



CompTIA(コンプティア/コンピュータ技術産業協会)が認定する「CompTIA認定資格」は、2004年2月現在、133の国と地域で受験者が存在する、IT試験において世界2位の試験実施数を誇るプログラムです。主に「顧客満足度の向上」のために、企業で受け入れられています。

## CompTIA日本支局

# CompTIAとは

---

1980年初頭、EDIが様々な規格で利用され情報が飛び交う中、ISOやIEEEに対し標準化を提言するため、各社が集まる場として1982年にシカゴで設立。その後、欧米を中心とし12拠点を持つ非営利グローバルIT業界組織として、技術標準化の提言や各業務の業務保証となる実務能力基準の認定活動等を行っています。会員は、IT企業や各種団体、教育機関など89ヶ国20,000機関以上が参加しています(2005年7月現在)。

尚、日本では、支局が平成13年4月に設立されています。

《拠点》 < 本部サイト <http://www.comptia.org> >

アメリカ(シカゴ(本部)・ワシントン)・カナダ(オタワ・トロント)・イギリス・ドイツ・オランダ・南アフリカ・日本・オーストラリア・ベルギー・香港・シンガポール

## 《主な活動内容》

各国政府の立法・行政・司法部門に先立つ、テクノロジーコミュニティの利益を保護、推進

技術標準化の提言、ビジネス支援(e-commerce、Convergence Technologyなど)

