

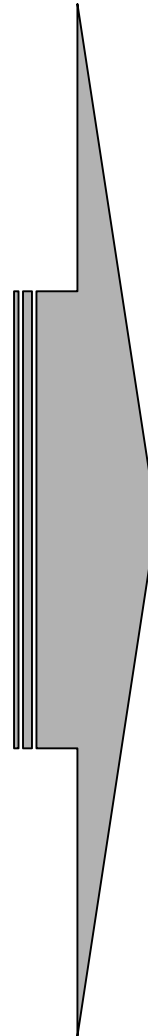
オペレーション

職種の概要

職種: オペレーション

オペレーションの概要

職種	オペレーション		
専門分野	システムオペレーション	ネットワークオペレーション	カスタマサポート
レベル7			
レベル6			
レベル5			
レベル4			
レベル3			
レベル2			
レベル1			



職種の説明

システムの運転(定時、縮退)、ネットワークの運用/監視、サービスレベル管理、機器構成管理等を実施するとともにヘルプデスク業務を行う。
 IT投資プロセスにおいては、運用・保守(ソリューション運用(システム/業務))を主な活動領域として以下を実施する。

- 運用・保守
- ・システムの運用

当該職種は、以下の専門分野に区分される。

システムオペレーション
 主にコンピュータシステムの運用における計画策定、運用、サービスの維持、監視、障害予防及び障害回復を行う。

ネットワークオペレーション
 主にネットワークシステムの運用における計画策定、運用、サービスの維持、ネットワーク監視、障害予防及び障害回復を行う。

カスタマサポート
 ユーザからの各種問合せ、クレーム及び障害通知などに対する一元的窓口を提供し、ユーザサービスの向上を図るなどのヘルプデスク業務を行う。

達成度指標

職種: オペレーション

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
システムオペレーション 1 of 3	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - システムオペレーション責任者として、以下の責任をもち、オペレーションメンバを指揮・リードしてシステムオペレーションを実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 与えられた予算内でのサービス提供 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のシステムオペレーションの経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要求レベルが高い) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件・完了条件 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するシステム運用において、ユーザと合意したサービスレベルの維持を行い、システムオペレーションを成功裡に実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 管理する要員数がピーク時 10 人以上、または年間契約金額 1 億円以上 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステムオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のシステムオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任 事業部長相当または部長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
システムオペレーション 2 of 3	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - システムオペレーションのリーダーとして、以下の責任をもち、オペレーションメンバをリードして、システムオペレーションを実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のシステムオペレーションの経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要求レベルが高い) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するシステム運用において、ユーザと合意したサービスレベルの維持を行い、システムオペレーションを成功裡に実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 管理する要員数がピーク時 10 人未満、または年間契約金額 1 億円未満 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステムオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のシステムオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任課長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
システムオペレーション 3 of 3	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルが作成したサービス計画に基づいたシステムオペレーション実施責任を持ち、システムオペレーションを実施した経験・実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のシステムオペレーションをメンバとして遂行した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要件) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するシステム運用において、システムオペレーションを実施した経験・実績を有する ピーク時の要員数 10 人未満 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたシステムオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する 上記サイズ・複雑性のシステムオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任ユーザ満足感の提供

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ネットワークオペレーション 1 of 3	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ネットワークオペレーション責任者として、以下の責任をもち、オペレーションメンバを指揮・リードしてネットワークオペレーションを実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 与えられた予算内でのサービス提供 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のネットワークオペレーションの経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要求レベルが高い) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコール) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件・完了条件 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するネットワークオペレーションにおいて、ユーザと合意したサービスレベルの維持を行い、ネットワークオペレーションを成功裡に実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 管理する要員数がピーク時 10 人以上、または年間契約金額 1 億円以上 100 拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたネットワークオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のネットワークオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任 事業部長相当または部長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ネットワークオペレーション 2 of 3	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の責任をもち、オペレーションメンバをリードして、ネットワークオペレーションを実施した経験・実績を有する ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のネットワークオペレーションの経験・実績を有する アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要求レベルが高い) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコール) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するネットワークオペレーションにおいて、ユーザと合意したサービスレベルの維持を行い、ネットワークオペレーションを成功裡に実施した経験・実績を有する 管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満 100拠点未満の小規模ネットワーク・プロジェクト <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたネットワークオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する 上記サイズ・複雑性のネットワークオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任 課長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
ネットワークオペレーション 3 of 3	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルが作成したサービス計画に基づいたネットワークオペレーション実施責任を持ち、ネットワークオペレーションを実施した経験・実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のネットワークオペレーションをメンバとして遂行した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要件) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコル) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するシステム運用において、ネットワークオペレーションを実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ピーク時の要員数 10 人未満、または年間契約金額 5 千万円未満 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたネットワークオペレーション及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のネットワークオペレーション対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任ユーザ満足感の提供

