

HDI-Japan (ヘルプデスク協会)

HDI公認トレーニングパートナー2012

ATP (Authorized Training Partner) RTP (Recognized Training Provider) Program

公認トレーニングパートナー(ATP)とは

HDI公認トレーニングパートナーは、ヘルプデスクやサポートサービスに携わる人々にHDI国際認定トレーニングコースを供給し、またHDI国際認定試験の準備を支援することのできるHDI公認パートナーです。このHDI国際認定トレーニングコースは、世界各国で実施されているHDI国際認定試験関連の各コースから、サポート業界の特定のテーマに関する深い知識が得られるコースまで、数多くのコースが準備されています。サポートサービス関連のトレーニングラインナップとしては、他に類を見ない幅の広さと、深さを誇っています。

HDI公認トレーニングパートナー(ATP)は、HDI公認トレーニング

HDI国際認定試験

HDI国際認定試験は、2000年に発表された国際サポートスタッフ・スタンダードに基づく、サポート・プロフェSSIONALのための認定プログラムです。サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ組織であるHDI(会員数50,000以上)が認定しますので、最も権威ある機関に国際的に認められたことになります。

CSRは始めてサポート業界に入る方を、SCAは1年程度の経験があり、問題解決に責任のある一次窓口アナリストを、DSTは顧客のワークステーションのところでサ



コースをHDI指定テキストを使用して、HDIメソッドに基づいてトレーニングを全国規模で提供するパートナーです。

HDI認定トレーニングプロバイダー(RTP)は、HDI認定インストラクタ資格を有する企業及び団体が、HDI公認トレーニングコースをHDI指定テキストを使用して実施できるものです。

ポートするIT専門職を、SCTLは3年程度の経験があるチームリーダー、スーパーバイザで最終解決者を、SCMは3年以上の経験があるシニアスーパーバイザ、マネージャ、センター長を対象としています。

HDI国際認定試験は、トレーニングとは切り離され完全に独立していますので、試験だけ単独で受験することもできます(国際認定Web試験参照/ www.HDI-Japan.com)が、トレーニングコースを受講し正しくスタンダードを理解することをお勧めします。



SCM

サポートセンターマネージャ



SCTL

サポートセンターチームリーダー



SCA

サポートセンターアナリスト



DST

デスクトップサポートテクニシャン



CSR

カスタマサービスリプレゼンタティブ



Leading IT Service & Support

HDI-Japan (ヘルプデスク協会)
【運営:シンクサービス株式会社】

〒215-0021
川崎市麻生区上麻生3-13-1
ベルクレエ新百合ヶ丘1205

Tel: 044 (969) 5031
Fax: 044 (969) 5032
www.HDI-Japan.com

ATPの種類

ATP(認定トレーニングパートナー)は、実施するトレーニングプログラム群をCSR/SCA/DST(全4コース)、SCTL(全2コース)、SCM(全2コース)の3種から選択することができます。1種類選択時の契約料は年間1,050,000円(税込)ですが、2種類以上選択した場合の契約料は、ATP契約期間が長くなるほど割引が適用されます(下表参照)。

なお、ATPとしてトレーニングビジネスを外部に実施する場合には、該当するトレーニングコースのHDI認定インストラクタ資格保有者が1名以上必要となります。例えばSCAとSCTLを実施するATPは、SCAインストラクタとSCTLインストラクタが各1名(重複可)必要となります。

ATPのベネフィット(特典)

- HDI指定テキストおよびHDIオフィシャル・カリキュラムを使用できます
- 新たな受講希望者のトレーニング参加が期待できます
- HDIのWebページにてトレーニング・パートナーとして紹介されます
- HDIメンバーへの共同プロモーションが行えます
- HDI公認トレーニング・パートナーのロゴを使用できます
- HDI-Japanが直接開催するオフィシャルトレーニングを割引受講できます
- HDIサイトメンバーが1サイト分無料で提供されます
- HDI年次カンファレンスの参加登録(国内or米国)が1名分無料となります
- HDI各種イベントに特別割引が適用されます

選択トレーニング・プログラム群	初年度	2年目	3年目	4年目以降
 チームビルディング  CSRカスタマサービスリプレゼンタティブ認定コース  SCAサポートセンターアナリスト認定コース  DSTデスクトップサポートテクニシャン認定コース	¥1,050,000	¥1,050,000	¥1,050,000	¥1,050,000
 サポートスタッフの指導・動機付け方法(SV)  SCTLサポートセンターチームリーダー認定コース	¥1,050,000	¥525,000	¥262,500	Free
 MGRサポートセンターの構築・運用・管理  SCMサポートセンターマネージャ認定コース	¥1,050,000	¥525,000	¥262,500	Free
(すべて選択時のパートナー契約料<税込>)	¥3,150,000	¥2,100,000	¥1,575,000	¥1,050,000

HDI認定インストラクタになるには

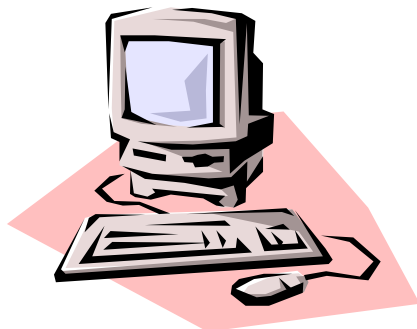
HDI認定インストラクタには誰でもなることが出来ますが、各認定コースごとにインストラクタ資格があります。各資格別トレーニングコースの受講と、HDI-Japanが直接実施するインストラクタプログラムを受講し、それぞれの認定試験をマスターレベルで合格する必要があります。ただし、SCAはDST、CSRをDSTはSCA、CSRを網羅することができます。

そしてHDI所定の認定インストラクタ申請書と申請料(14,700円/税込)を提出し、HDIによって受理されるとHDI認定インストラクタとなり、認定証が届けられます。

- HDI認定試験の一般合格ラインおよびマスターレベル合格ライン(2012年1月現在)

	一般	インストラクタ
CSR	80%	90%
SCA	80%	90%
DST	80%	90%
SCTL	80%	90%
SCM	80%	90%

HDI-Japanトレーニングパートナー企業で約20名、世界で約150名のHDI認定インストラクタが在籍しています(2011年末現在)。



HDI国際認定試験は、Webベースの試験です。詳細はwww.HDI-Japan.comまたはHDIサービスセンター(044-969-5031)までお問い合わせください。なおHDI認定トレーニングコースには1回分の受験料が含まれています。