CompTIA認定資格のマネジメント、認定、普及啓蒙

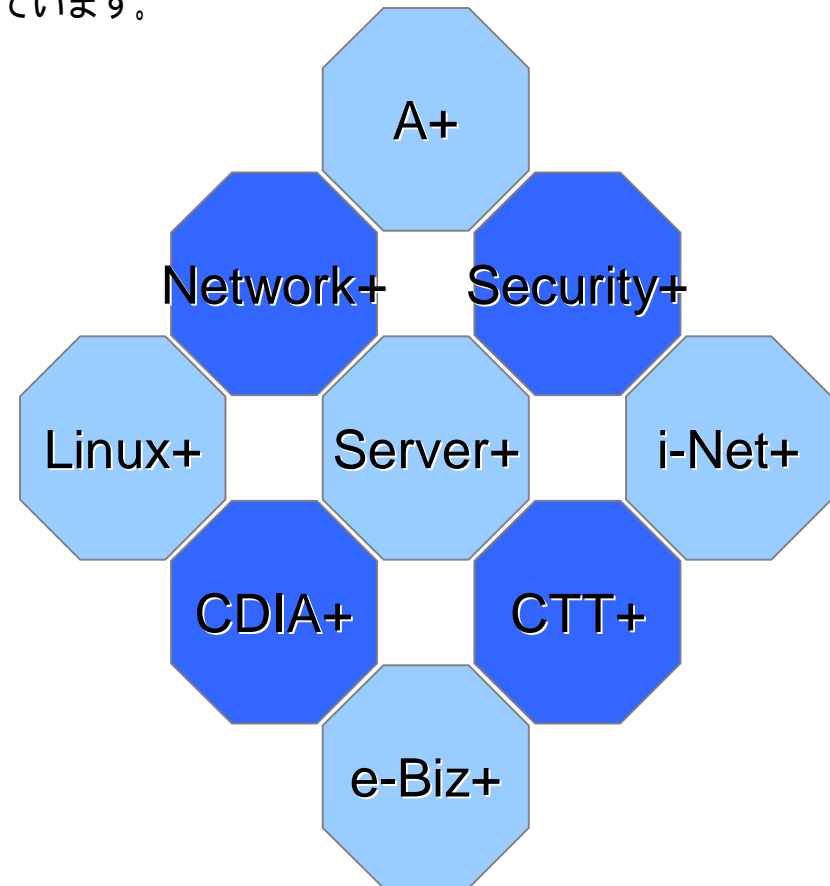
人材育成支援

# CompTIA認定資格とは

## 〈背景と用途〉

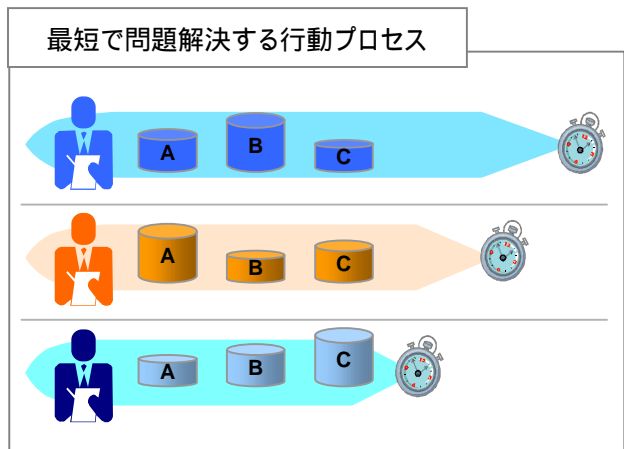
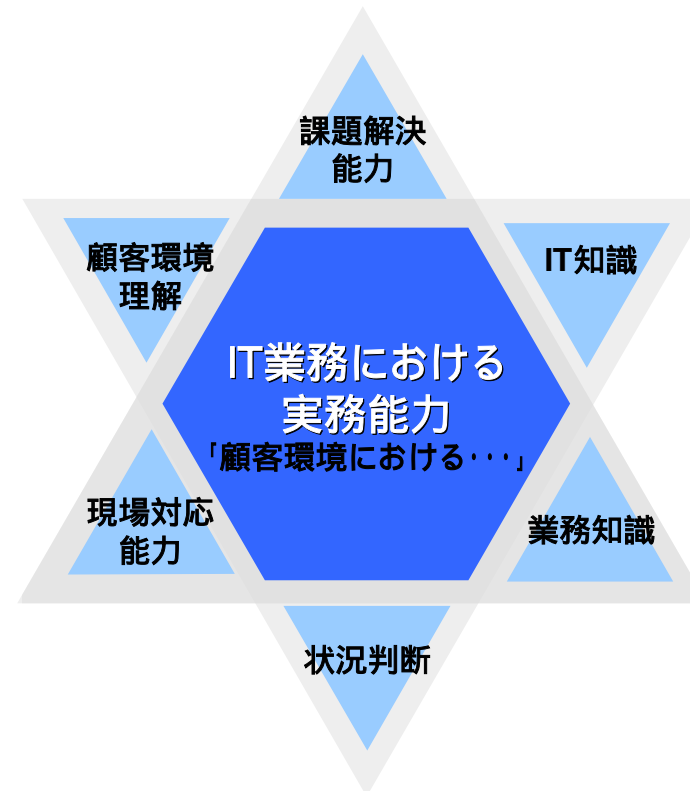
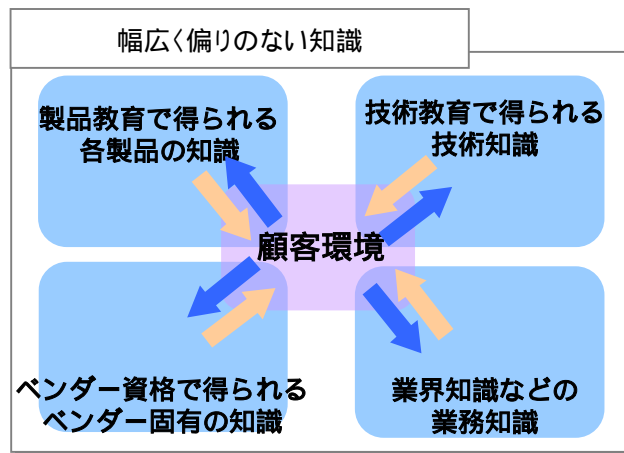
1993年のPCの爆発的な普及に伴い、クライアント環境の運用管理業務を理解する人材が急激に不足するといった事態に対処するため、技術標準化を進めるノウハウを生かし、各社が集まり、「業務」に対する標準化を進め、個々人の「業務保証」のガイドラインを作成して「CompTIA A+」ができたのが始まりです。2003年12月現在、Network+など11分野に及び、各IT業務に関する認定を行っています。