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
カスタマサポート 1 of 3	レベル5	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - カスタマサポート責任者として、以下の責任をもち、オペレーションメンバを指揮・リードしてカスタマサポートを実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 与えられた予算内でのサービス提供 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の幾つかに相当する複雑度のカスタマサポートの経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコール、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件・完了条件 <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するカスタマサポートにおいて、ユーザサービスの向上を図り、カスタマサポートを成功裡に実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 管理するカスタマサポートピーク時の要員数 20 人以上 年間カスタマサポート契約金額 1 億 5 千万円以上 対応するユーザ数、年間 3000 人以上 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたカスタマサポート及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のカスタマサポート対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任 事業部長相当または部長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 後進育成、社内のコミュニティ活動、社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての顕著な貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
カスタマサポート 2 of 3	レベル4	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の責任をもち、オペレーションメンバをリードして、カスタマサポートを実施した経験・実績を有する ユーザと合意したサービスレベル(SLA)の達成 ユーザ満足度の目標達成 <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のカスタマサポートの経験・実績を有する サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコール、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するカスタマサポートにおいて、ユーザサービスの向上を図り、カスタマサポートを成功裡に実施した経験・実績を有する 管理する要員数がピーク時 20 人未満 年間カスタマサポート契約金額 1 億 5 千万円未満 対応するユーザ数、年間 1000 人以上 3000 人未満 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたカスタマサポート及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する 上記サイズ・複雑性のカスタマサポート対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任課長相当以上へのユーザ満足感、オペレーションメンバへの達成感の提供 社内のコミュニティ活動、または社内の論文・技術レポートの執筆等のプロフェッショナルとしての貢献/実績

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
カスタマサポート 3 of 3	レベル3	<p>責任性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 指定されたマニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルが作成したサービス計画に基づいたカスタマサポート実施責任を持ち、カスタマサポートを実施した経験・実績を有する <p>複雑性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 同一職種の上位レベルの指導の下、以下の幾つかに相当する複雑度のカスタマサポートをメンバとして遂行した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコール、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用・保守の要件) <p>サイズ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下の規模に相当するカスタマサポートにおいて、ユーザサービスの向上を図り、カスタマサポートを成功裡に実施した経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> ピーク時の要員数 10 人未満 年間カスタマサポート契約金額 5 千万円未満 対応するユーザ数、年間 1000 人未満 <p>タスク特性:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のタスク特性を踏まえたカスタマサポート及びプロフェッショナル活動の経験・実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 上記サイズ・複雑性のカスタマサポート対象の熟知、最適解の選択、契約期間内を通じた責任ユーザ満足感の提供

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
オペレーション共通 1 of 2	レベル2	<p>責任性: - 担当するオペレーションに対する責任を持ち、オペレーション業務を実施した経験・実績を有する</p> <p>複雑性: - 同一職種の上位レベルの指導の下、複雑性を問わず、オペレーション業務を2回以上、実施した経験・実績を有する</p> <p>サイズ: - ピーク時の要員数の規模を問わず、オペレーション業務を2回以上、実施した経験・実績を有する</p> <p>タスク特性: - 指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルが作成したサービス計画に基づいて、メンバーとしてオペレーション業務を実施した経験・実績を有する。</p>

オペレーションの達成度指標

専門分野	達成度指標	
オペレーション共通 2 of 2	レベル1	<p>責任性: - 担当するオペレーションに対する責任を持ち、オペレーション業務を実施した経験・実績を有する</p> <p>複雑性: - 同一職種の上位レベルの指導の下、複雑性を問わず、オペレーション業務を、実施した経験・実績を有する</p> <p>サイズ: - ピーク時の要員数の規模を問わず、オペレーション業務を、実施した経験・実績を有する</p> <p>タスク特性: - 指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルが作成したサービス計画に基づいて、メンバーとしてオペレーション業務を実施した経験・実績を有する</p>

