実施内容

2015年度については学習対象をCEのみならず、サービス・サポートを提供する人全てに拡大をするべく、学習システムを変更し学習内容についても刷新を図りました。

これにより学習制度の名称を新たに
『JBMIAサービス・サポートスキル学習制度』といたしました。

※旧）業界共通CE学習制度

➢ コース設定

カテゴリーの見直し・追加・再編を行い、従来のお客様サポート者向けコース（SCコース）に加えて、電話サポート者向けコース（STコース）を新設しました。
また、最新の技術トレンドも学習内容へ追加しています。

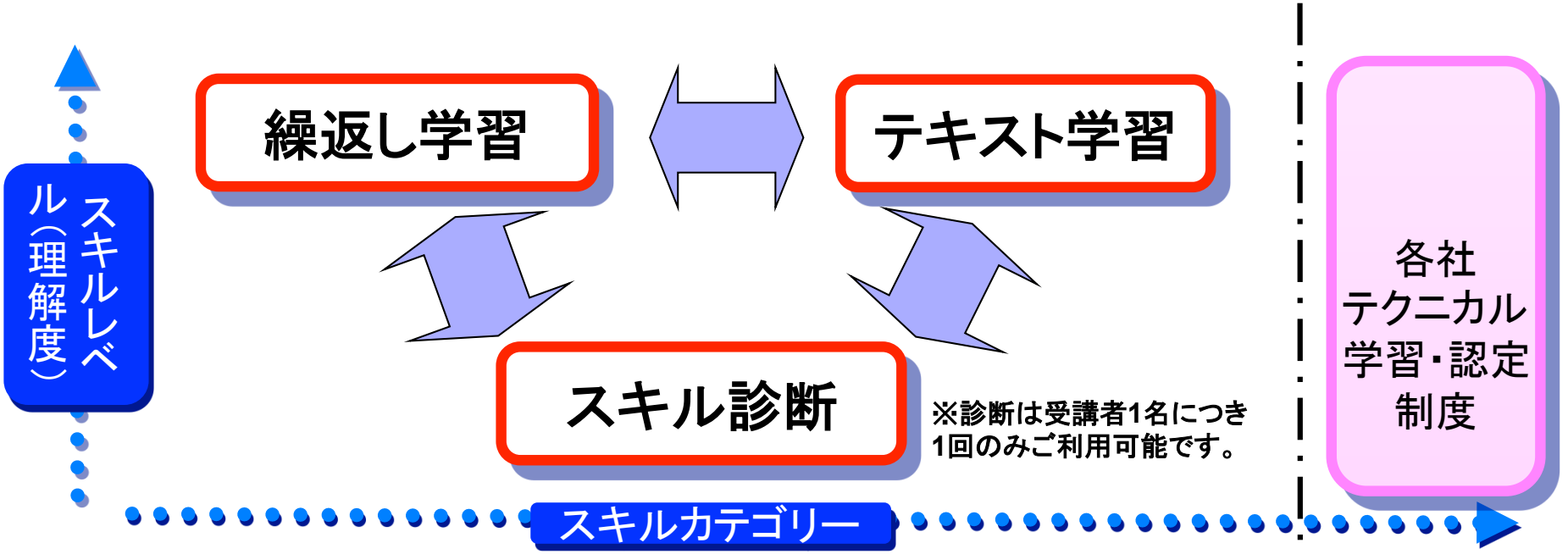
コース	対象者	主な学習内容
SCコース （お客様サポート者向け）	従来のオンサイトCE、サポートスタッフ、電話サポートリーダー、MGも対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■作業マナー ■お客様への報告 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■クラウド／SNS ■MFP ■カラーDTP
STコース （電話サポート者向け） 新設	電話にて直接お客様対応をしているメンバー対象	■CS向上 ■マイナンバー制度 ■個人情報保護法 ■電話応対 ■提案活動 ■情報セキュリティ ■PCネットワーク関連 ■MFP

2015年度 実施内容

2014年度同様に

- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidをOSとするタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。
- 学習ステップには次の2つのステップがあり、自社の教育プログラムに合わせお選びいただけます。

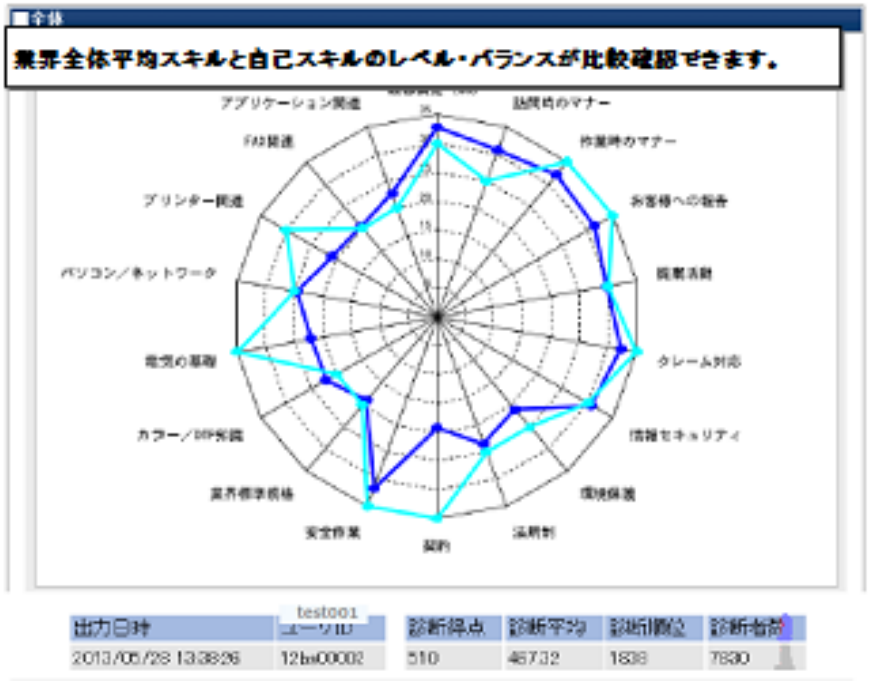
  ①診断⇒繰り返し学習
  ②学習⇒診断⇒繰り返し学習



結果確認

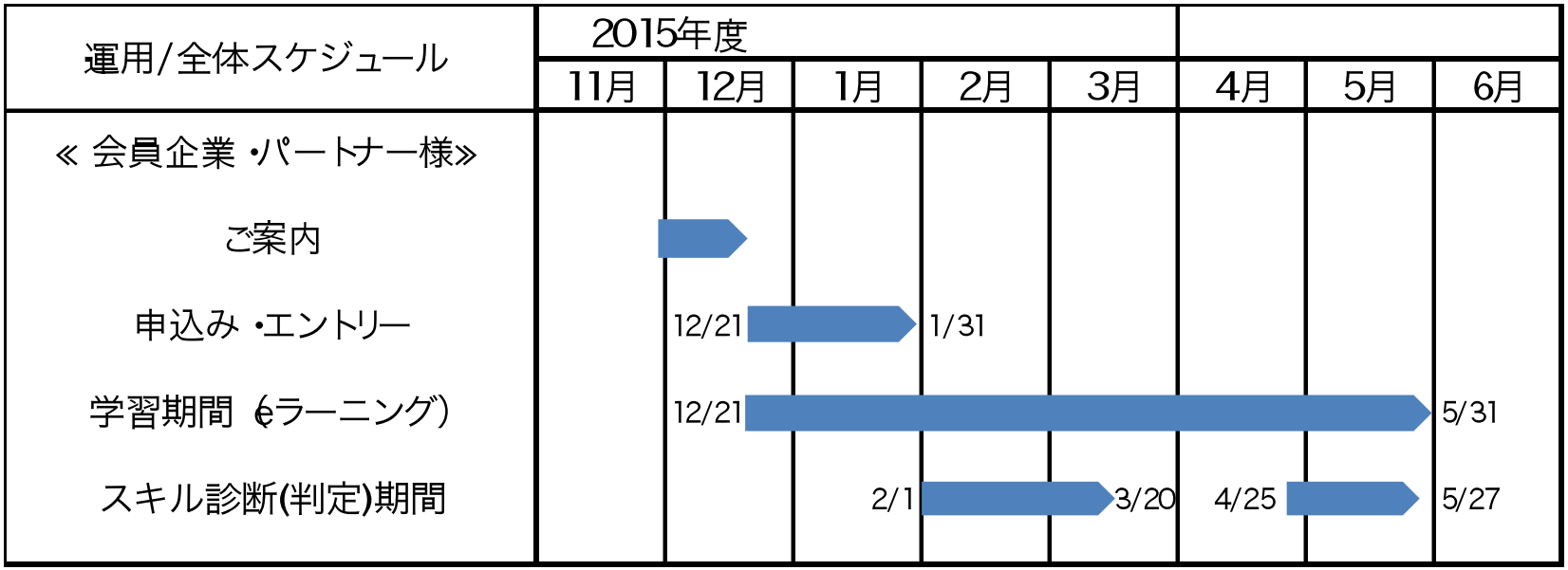
判定結果を業界平均との比較レーダーチャートから正答率に変更し、他の学習者に影響されることなく個人の成長度が見えるようにしました。