CompTIA認定資格の各資格の開発経緯は、「IT業界の流れそのもの」を表します。1993年にクライアント環境の運用管理業務を理解する人材が急激に不足するといった事態に対処するため、「A+」が開発され、クライアントを繋ぎ合うネットワークの考えから始まり(Network+)、世界をつなぐインターネット技術の普及(i-Net+)、クライアントサーバの一般化(Server+)、Linux OSの誕生(Linux+)、セキュリティ社会の急務(Security+)と、各業務における実務能力の「ものさし」として増加して参りました。



# CompTIA認定資格の特徴

現在は、「各IT業務において顧客環境を理解し、最適な環境へ導く能力」を評価できる、実務能力試験として、法人を中心に全世界的に導入がされています。

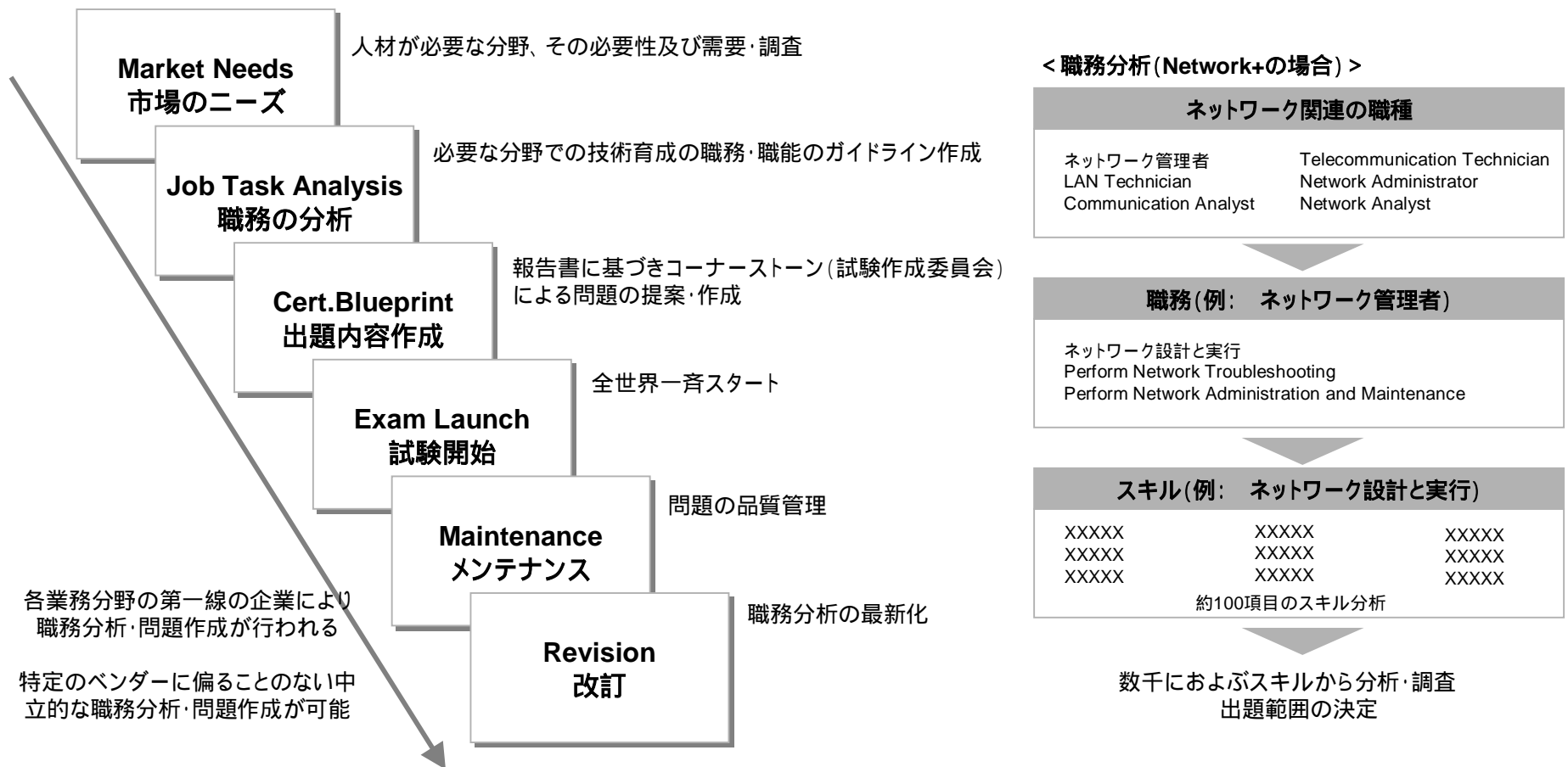


業務基準に置く事での、OJTの削減やトレーニングコストの削減  
各レベル(新入社員、主任、管理職など)やパートナーなど実務評価基準  
顧客満足度の向上、生産性の向上  
採用指標(中途採用、派遣社員など)

# CompTIA認定資格の開発プロセスの特徴

CompTIA認定資格は、「実務能力」とは、「各IT業務において、顧客側の環境の理解(現状把握)し、最適な環境へと導く能力(問題解決、状況判断、環境評価能力)」を評価することが特徴です。

つまり各IT業務において「顧客の立場に立てる人材」を育てることが特徴です。



# CompTIA認定資格の活用

## The Skill for Service, Support and Solution

IT人材といえば、昨今の高度IT人材育成の流れから、設計、開発、プログラミングといった業務やプロジェクトマネジメント業務にフォーカスが当てられています。