スキル領域

職種: オペレーション

オペレーションのスキル領域

専門分野	スキル領域	
	職種共通スキル項目	専門分野固有スキル項目
システム オペレーション	<p>顧客リレーションの確立 ニーズの理解、サービスレベル管理、ユーザ満足度管理</p> <p>マネジメントシステムの確立 管理方針の明確化、管理指標と管理手順の定義、管理の実践</p> <p>情報システム導入変更 業務システムの移管、変更管理手順の作成、変更計画の作成、変更の管理、変更の実施</p> <p>サービス支援管理 信頼性管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策の実施、パフォーマンス/キャパシティ管理、構成管理、設備管理、問題管理</p> <p>情報資産管理 情報システムの財務管理、費用配賦、サービス・機器の購買管理、資産管理、セキュリティ管理、人材管理、スキル管理、チーム・メンバとの連携・動機付けと達成感の共有</p> <p>リーダーシップ リーダーシップの基本や原則の把握・実践、目標の設定、目標の共有、システムオペレーション業務の推進・実行・管理</p> <p>コミュニケーション 効果的/効率的な文書力/会話力の活用、ユーザまたはチームメンバとの意思疎通</p> <p>ネゴシエーション 信頼関係の確立、目標の設定、共通利益の合意形成</p>	<p>システムオペレーション サービス計画の作成、サービスの実施、サービスの維持</p>
ネットワーク オペレーション		<p>ネットワークオペレーション サービス計画の作成、サービスの実施、サービスの維持</p>
カスタマ サポート		<p>顧客リレーションの確立(ヘルプデスク) ヘルプデスクの計画、ユーザの問合せ対応、問合せ解決状況監視、問合せの状況と解決の通知、ヘルプデスク活動の報告</p>

スキル熟達度・知識項目

職種:オペレーション

専門分野:システムオペレーション

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション 顧客リレーションの確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ユーザ・ニーズの理解 - ヘルプデスク(ユーザ支援) <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ問合せの処理 ・問合せ処理状況の追跡 ・各種マニュアル、データベース等の整備 - サービスレベル管理 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル項目の設定 ・サービスレベルの監視 ・実績の分析と報告 - ユーザ満足度管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ満足度調査項目の設定 ・調査の実施/データの収集 ・調査結果の分析と報告
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・監視・実績分析と報告、ユーザ満足度調査の実施・結果分析・報告を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション マネジメントシステム の確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 管理方針の明確化 ・管理方針の明確化 ・目標設定 ・役割分担 - 管理指標と管理手順の定義 ・システム要件と主要指標の定義 ・実行計画作成 - 管理の実践 ・主要指標の評価分析
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、管理定義書の作成、実行計画の作成、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション 情報システム導入変更	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 変更管理手順 ・変更管理手順の作成 - 変更計画 ・変更計画の把握 - 変更管理 ・変更の承認 ・変更記録 - 変更の実施 ・変更の実施 ・変更結果の確認と通知
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、関係者への通知、変更記録、問題管理・構成管理への連携、変更を実施し、情報システム導入変更を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション サービス支援管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 構成管理 - 信頼性管理 - 設備管理 - バックアップ/リカバリ管理 - 災害対策 - パフォーマンス/キャパシティ管理 - 問題管理 <ul style="list-style-type: none"> ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション 情報資産管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 情報システムの財務管理 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理 <ul style="list-style-type: none"> ・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理 - セキュリティ管理 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ要件の設定 ・セキュリティ保護の実施 - 人材管理 <ul style="list-style-type: none"> ・要員の計画 - スキル管理
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理、セキュリティ管理、人材管理、スキル管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ (一般) ・リーダーシップ の基本や原則の把握・実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 - リーダーシップ (技術チーム内) ・目標の設定 ・システムオペレーション業務の推進 ・システムオペレーション業務の実行 ・システムオペレーション業務管理 ・チームメンバとの連携 ・チームメンバの動機付けと達成感共有 - リーダーシップ (技術チーム以外) ・目標の共有 ・システムオペレーション業務の推進 ・システムオペレーション業務の実行 ・協業
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、指揮・命令しシステムオペレーションを実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダとして、システムオペレーションを実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、責任者、リーダ、他のシステムオペレーションメンバと協業し、システムオペレーションを実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用・実践 ・効果的な話し方、聞き方の活用・実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用・実践 ・公式・非公式文書の作成 ・文書表現、表現技法の活用・実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用・実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応能力の育成・実践 ・状況理解力の活用・実践 ・ミーティング運営技術の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、システムオペレーションチームメンバーとシステムオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システムオペレーションチームメンバーとシステムオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバーとして、責任者、リーダー、他のシステムオペレーションメンバーとシステムオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握・実践 ・効果的な交渉技法の活用・実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、部長相当以上の方々及びシステムオペレーションメンバとシステムオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、システムオペレーションメンバとシステムオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、責任者、リーダー、他のシステムオペレーションメンバとシステムオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: システムオペレーション システムオペレーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理 - サービスの実施 ・コンソールオペレーション ・バッチオペレーション ・データオペレーション ・テープオペレーション ・プリントオペレーション
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のシステムオペレーションの責任者として、サービス計画の作成とサービスの維持を行い、システムオペレーションを指揮・リードすることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のシステムオペレーションのリーダーとして、サービス計画の作成とサービスの維持、各種オペレーションによるサービスの実施を行い、システムオペレーションをリードすることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、システムオペレーションメンバとして、各種オペレーションによるサービスの実施等のシステムオペレーションを実施することができる	

