

# あなたのセンターの 「お客様対応」スキルを「スペシャル」に Webセルフスタディコース(CSR自己学習教材)



Web自己学習教材でカスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)を導入しませんか

お客様と>Contactするスタッフに求められるのは、

- 「円滑なやりとり」
- 「お客様の言いたいことを聞きとれる力」
- 「問題を解決する」

といった難度の高いコミュニケーションスキル(ソフトスキル)です。こうしたスタッフへの教育は十分とはいえ、これらのスキルが適切に評価されていないといった状況がみられます。

一方、一般的にお客様対応窓口(コールセンターやヘルプデスク、お客様相談室等々)が抱える問題には、

- 「配属時期がばらばらのため、集合教育がしづらい」
- 「独自開発のため、教育内容がこれで十分なのかが不安」
- 「1日や2日間などの日単位で研修に参加すると業務に穴があく」

などがあります。

これらの課題を克服し、第一線で働く方が時間を有効に使ってスキルを磨けるツールはWeb自己学習教材による教育メソッドです。

## CSRのここがポイント

国際スタンダードに準拠し、  
**CSR国際認定試験の受験対策に最適**

教材はHDIの国際スタンダードに基づいているため、グローバルなカスタマサポートの考え方が身に付くとともに、あらゆる業界・業種のセンターに適應できます。

**集合研修での5,000名以上の実績を誇る教材**

教育内容はHDIのインストラクタ型集合研修として世界各国で使用されており、日本でも5,000人以上の受講の実績があります。

**修了試験による品質保証**

コースの最後に修了試験があり、履修を完了したことの認証が受けられます。※修了試験は、Webセルフスタディコース(CSR自己学習教材)オリジナルの試験です。

**サポート専門職のキャリアパス**

CSRはHDI国際認定資格のキャリアパスの入門版で、SCA・SCTL・SCMにつながります。

SCA:サポートセンターアナリスト SCTL:サポートセンターチームリーダー  
SCM:サポートセンターマネージャ

**HDI問合せ窓口格付けのベース**

国内最大のサポートセンター評価、HDI問合せ窓口格付けは、CSR国際スタンダードを基準に実施されております。

## CSR国際認定試験対策に最適

このような方におすすめ

- はじめてサポート業界に入る方
- サポート関連企業 内定者/新入社員
- Contactセンター担当者
- ヘルプデスク 次窓口担当者
- 問合せ窓口担当者
- CRM担当者・営業担当者
- コールセンター教育担当者
- サポートセンター品質管理担当者
- 音声系/非音声系サポートチームリーダー など

## 導入効果

- 国際スタンダードを学ぶことにより、スタッフの自信と、センター全体のモチベーションをアップさせ、スタッフの定着率を向上させます。
- センターとして、電話対応品質の向上と均一化が可能になります。



お申込み・お問い合わせ先

# HDI-Japan

(ヘルプデスク協会 運営)シンクサービス株式会社

Tel: 044(969)5031

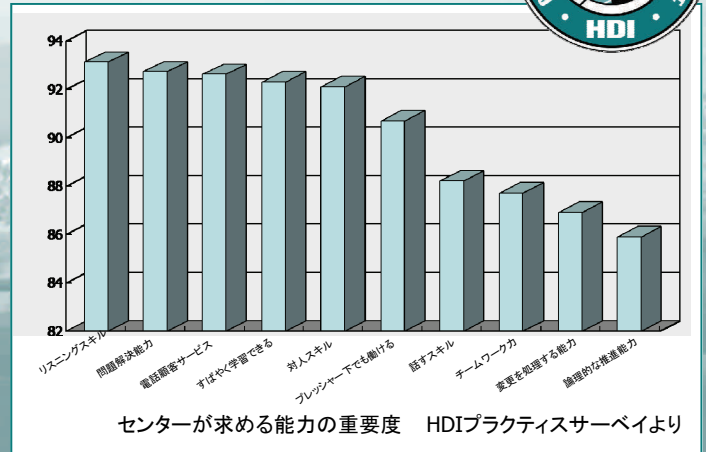
Email: info@HDI-Japan.com URL: www.HDI-Japan.com





# Webセルフスタディコース(CSR自己学習教材)

Webセルフスタディコース(CSR自己学習教材)はサポートセンターやコールセンターで働く人のためにつくられた、ソフトスキルを体系的に学ぶための自己学習教材です。



## 1.0 リーダーシップ

- 1.1 リーダーシップの原則
- 1.2 倫理
- 1.3 時間管理
- 1.4 文書によるコミュニケーション
- 1.5 最新情報を収集する
- 1.6 カスタマーサービスリプレゼンタティブの役割
- 1.7 グローバルな視野

## 2.0 方針と戦略

- 2.1 サポートセンターの発展
- 2.2 組織の方針
- 2.3 サポートセンターのサービス
- 2.4 サービスの測定と測定指標

## 3.0 従業員管理

- 3.1 チームワーク
- 3.2 親密な関係を構築する
- 3.3 ストレス管理

## 4.0 サポート資源

- 4.1 一般的なテクノロジー

## 5.0 プロセスと手順

- 5.1 手順について定義する
  - 5.2 品質保証
  - 5.3 顧客満足度調査
  - 5.4 セキュリティ管理
  - 5.5 インシデント管理
  - 5.6 コールマネジメント
  - 5.7 積極的に話を聞く
  - 5.8 関係を構築する
  - 5.9 コールの識別
  - 5.10 対立と交渉
  - 5.11 文書化
  - 5.12 問題解決
  - 5.13 エスカレーション
  - 5.14 状況報告
  - 5.15 顧客サービス
  - 5.16 セールステクニック
- (詳細項目含め、全103スタンダード)

### ■提供価格(税込み価格)

¥42,000 (一般)

¥31,500 (HDIサイトメンバー)

### ■学習期間

1ライセンス毎に12週間

### ■運用時間

5:00a.m~3:00a.m

### ■PC環境

OS	日本語	Microsoft Windows 2000 Professional SP4
	日本語	Microsoft Windows XP Home Edition SP1a/SP2
	日本語	Microsoft Windows XP Professional SP1a/SP2
	日本語	Microsoft Windows Vista Home Basic SP1
	日本語	Microsoft Windows Vista Home Premium SP1
	日本語	Microsoft Windows Vista Business SP1
	日本語	Microsoft Windows Vista Enterprise SP1
	日本語	Microsoft Windows Vista Ultimate SP1
ブラウザ		Microsoft Internet Explorer6.0 SP1/SP2
		Microsoft Internet Explorer7.0

お申込み・お問い合わせ先

# HDI-Japan

(ヘルプデスク協会 運営; シンクサービス株式会社)

Tel: 044(969)5031

Email: [info@HDI-Japan.com](mailto:info@HDI-Japan.com) URL: [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)

