



HDI

Leading IT Service & Support

HDIサポートスタッフ国際認定

世界のサポート業界で唯一認知された国際個人認定資格

- ビジネスとの連携
- 運用管理
- 人材開発
- テクノロジー管理



- ビジネス対応
- 顧客サービス戦略
- 衝突管理
- チームワークスキル



HDIサポートスタッフ国際認定は右図の5種類があり、サポートサービス入門者向けのCSR(カスタマサービスリプレゼンタティブ)から、サポートセンター運営全般に責任のあるSCM(サポートセンターマネージャ)まで、キャリアパスが構成されています。

- 効果的なリーダーシップ
- チームメンバーのコーチ
- KPIと指標の理解
- チーム開発とモチベーション



- ツールとテクノロジー
- センターの役割
- 問題解決テクニック
- プロセスと運用

国際認定試験について

HDI国際標準化委員会が定めた各認定試験ごとの国際スタンダード(www.HDI-Japan.comよりダウンロード可)に基づいて出題されます。HDI国際認定試験は所要75分のコンピュータベースの試験で、合格ライン及び受験料は以下の通りです。

	問題数	合格ライン(一般)	合格ライン(インストラクタ)	受験料(税込)
カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)	65	80%	90%	25,200円
サポートセンターアナリスト(SCA)	65	80%	90%	25,200円
デスクトップサポートテクニシャン(DST)	65	80%	90%	25,200円
サポートセンターチームリーダー(SCTL)	65	80%	90%	25,200円
サポートセンターマネージャ(SCM)	65	80%	90%	37,800円



国際認定証と認定証盾
(米国製世界共通)

HDI国際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。

試験のお問合せ・お申込
受験のお申し込みは、下記弊社Webページをご覧ください。
HDI-Japan.com





HDI国際認定トレーニングコース

キャリアアップと認定資格を目指すすべての人に

HDI及びHDIパートナーは各種国際認定トレーニング及び関連トレーニングを定期的に開催しています。またオンサイトトレーニングをご提供することも可能です。トレーニングに関するお問い合わせはHDI-Japanまで
Phone:044-969-5031 Email: Info@HDI-Japan.com



www.HDI-Japan.com



CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE



カスタマーサービスリプレゼンタティブ(CSR)

国際認定コース概要

Webセルフスタディコース概要

対象: 優れた顧客サポートを提供するコールセンター環境のすべてのスタッフを対象としています。サポート業界で進んで働く意志があれば経験は要求されません。

日数: トレーニング/ 1.5日コースを1日間(9:30-18:00)で実施
Webセルフスタディ/ 12週間有効

内容:

1章: サポートセンターでの役割

カスタマーサービスリプレゼンタティブの役割、総コンタクト所有、コール処理手順、品質保証

2章: コミュニケーションスキル

コミュニケーションプロセス、文化的相違の尊重、話す要素、積極的なリスニング、インシデント記録、書くスキル

3章: 問題解決とトラブルシューティングのスキル

問題解決と関連思考、質問スキル、IMPACTインシデント解決、インシデント管理で利用するその他の顧客対応スキル

4章: 有効性の最大化

顧客の心理的なニーズ、衝突処理、困難な顧客対応、ストレス管理、サービス姿勢の力を理解する



SUPPORT CENTER ANALYST

DESKTOP SUPPORT TECHNICIAN



サポートセンターアナリスト(SCA) 国際認定コース概要

デスクトップサポートテクニシャン(DST) 国際認定コース概要

対象: ヘルプデスクやサポートセンターの一次窓口で、サポート業務の全般知識が要求されるスタッフやリーダーを対象としています。

対象: 現場や客先にオンサイトでサポートするIT専門職で、サポート業界の全般知識が要求されるスタッフや管理者を対象としています。

日数: 2.5日コースを2日間(9:30-18:00)で実施
※1日目は合同で実施する場合があります。

内容:

1章: サポートセンターの概要

サポートセンターの発展、役割/ SCAあるいはDSTの役割

2章: 戦略的な考え方

戦略的な見方/ サービスレベル同意書/ 標準運用手順/ ビジネス連携

3章: テクノロジとサービス供給方法

サービス提供方法/ テレフォニシステム/ サービスマネジメント

4章: サポートセンターのプロセスと運用

ITサービスマネジメントベストプラクティス/ ITIL/ セキュリティ管理/ 品質保証他

5章: コール対応手順

トータルコンタクトオーナーシップ/ コール対応手順/ オンサイト対応手順(DST)他

6章: コミュニケーションスキル

コミュニケーションプロセス/ 口頭表現/ ボディランゲージ(DST)/ リスニング他

7章: 問題解決とトラブルシューティングのスキル

問題解決と思考の種類/ 質問スキル/ IMPACTインシデント解決/ 根本原因分析他

8章: 有効性の最大化

顧客の心理的なニーズ/ 困難な顧客対応/ ストレス管理/ 時間管理/ キャリア開発(SCA)他



SUPPORT CENTER MANAGER



サポートセンターマネージャ(SCM) 国際認定コース概要

対象: ヘルプデスクやサポートセンターのスーパーバイザ、マネージャ、プロジェクトマネージャで、日々の運営に責任のある3~5年の経験者を対象としています。

日数: 3日コース。3日間(9:30-17:00)で実施

内容:

1章: サポートセンターの概要

サポートセンター概要/現在のサポートセンターの傾向、サポートセンターが直面している課題、サポートセンターとビジネスの連携を強化する推進コストをより理解するために、その発祥や歴史について学びます。

2章: サポートセンターの効果的な管理

マネジメント/リーダーシップ/コミュニケーション/交渉/ストレス/時間管理/チーム育成/組織的な変更などを検討

3章: サポートセンターの戦略的な管理

マネージャがどのように成功するサポートセンター戦略を作るか、この戦略をサポートセンターをビジネスとして位置付けするためにどう使うか、どのように企業の戦略決定プロセスに含めるかを検討

4章: サポートセンター運営

多様なサービス供給方法、異なるサービス提供方法支援できるテクノロジーやシステムについて

5章: サポートセンタープロセスの構築

サポート業界の優れた実践例、望ましいガイダンスを見つける方法

6章: サポートセンタープロセスの詳細

それぞれのプロセスについて

7章: 測定指標と品質保証

サポートセンターパフォーマンスを測定し、価値する手法やツールについて

8章: サポートセンターのチーム管理

サポートセンターのマーケティング



SUPPORT CENTER TEAM LEAD



サポートセンターチームリーダー(SCTL) 国際認定コース概要

対象: 現在及び将来にわたって、主要な管理およびリーダーシップスキルが要求され、マネジメントへのキャリアパス上にあるスタッフ、リーダー、スーパーバイザを対象としています。

日数: 2.5日コースを2日間(9:30-18:00)で実施

内容:

1章: サポートセンターの概要

サポートセンターの発展/サポートセンターの役割/チームリーダーの役割/ マネジメントの機能/関係を管理する

2章: ビジネスの計画と方策

サポートセンターの方策/ サービスレベル同意書/ 標準運用手順/ ビジネス連携

3章: サポートセンタープロセス

ITサービス管理/ ITILサービスサポート/ セキュリティ管理/ ナレッジマネジメント

4章: テクノロジとサービス供給方法

サービス提供方法/ テレフォニシステム/ サービス管理システム

5章: 採用と教育

従業員管理/ 採用/ ソーシング/ トレーニングとキャリア開発

6章: コミュニケーションとコーチング

コミュニケーションスキル/ 文化的相違/ 感情的知性/ 対立(衝突)管理/ コーチング

7章: チームワークと人材保持

チームワーク/ モチベーション/ パフォーマンス管理/ 定着

8章: 品質保証とマーケティング

品質保証/ パフォーマンスレポート/ サポートセンターのマーケティング

HDIでは上記以外にも「HDIサポートセンター国際認定ワークショップ」「Webサポートポータル」「KCSナレッジマネジメント」「チームビルディング」「品質管理」「サービスレベルマネジメント」「HDI認定インストラクターコース」「HDI認定オーディタコース」など数多くのトレーニングプログラムを提供しています。