スキル熟達度・知識項目

職種: オペレーション

専門分野: ネットワークオペレーション

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション 顧客リレーションの確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ユーザ・ニーズの理解 - ヘルプデスク(ユーザ支援) <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ問合せの処理 ・問合せ処理状況の追跡 ・各種マニュアル、データベース等の整備 - サービスレベル管理 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル項目の設定 ・サービスレベルの監視 ・実績の分析と報告 - ユーザ満足度管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ満足度調査項目の設定 ・調査の実施/データの収集 ・調査結果の分析と報告
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・監視・実績分析と報告、ユーザ満足度調査の実施・結果分析・報告を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション マネジメントシステム の確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 管理方針の明確化 ・管理方針の明確化 ・目標設定 ・役割分担 - 管理指標と管理手順の定義 ・システム要件と主要指標の定義 ・実行計画作成 - 管理の実践 ・主要指標の評価分析
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、管理定義書の作成、実行計画作成、管理の実践を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション 情報システム導入変更	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 変更管理手順 ・変更管理手順の作成 - 変更計画 ・変更計画の把握 - 変更管理 ・変更の承認 ・変更記録 - 変更の実施 ・変更の実施 ・変更結果の確認と通知
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、ネットワークオペレーションに関わる情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、ネットワークオペレーションに関わる情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、関係者への通知、変更記録、問題管理・構成管理への連携、変更を実施し、ネットワークオペレーションに関わる情報システム導入変更を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション サービス支援管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 構成管理 - 信頼性管理 - 設備管理 - バックアップ/リカバリ管理 - 災害対策 - パフォーマンス/キャパシティ管理 - 問題管理 <ul style="list-style-type: none"> ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション 情報資産管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 情報システムの財務管理 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理 <ul style="list-style-type: none"> ・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理 - セキュリティ管理 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ要件の設定 ・セキュリティ保護の実施 - 人材管理 <ul style="list-style-type: none"> ・要員の計画 - スキル管理
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理、セキュリティ管理、人材管理、スキル管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ (一般) ・リーダーシップ の基本や原則の把握・実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 - リーダーシップ (技術チーム内) ・目標の設定 ・ネットワークオペレーション業務の推進 ・ネットワークオペレーション業務の実行 ・ネットワークオペレーション業務管理 ・チームメンバとの連携 ・チームメンバの動機付けと達成感共有 - リーダーシップ (技術チーム以外) ・目標の共有 ・ネットワークオペレーション業務の推進 ・ネットワークオペレーション業務の実行 ・協業
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、指揮・命令しネットワークオペレーションを実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、ネットワークオペレーションを実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションと協業し、ネットワークオペレーションを実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用・実践 ・効果的な話し方、聞き方の活用・実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用・実践 ・公式・非公式文書の作成 ・文書表現、表現技法の活用・実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用・実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応能力の育成・実践 ・状況理解力の活用・実践 ・ミーティング運営技術の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、ネットワークオペレーションチームメンバーとネットワークオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、ネットワークオペレーションチームメンバーとネットワークオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバーとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションメンバーとネットワークオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握・実践 ・効果的な交渉技法の活用・実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、部長相当以上の方々及びネットワークオペレーションチームメンバーとネットワークオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、ネットワークオペレーションメンバーとネットワークオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバーとして、責任者、リーダー、他のネットワークオペレーションメンバーとネットワークオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: ネットワークオペレーション ネットワークオペレーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - サービス計画の作成とサービスの維持 ・年間サービス実施計画の策定 ・年間サービス実施計画の実行管理 ・サービス利用スケジュール計画の策定 ・サービス利用スケジュール実績管理 - サービスの実施 ・コンソールオペレーション ・バッチオペレーション ・データオペレーション ・テープオペレーション ・プリントオペレーション
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額1億円以上のネットワークオペレーションの責任者として、サービス計画の作成とサービスの維持を行い、ネットワークオペレーションを指揮・リードすることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額1億円未満のネットワークオペレーションのリーダーとして、サービス計画の作成とサービスの維持、各種オペレーションによるサービスの実施を行い、ネットワークオペレーションをリードすることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、ネットワークオペレーションメンバとして、各種オペレーションによるサービスの実施等のネットワークオペレーションを実施することができる	