判定結果は正答率により4段階評価を行います。（プリントアウトできます）



2015年度 実施計画

- 利用者申し込み　2015年12月21日 ～ 2016年1月31日
- 診断テスト実施期間　①2016年2月 1日 ～ 2016年3月20日
  （どちらかで1回実施）　②2016年4月25日 ～ 2016年5月27日
- 学習実施期間（Web学習）　2015年12月21日 ～ 2016年5月31日



2014年度 実施内容

- 2013年度同様に学習⇒診断あるいは診断⇒学習のどちらかをお選びいただけます。
- 今年度は、学習コンテンツ及び診断テスト方法を変更いたしました。
- 手空き時間や移動中などの短い時間でも、インターネット接続環境内であれば、診断テストやWeb学習をご利用できます。
- PCだけでなく、IOSやAndroidをOSとするタブレット端末、スマートフォンからもご利用いただけます。

【診断テスト】

自身が保有するスキルをチェックする。

■学習

学習システムに進み学習を行うことができます。

学習システムへ進む

■診断一覧

1つでも未診断のカテゴリがある場合は、レーダーチャートは作成されません。

コース名	診断期間	ステータス	所要時間
ヒューマン(顧客満足)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
ヒューマン(訪問時のマナー)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
ヒューマン(作業時のマナー)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
ヒューマン(お客様への報告)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
ヒューマン(提案活動)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断済	10分
ヒューマン(クレーム対応)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断済	10分
コンプライアンス(情報セキュリティ)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断済	10分
コンプライアンス(環境保護)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
コンプライアンス(方規制)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
コンプライアンス(契約)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断前	10分
コンプライアンス(安全作業)	2014-09-30 ～ 2015-01-31	診断済	10分

- ヒューマン、コンプライアンス、テクニカルの3カテゴリのスキル診断ができます。
- 診断テストは、各カテゴリ共サブカテゴリ単位で実施可能です。(各テストは1回のみ実施できます。)
- 全問解答後、スキルバランスがグラフ表示されます。

【Web学習】

CEに共通する基礎的なスキルを身につける

Learning ヒューマン

受講期間: 2014年10月1日～2015年1月31日

学習	進捗	最終学習日	最高点	1回目	2回目	成績確認
H1 顧客満足(CS)	未受講					
H2 訪問時のマナー	未受講					
H3 作業時のマナー	未受講					
H4 お客様への報告	未受講					
H5 提案活動	未受講					
H6 クレーム対応	未受講					

戻る

Copyright (c) 2007-2012 Uchida Human Development Co.,LTD. All right reserved Powerd by Koo.

- ヒューマン、コンプライアンス、テクニカルの基礎レベルの学習ができます。
- 各カテゴリとも、サブカテゴリ単位の学習コンテンツを読み学んでいただきます。
- 利用期間内であれば、何度でも学習していただけます。

2014年度学習制度の仕様

◆ 前年度からの変更点

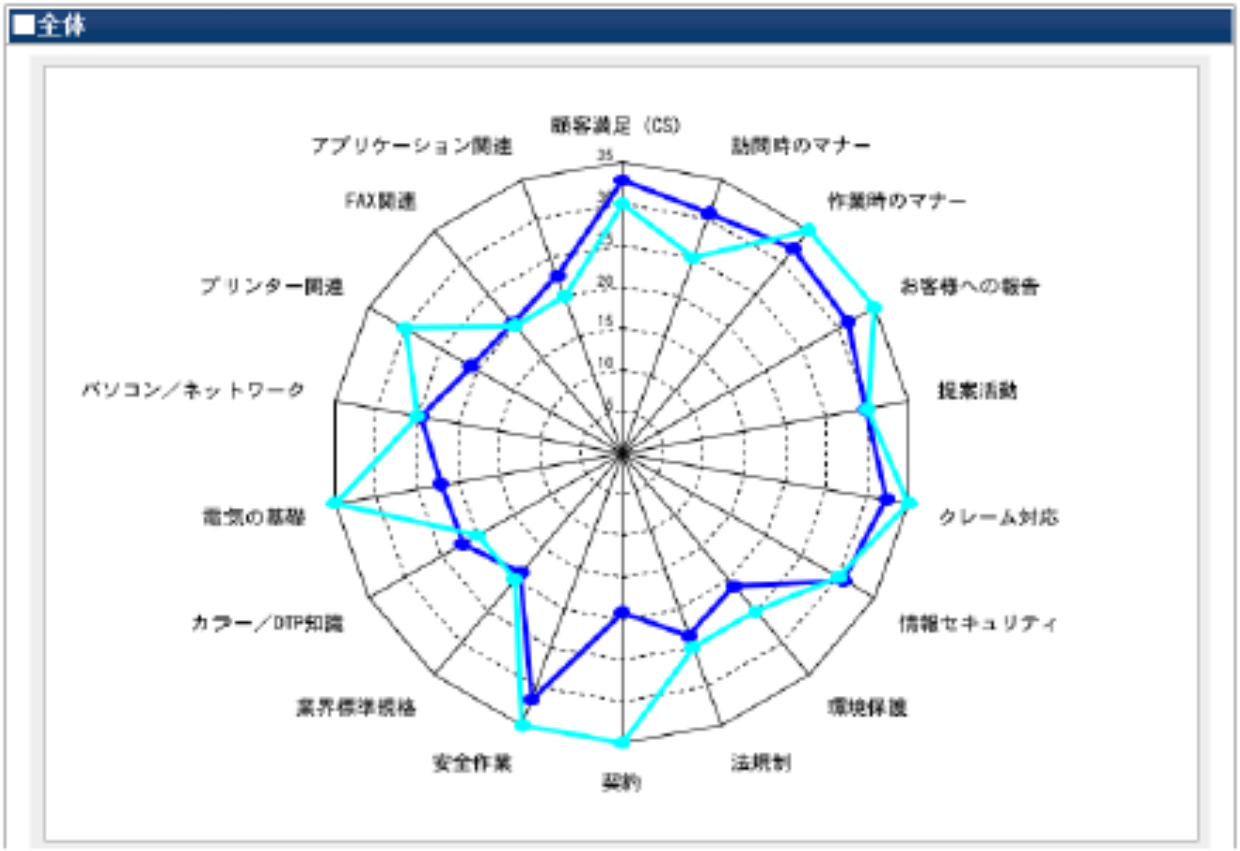
区分	変更点	変更理由
システム全体	• タブレット端末、スマートフォン（IOS、Android）での利用が可能となりました。 ※ PC用コンテンツをOS標準ブラウザ上で利用するため、コンテンツの見易さ、操作性は、ディスプレイサイズや設定に依存します。	• PCを持っていない方や持ち歩かない方からの声を反映いたしました。
診断テスト	• カテゴリ単位だった診断テストを、項目単位のテストに変更しました。（1項目7問、10分間） • 全項目のテストに解答すると修了となります。 ※ 1項目1回のみ受診できます。	• 利用者からの「テスト時間が長い」、「トラブルコールが入ると最後までできない」という声を反映しました。
Web学習	• 問題を繰り返し解く学習方法から、学習コンテンツを読み進める学習方法としました。	• 診断テストと学習の違いを明確にするために、問題を繰り返し解くという方法を改めました。

