



Leading IT Service & Support

HDI-JAPAN  
ヘルプデスク協会

## HDIアドバイザーサービス

HDI(ヘルプデスク協会)は世界40カ国でサポートプロフェッショナルの支援をしています

### HDIサポートセンター ベストプラクティス

1. リーダーシップ
2. 方針と戦略
3. 従業員管理
4. サポート資源
5. プロセスと手順
6. 従業員満足
7. 顧客満足
8. 実行結果

上記に関し、68スタンダード/  
272評価基準があります。

### HDIサポートスタッフ キャリアパス

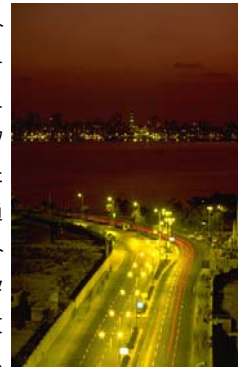
- カスタマサービス  
リプレゼンタティブ
- サポートセンター  
アナリスト
- サポートセンター  
チームリーダー
- サポートポータル  
スペシャリスト
- ヘルプデスク  
マネージャ
- サービスレベル  
マネージャ
- インストラクター
- オーディタ

## アドバイザーサービスとは

サポートセンターやコンタクトセンター、またヘルプデスクでは、多様な内外の要求にこたえねばなりません。そのためには組織的な改善やプロジェクトの取り組みが必要となります。このようなときに社外の力を借りることがよくあります。そしてコンサルティングサービスを受けることもあるでしょう。しかしこのコンサルティングサービスの多くは、最終的にサービス提供側のノウハウやテンプレートを押し付けるものがよく見られます。しかし一つとして同じサポートセンターやヘルプデスクは存在せず、それぞれの目的やニーズに基づいているはずで、したがって本来改善の主導は、センターそのものが、それぞれの企業目的や企業文化に合わせて行うべきであり、それを効果的に支援できるサービスが最も望まれることではないかと考えます。しかしこのサービスを提供するには、たいへん多くの経験と、広い視野と、膨大なペースとなるノウハウが必要になります。



HDIは世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体であり、20年に及ぶその活動から、多くのノウハウや情報を蓄積し、また最新の世界の情報に精通しています。日本のサポート業界で活躍するコンサルタンやインストラクターの支援もHDIパートナープログラムを通じて推進しています。そして多くのHDIメンバー様からの「自社に合った自社主導の改革を支援してほしい」とのご要望に、このほどお応えする運びとなりました。



HDI-Japanでは海外でのトレーニングも積んだ、複数のアドバイザーを準備し、そのご要望に応じて最適な人材をアドバイザーとして、御社の担当につかせていただきます。そのテーマとしては以下のものが考えられます。

- サポートセンターのリエンジニアリング/新規構築
- センターを中心とするCRMプロジェクトの再構築
- センタースタッフの教育体系見直しと構築
- サポートセンターのROI(投資対効果)の最大化

など

## HDI業界別ベンチマーキングデータ

- PCメーカー業界
- ホテル・旅行業界
- 証券・外為業界
- 生命・損害保険業界
- 食品・飲料業界
- 銀行・信販業界
- 化粧品通販業界
- 家電業界(テレビメーカー)
- ISP業界
- 通信販売業界
- 製薬業界
- スクール業界
- テーマパーク業界
- 自動車業界
- 衣料品業界
- ソフトベンダー業界
- CATV・衛星放送業界
- PCデバイス/周辺機器業界
- 運輸業界

ほか 全700社以上の問い合わせ窓口ベンチマーキングデータが活用できます。

## 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

Email: info@HDI-Japan.com



### 世界のHDI所在地

Colorado Springs, USA / Hyder-  
abad, India / Sydney, Australia /  
São Paulo, Brasil / Dubai,  
United Arab Emirates / Ljubljana,  
Slovenia / Espoo, Finland /  
Stockholm, Sweden / Warsaw,  
Poland / Kawasaki-shi, Japan

HDIは1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体です。HDIはサポートに携わる人々のために、最新の業界情報や、関連専門書籍や、調査レポートなどを提供しています。またHDIメンバーを中心とした情報交換の場や、学習の場や、各種シンポジウム、カンファレンスを開催しています。さらに国際スタンダードに基づく国際認定とトレーニングコースを提供しています。

HDIはどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。そして現在世界中で50,000メンバーを有し、フォーチュン500社の90%の企業がHDIメンバーとなっています。

## HDIはサポート&サービス業界のヘルプデスクです

### アドバイザーサービスの形態

#### ◆ A社ヘルプデスク

コスト対効果の最も高い、価値あるヘルプデスクを目指しています。そのためにHDIの各種認定やトレーニング、書籍、ネットワーキングなども活用しています。社内での各種プロジェクトについて、適宜HDIアドバイザーが参加しています。

2週間に1日程度、同じテーブルについて、現状分析、改善策の推進方法などについて作成し、またその進行状況や結果も定期的に確認していきます。

#### ◆ B社サポートセンター

サポートセンターマネジメント、および支援を受けている外部コンサルティング会社との間に入り、より効率的な改善推進のために、HDIアドバイザーがセンタースタッフ側に立って、適宜アドバイスを、コンサルティング会社にも行っています。

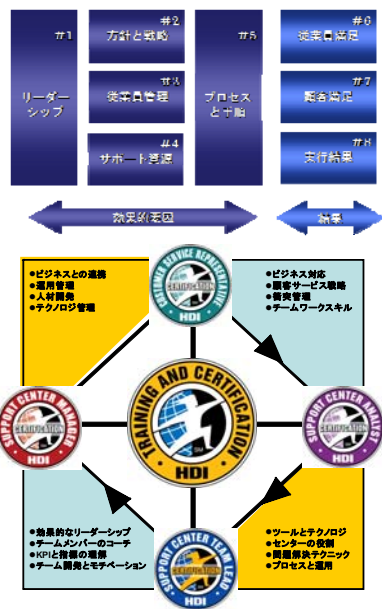
1週間に半日程度サポートセンターでのコンサルティング会社を含めたミーティングに参加し、方向性を維持、修正するとともに、最も効率的で、国際

的見地に立ったアドバイスを行っています。

#### ◆ C社コンタクトセンター

コンタクトセンターの移転に伴い、多くの外部ベンダーの効率的なハンドリングが必要になり、このプロジェクトを推進するセンタースタッフのバックアップを行います。コンタクトセンター企業のトップマネジメントに対する現場視点からのアドバイスも行い、現場担当者が直接伝えにくいことも代弁します。

月に1日程度プロジェクト会議およびステアリングコミティ会議に参加します。またベンダーとの各種検討会議にも必要に応じて参加します。



HDIはヘルプデスク発祥の地、米国コロラドスプリングスに本部があります。雄大なロッキー山脈に囲まれ、また神聖なガーデン・オブ・ザ・ゴッド(神々の公園)があります。