スキル熟達度・知識項目

職種:オペレーション

専門分野:カスタマサポート

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート 顧客リレーションの確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ユーザ・ニーズの理解 - ヘルプデスク(ユーザ支援) <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ問合せの処理 ・問合せ処理状況の追跡 ・各種マニュアル、データベース等の整備 - サービスレベル管理 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル項目の設定 ・サービスレベルの監視 ・実績の分析と報告 - ユーザ満足度管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ満足度調査項目の設定 ・調査の実施/データの収集 ・調査結果の分析と報告
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・合意形成、ユーザ満足度管理を適切に実施し、良好な顧客リレーションを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、ユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・監視・実績分析と報告、ユーザ満足度調査の実施・結果分析・報告を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート マネジメントシステム の確立	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 管理方針の明確化 ・管理方針の明確化 ・目標設定 ・役割分担 - 管理指標と管理手順の定義 ・システム要件と主要指標の定義 ・実行計画作成 - 管理の実践 ・主要指標の評価分析
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステムを確立することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、管理定義書の作成、実行計画の作成、管理の実践を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート 情報システム導入変更	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 変更管理手順 ・変更管理手順の作成 - 変更計画 ・変更計画の把握 - 変更管理 ・変更の承認 ・変更記録 - 変更の実施 ・変更の実施 ・変更結果の確認と通知
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、変更の承認、変更結果の確認、変更状況の評価と改善を行い、情報システム導入変更を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、関係者への通知、変更記録、問題管理・構成管理への連携、変更を実施し、情報システム導入変更を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート サービス支援管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 構成管理 - 信頼性管理 - 設備管理 - バックアップ/リカバリ管理 - 災害対策 - パフォーマンス/キャパシティ管理 - 問題管理 <ul style="list-style-type: none"> ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート 情報資産管理	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - 情報システムの財務管理 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理 <ul style="list-style-type: none"> ・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理 - セキュリティ管理 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ要件の設定 ・セキュリティ保護の実施 - 人材管理 <ul style="list-style-type: none"> ・要員の計画 - スキル管理
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、情報システムの財務管理、サービスと機器の購入、費用配賦、資産管理、セキュリティ管理、人材管理、スキル管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を適切に実施することができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、サービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート リーダーシップ	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ (一般) ・リーダーシップ の基本や原則の把握・実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践
	レベル6		<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ (技術チーム内) ・目標の設定 ・カスタマサポート業務の推進 ・カスタマサポート業務の実行 ・カスタマサポート業務管理 ・チームメンバとの連携 ・チームメンバの動機付けと達成感共有
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、指揮・命令しカスタマサポートを実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ (技術チーム以外) ・目標の共有 ・カスタマサポート業務の推進 ・カスタマサポート業務の実行
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダとして、カスタマサポートを実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・協業
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバとして、責任者、リーダ、他のネットワークオペレーションと協業し、カスタマサポートを実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート コミュニケーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション (2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用・実践 ・効果的な話し方、聞き方の活用・実践 - コミュニケーション (情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用・実践 ・公式・非公式文書の作成 ・文書表現、表現技法の活用・実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用・実践 - コミュニケーション (情報の処理) ・状況対応能力の育成・実践 ・状況理解力の活用・実践 ・ミーティング運営技術の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、カスタマサポートチームメンバーとカスタマサポートに関して、意思疎通を図ることができる、また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、カスタマサポートチームメンバーとカスタマサポートに関して、意思疎通を図ることができる、また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、責任者、リーダー、他のカスタマサポートメンバーとカスタマサポートに関して、意思疎通を図ることができる。また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: カスタマサポート ネゴシエーション	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握・実践 ・効果的な交渉技法の活用・実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用・実践
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、部長相当以上の方々及びカスタマサポートチームメンバとカスタマサポートに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、カスタマサポートメンバとカスタマサポートに関するネゴシエーションを行うことができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバとして、責任者、リーダー、他のカスタマサポートメンバとカスタマサポートに関するネゴシエーションを行うことができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