◆ 前年度と同様の点

- 各社の教育方針に合わせて、診断⇒学習または学習⇒診断を選択できます。
- 診断テスト終了後（全問解答で修了）、レーダーチャートによる自身の強み/弱み、ヒストグラムによる業界全体における自身のポジショニングを把握できます。
- 診断結果から、業界平均との比較が可能です。

結果確認

レーダーチャート（全体結果）



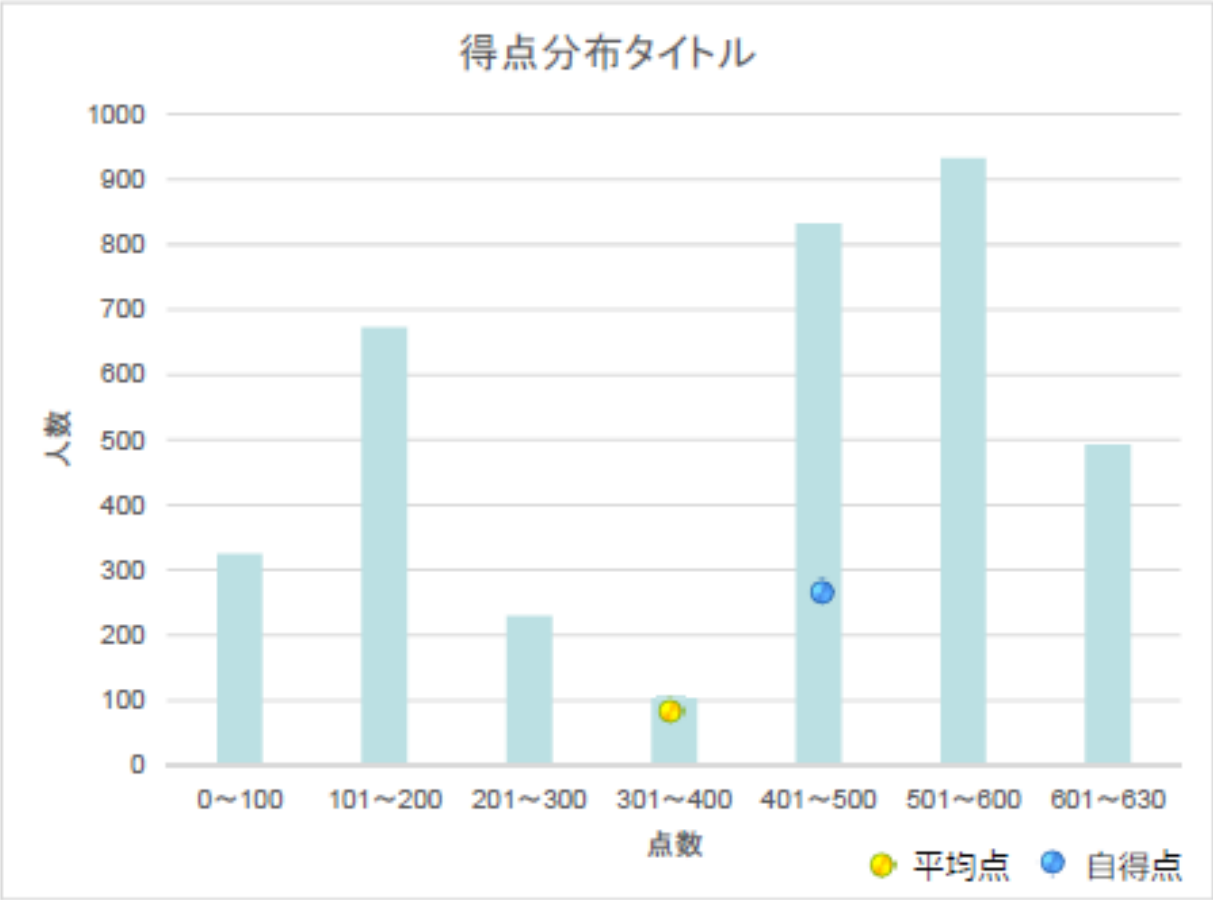
test001

出力日時	ユーザID	診断得点	診断平均	診断順位	診断者数
2013/05/28 13:38:26	12bs00002	510	467.32	1838	7830

- 全カテゴリーの診断を終えると自己のスキルレベルと業界全体平均スキルレベルをレーダーチャートにより確認できます。
- 業界全体平均は、レーダチャートを表示するたびに最新データへ更新されています。

結果確認

ヒストグラム（全体結果）

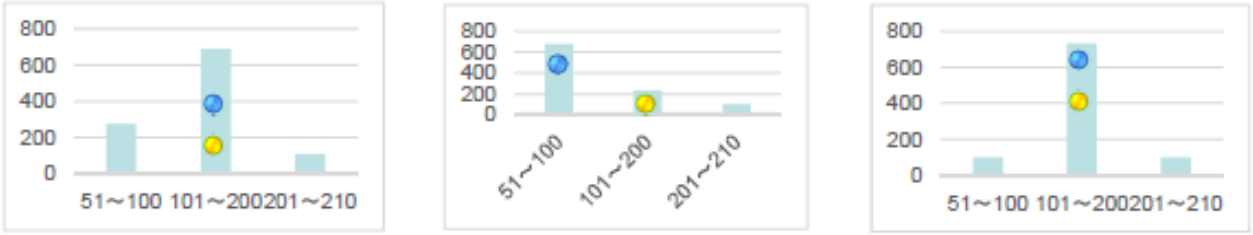


- 自分のスキルレベルが、受講者全体の中では、どのポジションにあるかを、ヒストグラムで確認することができます。
- 前ページのレーダーチャートと合わせて、自分のスキルレベルを把握することが可能です。

結果確認

カテゴリ別レーダーチャート＆ヒストグラム

ヒューマン			コンプライアンス			テクニカル		
診断結果	190/210		診断結果	170/210		診断結果	150/210	
H1	顧客満足(CS)	30	C1	情報セキュリティ	30	T1	カラー／DTP関連	20
H2	訪問時のマナー	25	C2	環境保護	25	T2	電気の基礎	35
H3	作業時のマナー	35	C3	法規制	25	T3	パソコン／ネットワーク	25
H4	お客様への報告	35	C4	契約	35	T4	プリンター関連	30
H5	提案活動	30	C5	安全作業	35	T5	FAX関連	20
H6	クレーム対応	35	C6	業界標準規格	20	T6	アプリケーション関連	20