顧客とのビジネスの継続や新たなビジネスチャンスの獲得という点では、顧客との接触やIT環境の問題把握の機会が多い、「コンサルティングセールス」や「保守・運用管理」といったサービス、サポートそしてソリューション業務に従事する人材の能力向上が非常に重要です。CompTIA認定資格は、このような業務の皆様に対し、顧客視点での実務能力の向上、定着を支援できる唯一のプログラムとして認知されており、多くの企業の皆様を活用頂いております。



### サポート

「トラブル解決時にトラブルに至った経緯と理論的な解説が可能になりお客様の信頼性が向上した。」  
(通信系企業サービス運営部)



### サービス

「お客様に説明の際に、プラスアルファの説明ができるようになり顧客の満足度が上がった。」  
(通信系企業サービス運営部)



### ソリューション

「製品ありきではなく、顧客の求める規模や業務内容、IT環境に応じて適切な製品を提案できるようになった。」(ドキュメント系企業営業支援部)



### コールセンタ

「あいまいな知識を体系的にトレーニングすることによって、自身を持って短い時間でお客様に対応できるようになった。」(大手コールセンタAgent)

### 主な導入顧客:

株式会社NTTデータ、オムロンフィールドエンジニアリング株式会社、キャノン販売株式会社、株式会社シマンテック  
ソフトバンクIDC株式会社、日本NCR株式会社、日本ヒューレット・パカード株式会社、株式会社日立情報システムズ、  
富士通株式会社、ブラザー工業株式会社、マカフィー株式会社、ユニアデックス株式会社、  
横河フィールドエンジニアリングサービス株式会社、リコーヒューマンクリエイティブ株式会社、リコーテクノシステムズ株式会社

(50音順/2006年2月現在)