専門分野固有スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野： カスタマサポート 顧客リレーションの確立（ヘルプデスク）	レベル7		<ul style="list-style-type: none"> - ヘルプデスクの計画と構築 - ユーザ問合せの処理 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ問合せの受け付け ・ユーザ問合せ対応と記録 - 問合せ処理状況の追跡 - 問合せの状況と解決の通知 - 各種マニュアル、データベース等の整備 - ヘルプデスク活動の改善と報告 - ユーザ・ニーズの理解 - サービスレベル管理 - ユーザ満足度管理 - 顧客データベース構築
	レベル6		
	レベル5	管理する要員数がピーク時20人以上、年間契約金額1億5千万円以上、または対応するユーザ数、年間3000人以上のカスタマサポートの責任者として、ヘルプデスクの計画と構築、各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる	
	レベル4	管理する要員数がピーク時20人未満、年間契約金額1億5千万円未満、または対応するユーザ数、年間1000人以上3000人未満のカスタマサポートのリーダーとして、ヘルプデスクの計画と構築、問合せの処理、問合せ処理状況の追跡/状況と解決の通知、ユーザ各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善と報告を行い、ユーザサービスの向上を図ることができる	
	レベル3	同一職種の上位レベルの指導の下、カスタマサポートメンバーとして、問合せの処理、問合せ処理状況の追跡/状況と解決の通知、ユーザ各種マニュアル、データベース等の整備、ヘルプデスク活動の改善と報告を行い、ユーザサービスの向上を支援することができる	