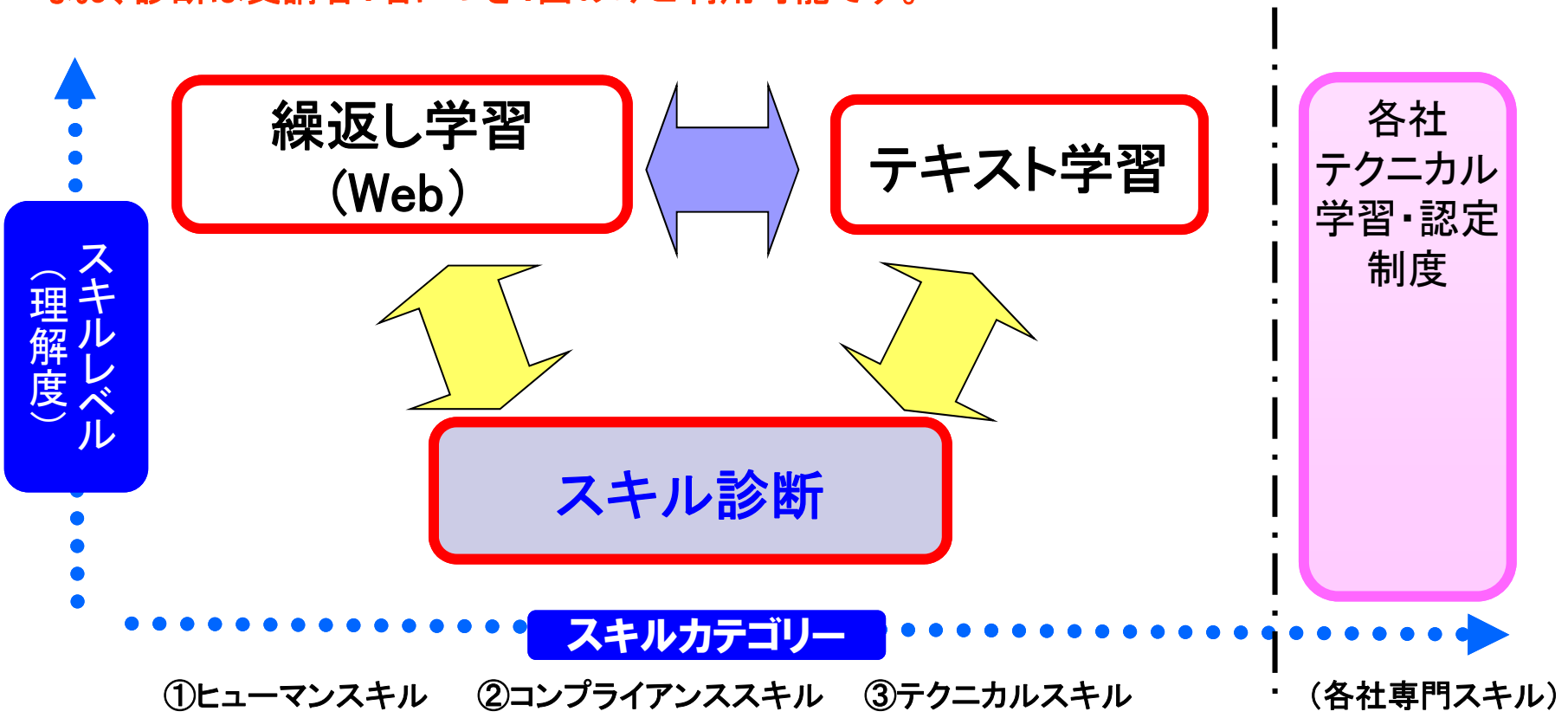
- 各カテゴリ毎のスキルバランス、及びポジショニングを確認できます。

2014年度実施計画

- 利用者申し込み　（ 2014年10月 ～ 11月 ）
- 学習実施（診断テスト）　（ 2014年10月 ～ 2015年1月 ）
- 学習実施（Web学習）　（ 2014年10月 ～ 2015年1月 ）
- 診断結果閲覧期間　（ 2014年10月 ～ 2015年2月 ）
- 実施結果の報告　（ 2015年 4月以降）

2013年度 実施内容

学習の仕組みは従来通り3段階の学習方式です。2012年度の学習成果及びアンケート結果より内容の見直し／改善を図りました。
学習ステップを診断結果を基に学習していただく方法、学習した成果を診断で把握する方法の2つがあり、自社の教育プログラムに合わせお選びいただけます。
なお、診断は受講者1名につき1回のみご利用可能です。



CE学習制度の効果・メリット

2012年度

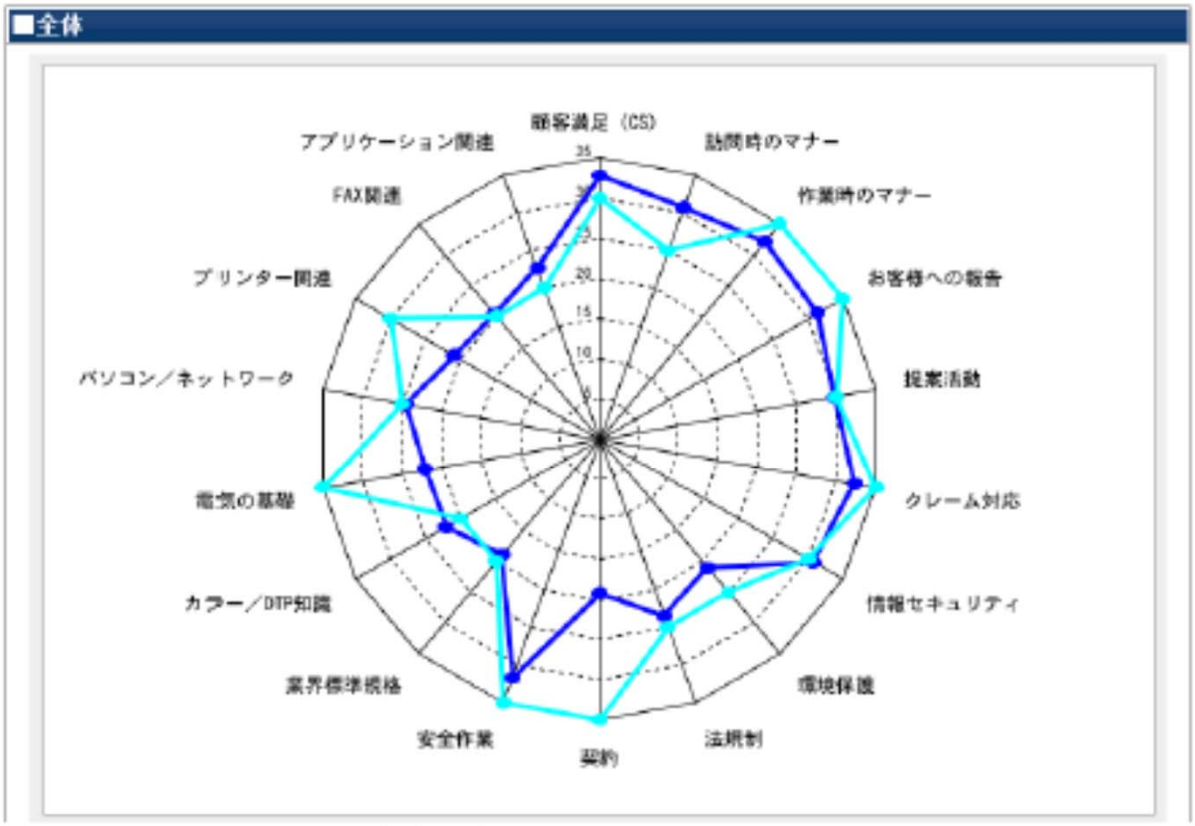
1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. 新たに導入した「Webによる繰返し学習」により幅広い基礎スキルアップが図れる。
   また、管理者による学習の進捗把握も可能。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的･効果的に推進できる。
8. 管理者が、業界全体と比較した自社のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。

2013年度

1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップを、診断⇒学習に加え、学習⇒診断⇒学習というステップが選択でき、職種や経験年数など受講者のスキルレベルに適した学習方法でスキルアップをることが可能。
4. 管理者向けに、診断結果データの見方や活用方法など、自社の人財育成に有意義となる情報を提供。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的･効果的に推進できる。
8. 管理者が、業界全体と比較した自社のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。