スキル熟達度・知識項目

職種: オペレーション

専門分野: レベル1、2 共通

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 顧客リレーションの確立	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・監視・実績分析と報告、ユーザ満足度調査の実施・結果分析・報告を行い、顧客リレーション確立を支援することができる	<ul style="list-style-type: none"> - ユーザ・ニーズの理解 - ヘルプデスク(ユーザ支援) <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ問合せの処理 ・問合せ処理状況の追跡 ・各種マニュアル、データベース等の整備 - サービスレベル管理 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル項目の設定 ・サービスレベルの監視 ・実績の分析と報告 - ユーザ満足度管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ満足度調査項目の設定 ・調査の実施/データの収集 ・調査結果の分析と報告
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のユーザ・ニーズの把握、サービスレベルの設定・監視・実績分析と報告、ユーザ満足度調査の実施・結果分析・報告に関する一部の作業を実施し、顧客リレーション確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 マネジメントシステム の確立	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践を行い、マネジメントシステム確立を支援することができる	<ul style="list-style-type: none"> - 管理方針の明確化 ・管理方針の明確化 ・目標設定 ・役割分担 - 管理指標と管理手順の定義 ・システム要件と主要指標の定義 ・実行計画作成 - 管理の実践 ・主要指標の評価分析
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の管理方針・目標の設定、管理指標と管理手順の定義、管理の実践に関する一部の作業を実施し、マネジメントシステム確立を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 情報システム導入変更	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、関係者への通知、変更記録、問題管理・構成管理への連携、変更を実施し、情報システム導入変更を支援することができる	<ul style="list-style-type: none"> - 変更管理手順 ・変更管理手順の作成 - 変更計画 ・変更計画の把握 - 変更管理 ・変更の承認 ・変更記録 - 変更の実施 ・変更の実施 ・変更結果の確認と通知
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の変更管理要件の設定、変更管理手順の作成、変更計画の把握、変更アセスメント、関係者への通知、変更記録、問題管理・構成管理への連携、変更に関する一部の作業を実施し、情報システム導入変更を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 サービス支援管理	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等のサービス支援管理を実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> - サービスの維持 <ul style="list-style-type: none"> ・年間実施計画の実行管理 ・利用スケジュール実績管理 - 運用関連マニュアル、手順書等 <ul style="list-style-type: none"> ・運用関連マニュアル、手順書の理解・実施 - サービスの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・コンソールオペレーション ・バッチオペレーション ・データオペレーション ・テープオペレーション ・プリントオペレーション - バックアップ/リカバリ管理 - 災害対策 - パフォーマンス/キャパシティ管理 - 問題管理 <ul style="list-style-type: none"> ・問題の発見、切り分け ・問題の解決、エスカレーション ・問題の記録、分析 ・解決のトラッキング ・問題発生状況の評価と改善
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の構成管理、信頼性管理、設備管理、バックアップ/リカバリ管理、災害対策、パフォーマンス/キャパシティ管理、問題管理等に関する一部の作業を実施し、サービス支援管理を実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 情報資産管理	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のサービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等の情報資産管理を支援することができる	<ul style="list-style-type: none"> - 情報システムの財務管理 - サービスと機器の購入 - 費用配賦 - 資産管理 <ul style="list-style-type: none"> ・資産管理手順の作成 ・棚卸、在庫管理 - セキュリティ管理 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ要件の設定 ・セキュリティ保護の実施 - 人材管理 <ul style="list-style-type: none"> ・要員の計画 - スキル管理
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のサービスと機器の購入、資産管理、セキュリティ管理等に関する一部の作業を実施し、情報資産管理を支援することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 リーダーシップ	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダー、他のオペレーションメンバと協業し、オペレーションを実施することができる	<ul style="list-style-type: none"> - リーダーシップ(一般) <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーシップの基本や原則の把握・実践 ・チームワークとコミュニケーションの実践 - リーダーシップ(技術チーム内) <ul style="list-style-type: none"> ・目標の設定 ・カスタマサポート業務の推進 ・カスタマサポート業務の実行 ・カスタマサポート業務管理 ・チーム・メンバとの連携 ・チーム・メンバの動機付けと達成感共有 - リーダーシップ(技術チーム以外) <ul style="list-style-type: none"> ・目標の共有 ・カスタマサポート業務の推進 ・カスタマサポート業務の実行 ・協業
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダー、他のオペレーションメンバと協業し、オペレーションを実施することができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 コミュニケーション	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダー、他のオペレーションメンバとオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる また、ユーザとの会話においても適切な意志疎通を図ることができる	<ul style="list-style-type: none"> - コミュニケーション(2way) ・対話、インタビューの実施 ・意思疎通 ・コミュニケーション手法の活用・実践 ・効果的な話し方、聞き方の活用・実践 - コミュニケーション(情報伝達) ・プレゼンテーション技術の活用・実践 ・公式・非公式文書の作成 ・文書表現、表現技法の活用・実践 ・メディア選択 ・説得技法の活用・実践 - コミュニケーション(情報の処理) ・状況対応能力の育成・実践 ・状況理解力の活用・実践 ・ミーティング運営技術の活用・実践
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダー、他のオペレーションメンバとオペレーションに関して、意思疎通を図ることができる	

オペレーションのスキル熟達度・知識項目

職種共通スキル項目	スキル熟達度		知識項目
専門分野: 共通 ネゴシエーション	レベル2	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、または同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域の責任者、リーダー、他のオペレーションメンバとオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	<ul style="list-style-type: none"> - ネゴシエーション ・交渉プロセスの把握・実践 ・効果的な交渉技法の活用・実践 ・信頼関係の確立 ・目標の設定 ・共通利益 ・論理的思考の実施 ・問題解決手法の活用・実践
	レベル1	指定された運用マニュアル、手順書等に従い、かつ同一職種の上位レベルの指導の下、オペレーションメンバとして、担当する領域のリーダー、他のオペレーションメンバとオペレーションに関するネゴシエーションを行うことができる	