結果確認

レーダーチャート（全体結果）



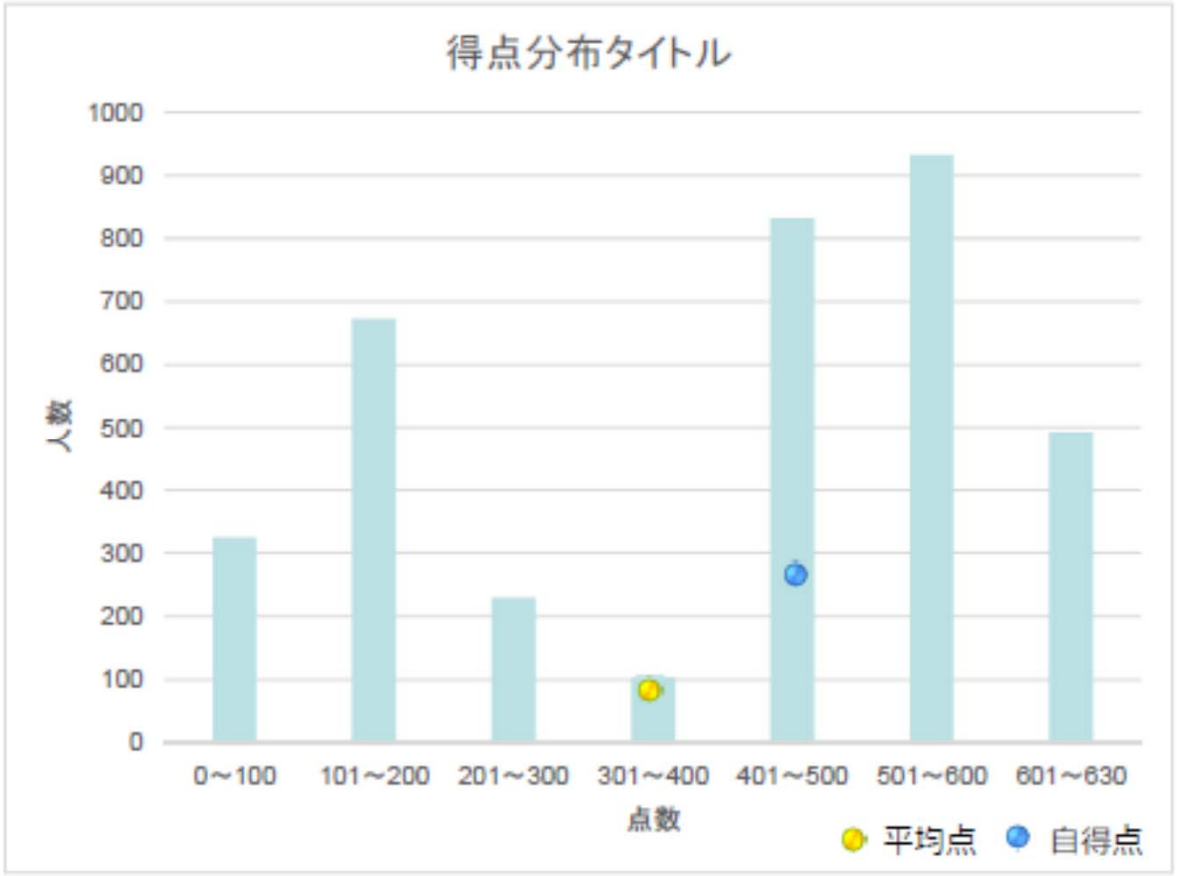
test001

出力日時	ユーザID	診断得点	診断平均	診断順位	診断者数
2013/05/28 13:38:26	12bs00002	510	467.32	1838	7830

- 全カテゴリーの診断を終えると自己のスキルレベルと業界全体平均スキルレベルをレーダーチャートにより確認できます。
- 業界全体平均は、レーダチャートを表示するたびに最新データへ更新されています。

結果確認

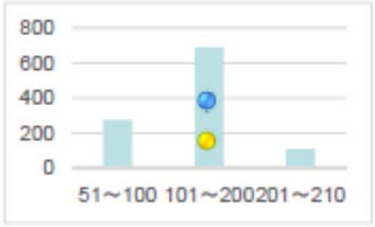
ヒストグラム（全体結果）

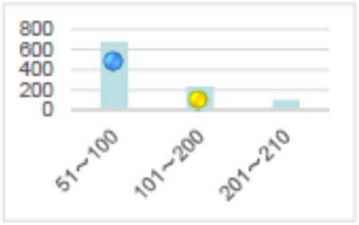


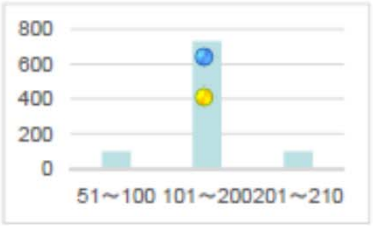
- 自分のスキルレベルが、受講者全体の中では、どのポジションにあるかを、ヒストグラムで確認することができます。
- 前ページのレーダーチャートと合わせて、自分のスキルレベルを把握することが可能です。

結果確認

カテゴリ別レーダーチャート＆ヒストグラム







評価・コメント

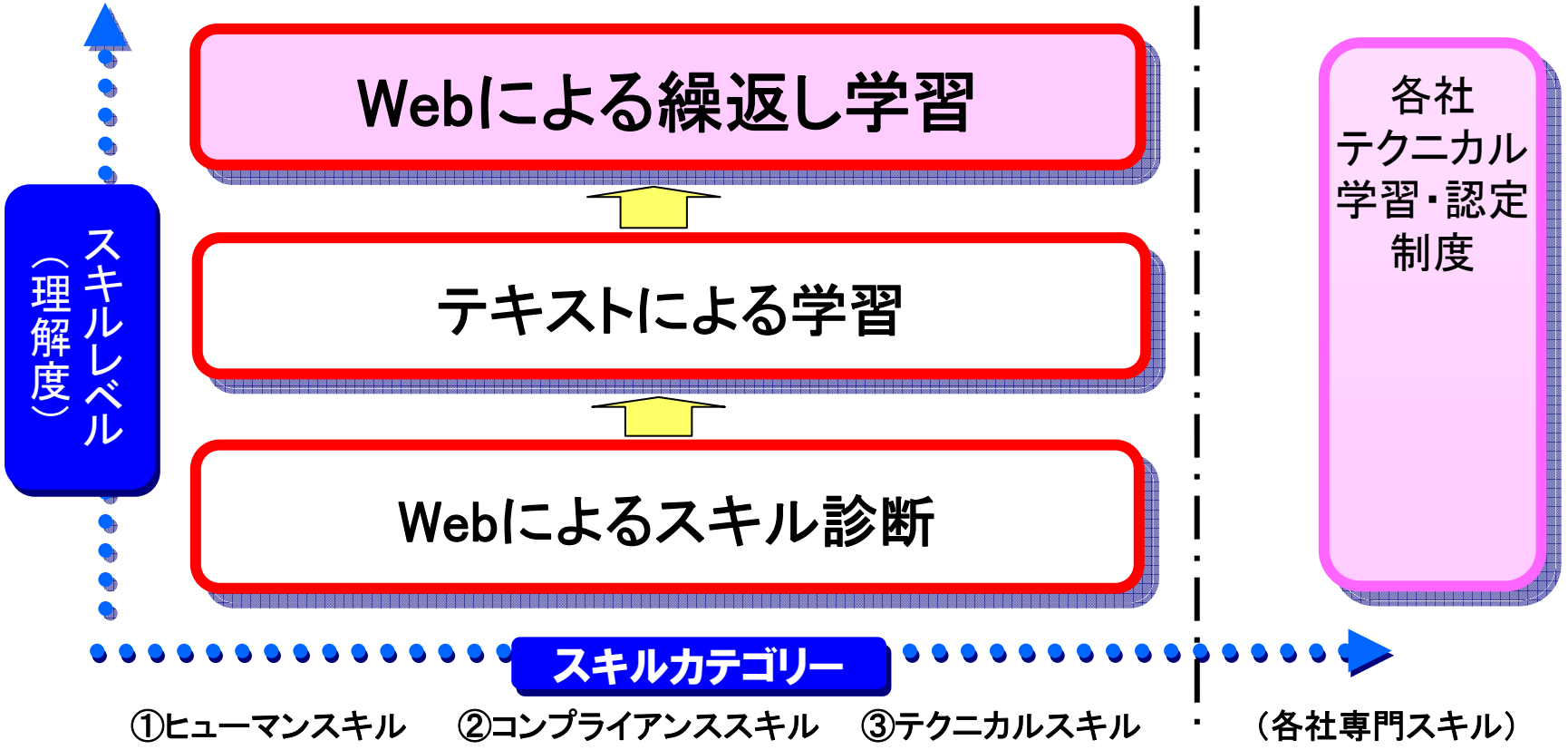
- 各カテゴリ毎のスキルバランス、及びポジショニングを確認できます。
- 各カテゴリの診断結果に対する評価・ワンポイントアドバイスをお知らせます。

2013年度実施計画

- 受講者の申し込み　（ 2013年 9月 ～ 12月中旬 ）
- 学習実施（スキル診断）　（ 2013年10月 ～ 2014年1月末 ）
- 学習実施（Web学習/テキスト学習）　（ 2013年10月 ～ 2014年1月末 ）
- 管理者アンケート実施　（ 2013年11月以降 ）
- 成績優秀者をHPに掲載（診断上位成績者）　（ 2014年 3月末 ）
- 学習結果のまとめ　（ 2014年 4月末 ）

2012年度 実施内容

学習の仕組みは従来通り3段階の学習方式ですが、2011年度の学習結果及びアンケート結果より内容の見直し／改善を図りました。
自分自身の強み／弱みを可視化し、スキルアップすべきポイントを明確にした上で、効果的に学習できるように、テキストに加え、Webによる繰返し学習を追加します。



CE学習制度の効果・メリット

2011年度

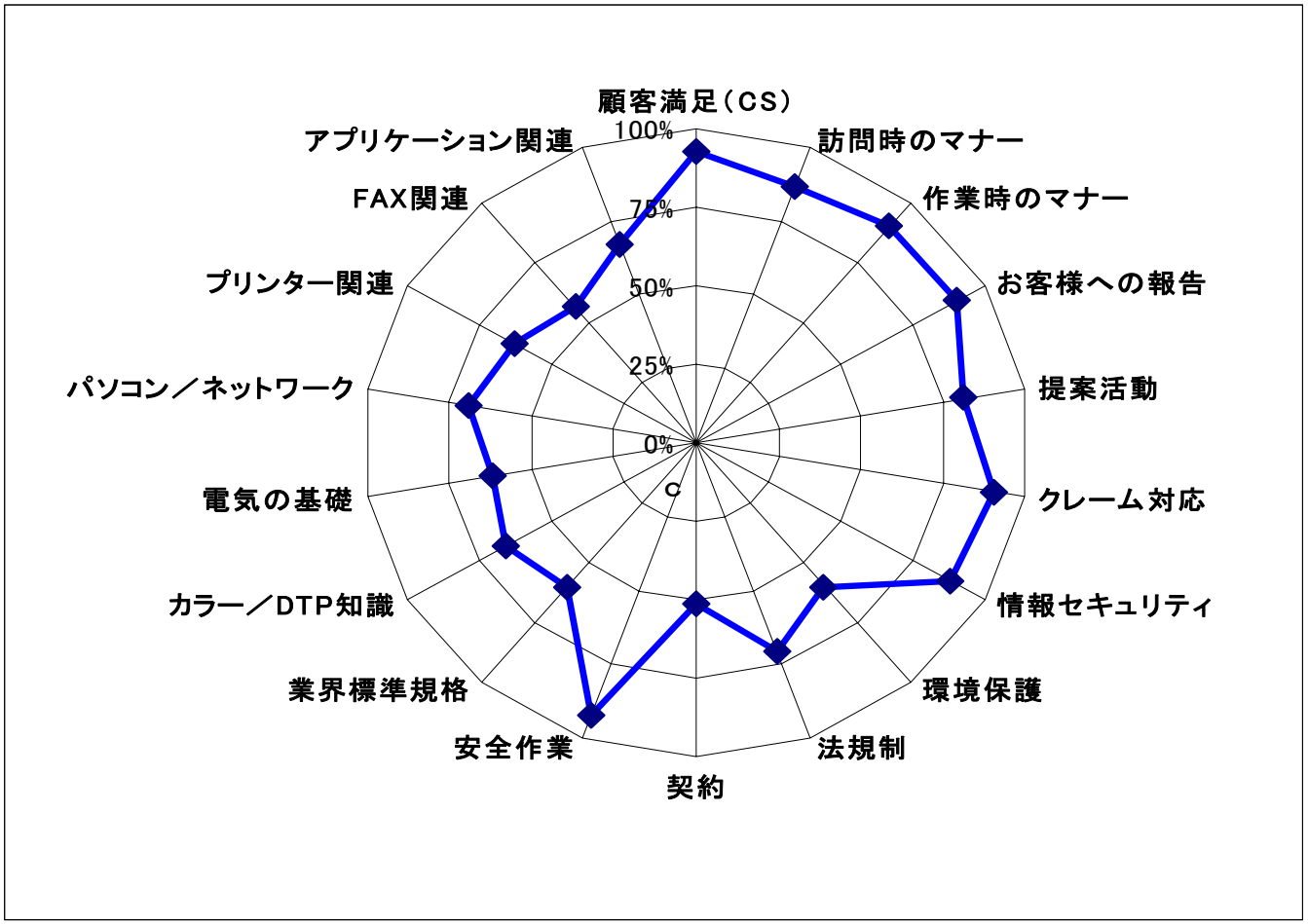
1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. スキルアップ効果の確認ができ、自信が持てるとともに、更なるスキルアップのきっかけ作りができる。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的・効果的に推進できる。
8. 管理者が、業界全体と比較した自社のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。

2012年度

1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. 新たに導入した「Webによる繰返し学習」により、幅広い基礎スキルアップが図れる。
   また、管理者による学習の進捗把握も可能。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的・効果的に推進できる。
8. 管理者が、業界全体と比較した自社のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。

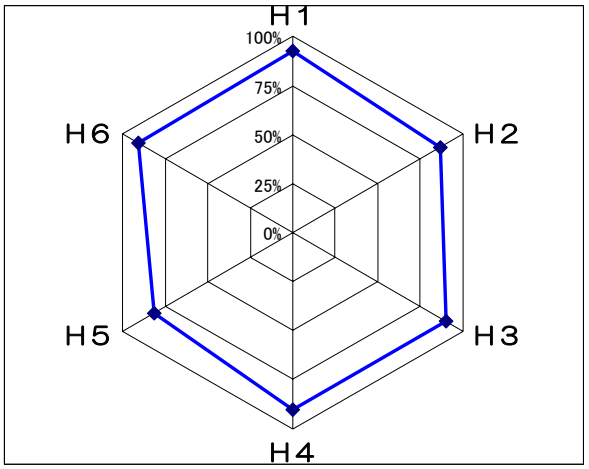
強み・弱みの可視化（サンプル）

レーダーチャートによる診断結果確認



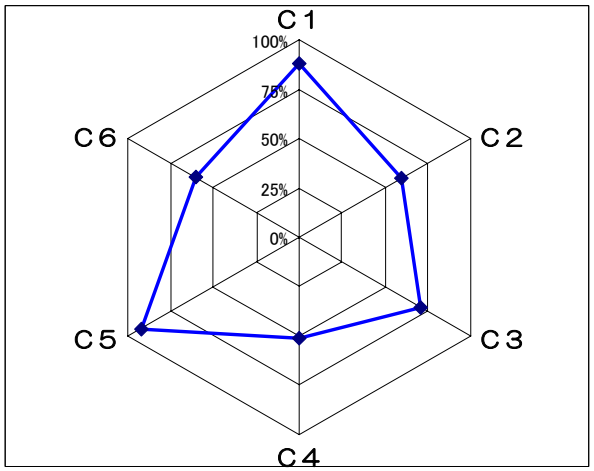
強み・弱みの可視化（サンプル）

レーダーチャートによる診断結果確認（スキル別）



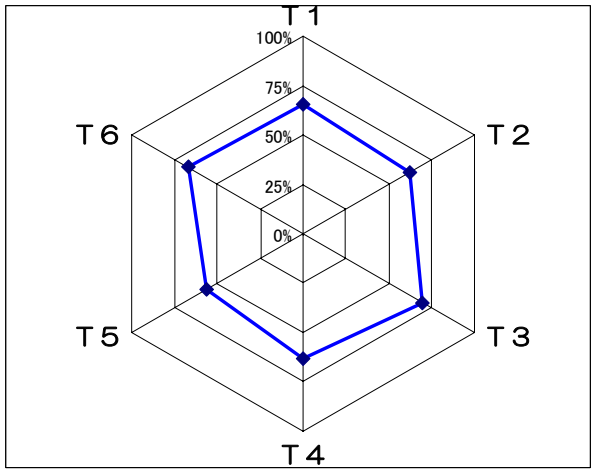
180 / 210

H1	顧客満足（CS）	36
H2	作業時のマナー	34
H3	お客様への報告	34
H4	訪問時のマナー	36
H5	クレーム対応	32
H6	提案活動	28



180 / 210

C1	情報セキュリティ	
C2	環境保護	
C3	法規制	
C4	契約	
C5	安全作業	
C6	業界標準	



170 / 210

T1	カラー／DTP	
T2	電気の基礎	
T3	パソコン／ネットワーク	
T4	プリンター関連	
T5	FAX関連	
T6	アプリケーション関連	-

2012年度実施計画

- 受講者の申し込み　（ 2012年 8月 ～ 11月末 ）

- 学習実施（スキル診断）　（ 2012年 9月 ～ 12月末 ）
- 学習実施（Web学習）　（ 2012年 9月 ～ 2013年1月末 ）
- 管理者アンケート実施　（ 2013年2月 1日 ～ 3月31日 ）
- 成績優秀者をHPに掲載（診断上位100名）
  （ 2013年 3月末 ）
- 学習結果のまとめ　（ 2013年 4月末 ）

2011年度実施内容

学習の仕組みは2010年度と同様で3段階による学習です。2010年度の学習結果及びアンケート結果より内容の見直し／改善を図りました。
又、自分自身の強み／弱みを可視可し、スキルアップポイントを明確化した上で学習する仕組みへ変更しました。

CE学習制度の効果・メリット

2010年度

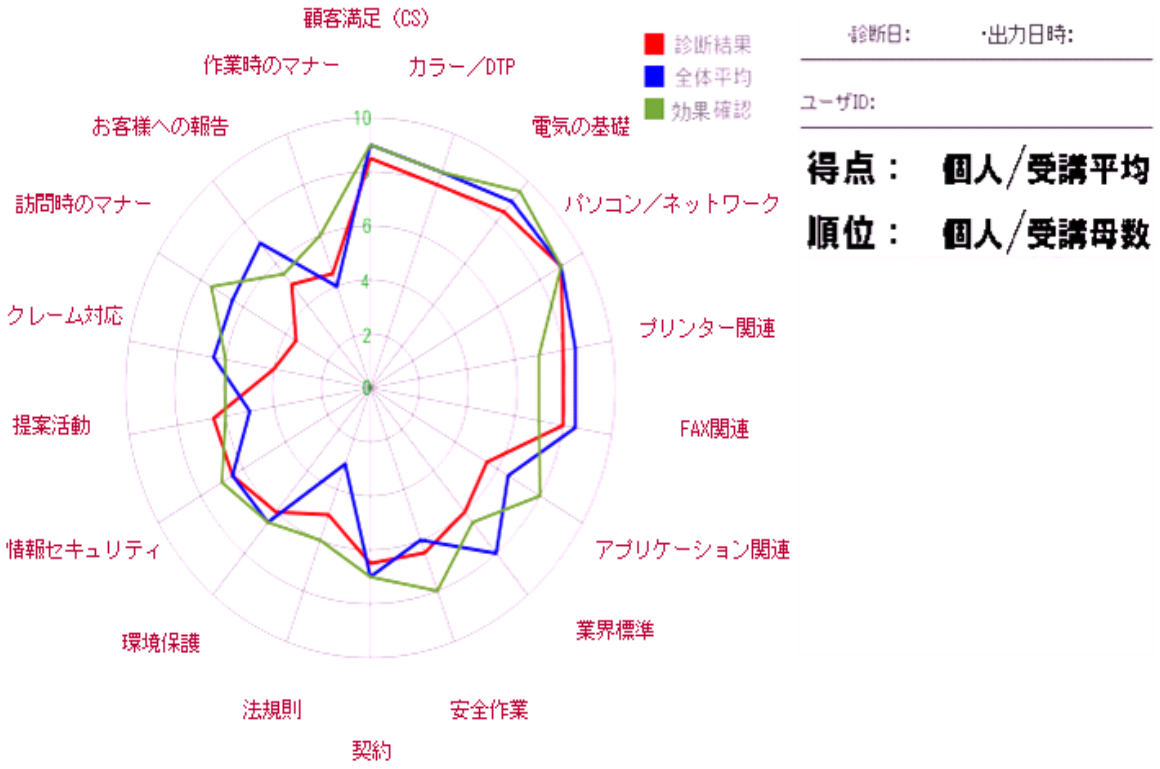
1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. スキルアップ効果の確認ができ、自信が持てるとともに、更なるスキルアップのきっかけ作りができる。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的・効果的に推進できる。

2011年度

1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通尺度（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. スキルアップ効果の確認ができ、自信が持てるとともに、更なるスキルアップのきっかけ作りができる。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底できる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的・効果的に推進できる。
8. 管理者が、業界全体と比較した自社のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。

結果確認

レーダーチャート（全体結果）



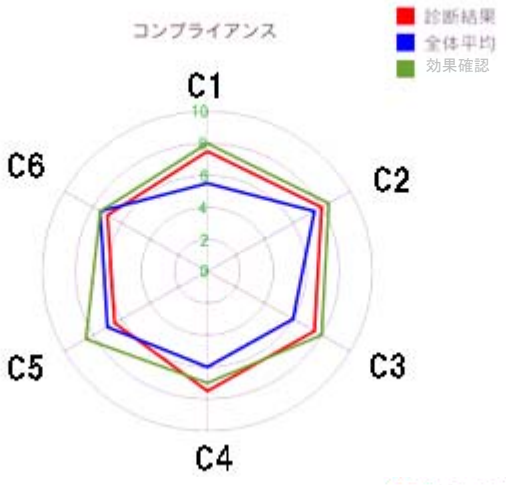
・レーダーチャートは表示した日の
　データが出ます。
レーダチャートを表示するたびに、最新の平均
及び順位が出ます。

結果確認

レーダーチャート（スキル別結果）

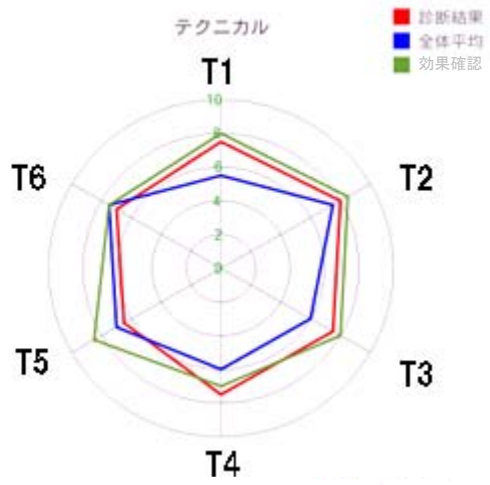
200 /210

H1	顧客満足（CS）	36
H2	作業時のマナー	34
H3	お客様への報告	34
H4	訪問時のマナー	36
H5	クレーム対応	32
H6	提案活動	28



180 /210

C1	情報セキュリティ	
C2	環境保護	
C3	法規制	
C4	契約	
C5	安全作業	
C6	業界標準	



170 /210

T1	カラー／DTP	
T2	電気の基礎	
T3	パソコン／ネットワーク	
T4	プリンター関連	
T5	FAX関連	
T6	アプリケーション関連	-

2011年度実施計画

- 受講者の申し込み（パートナー）　（2011年 9月 1日 ～ 10月14日）
- 受講者の申し込み（直系）　（2011年10月１日 ～ 11月21日）

- 学習実施（スキル診断）　（ 2011年10月 1日 ～ 11月30日 ）
- 学習実施（テキスト学習）　（ 2011年12月 1日 ～ 1月31日 ）
- 学習実施（効果確認）　（ 2011年12月 1日 ～ 1月31日 ）
- 管理者アンケート実施　（ 2012年 2月 1日 ～ 2月15日 ）

- 学習結果のまとめ　（2012年3月末）

10年度実施内容（学習の仕組み改善）

08年度、09年度の学習結果及びアンケート結果より、CE個人の強み弱みの可視化を通し、各自のスキルアップポイントを明確にして学習できる仕組みへ変更。

CE学習制度の効果・メリット

08／09年度

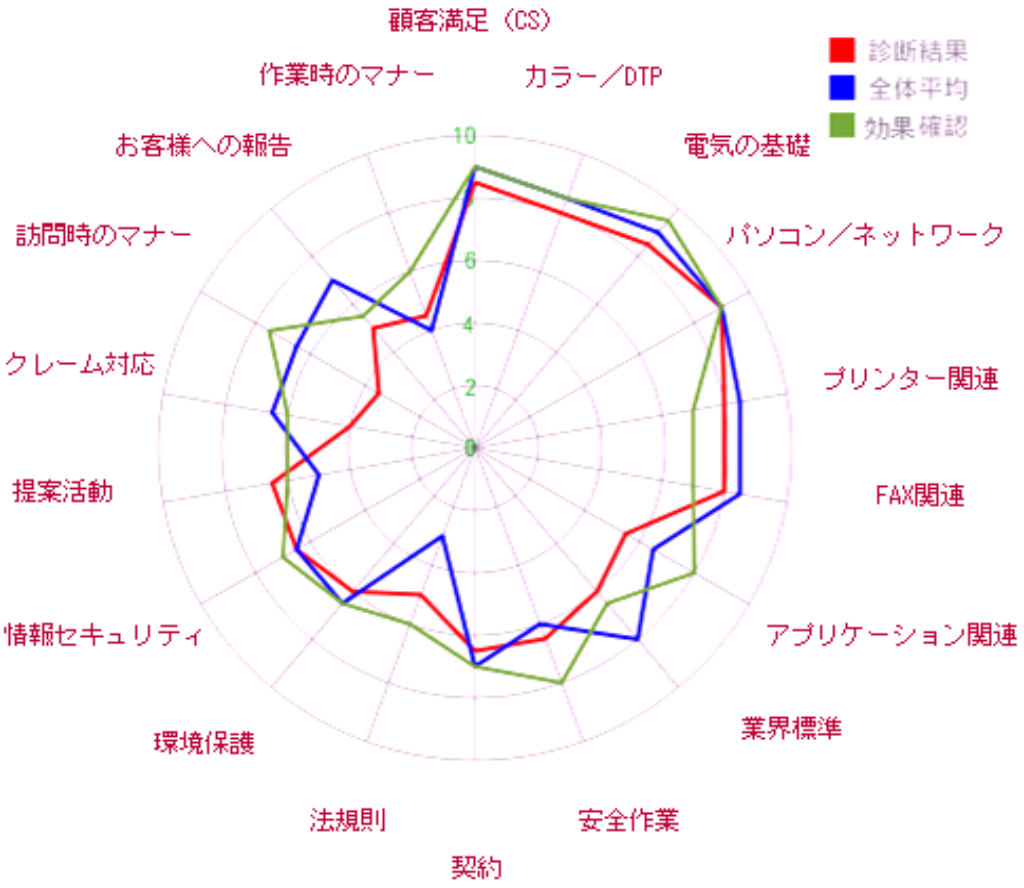
1. CEの基礎スキルを測る業界共通のものさし（基準）の策定と標準化ができる。
2. 業界全体と比較した自社のスキルの現状や自社の強み弱みを確認する指標となる。
3. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底することができる。
4. CEの基礎スキルとして標準化することで、CEに対する基礎教育部分の企画・実施の工数が低減できる。
5. 業界共通スキルについては、各社で評価するよりも幅広い視点で指標を作成することができる。

2010年度

1. CEの基礎スキルを定量的に測る業界共通のものさし（基準）の策定と標準化を、幅広い視野で推進できる。
2. 業界全体と比較した自社／個人のスキルの現状や強み弱みを可視化できる。
3. 学習ステップにより、可視化できた弱みを強化し、強みを更に伸ばすことができる。
4. スキルアップ効果の確認ができ、自信が持てるとともに、更なるスキルアップのきっかけ作りができる。
5. CEの職種別／経験年数別等自社の要望に合わせた結果が見られる。
6. 学習制度を活用してCEにとって必要な現在の法律や規制事項、トレンドについて徹底することができる。
7. 業界全体での学習制度の整備継続により、CEスキルの基礎作りを効率的・効果的に推進することができる。

結果確認

診断結果レポート（全体）



診断日:　　・出力日時:

ユーザID:

得点：　個人／受講平均

順位：　個人／受講母数

個人の結果は、「スキル診断」・「効果確認」終了後に診断結果レポートを出力することで、それぞれ確認できます。

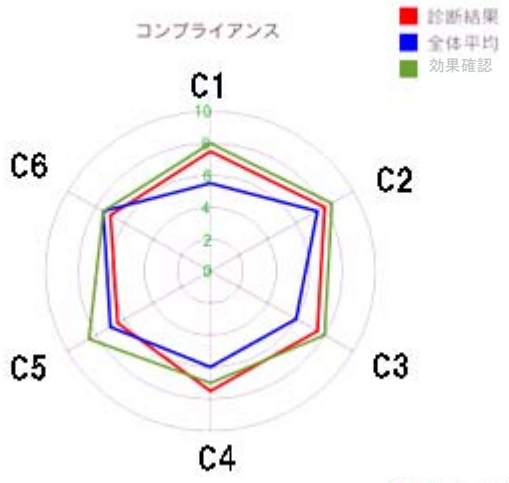
スキル診断期間終了後（2010年12月）に診断結果レポートを再出力して戴きますと、個人結果と全体平均との比較ができます。

結果確認

診断結果レポート(スキル別)

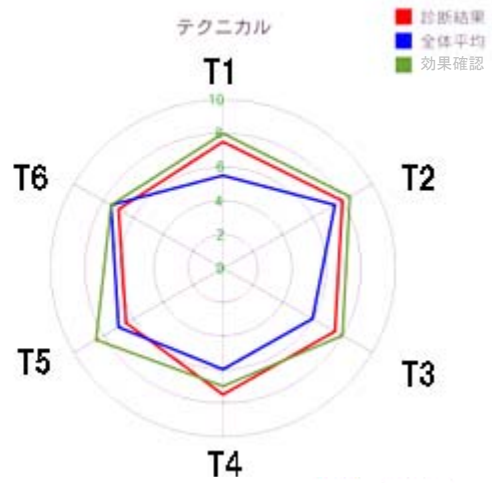
40 /42

H1	顧客満足(CS)	7
H2	作業時のマナー	7
H3	お客様への報告	7
H4	訪問時のマナー	7
H5	クレーム対応	5
H6	提案活動	7



35 /42

C1	情報セキュリティ	
C2	環境保護	
C3	法規制	
C4	契約	
C5	安全作業	
C6	業界標準	



37 /42

T1	カラー/DTP	
T2	電気の基礎	
T3	パソコン/ネットワーク	
T4	プリンター関連	
T5	FAX関連	
T6	アプリケーション関連	-