



審査資料の提出:

以下のアワード審査項目にあわせて、関連する資料やデータをHDI-Japanに提出していただきます。データで提出できるものはCDに入れCDを5セット提出していただきます。文書での提出はインデックスを見やすくつけファイルバインダーに綴じて5セット提出していただきます。CDを補完する文書資料の提出があってもかまいません(提出先は下記)。

I. 会社概要、戦略、ポリシー (10%)

A. 会社概要 (4%)

- ・会社のミッションについて
- ・サポートセンターのミッションについて
 - サポートセンターのミッションが企業全体のミッションにどのように寄与しているか

B. サポートセンターについて (6%)

- ・サポートセンターの規模
 - サポートスタッフについて
 - 顧客について
- ・組織構造
 - サポートセンターのレポートングについて
- ・コールボリューム
- ・サポート内容、特徴

II. 人/People (40%)

A. リーダーシップ/マネジメント (10%)

- ・サポートセンターの目標達成のためにマネージャは従業員のモチベーションをどのように喚起し維持しているか
- ・パフォーマンスの目標設定と計測方法のプロセスについて
- ・パフォーマンスの目標値を達成するためにやっているサポートセンターの方策について

B. サポートチーム (20%)

- ・チームワークを促進する環境をどのように構築しているか
- ・どのようなサポートサービス業界の活動に参加しているか
- ・人間工学の観点からみた職場環境について
 - サポートセンターのフロアプラン
 - コールハンドリングに使用している機材類
 - センター設備全体の概要
- ・サポートセンタースタッフはどのように上級管理者からサポートされ実績評価されていると感じているか
 - 以下の主要な測定値について:
 - ・ 離職率
 - ・ 欠勤率

C. 顧客 (10%)

- ・顧客満足度調査のためのプロセス、ツール、技術について
- ・満足度改善のために顧客からのフィードバックをチームでどのように活用しているか
- ・プロセス改善を顧客とどのようにコミュニケーションして行っているか
- ・満足度の低い顧客への対応をどのように行っているか
- ・満足度の低い顧客の発生を防ぐためにどうしているか



審査資料の提出先およびお問合せ先:
HDIアワード担当 高松 (044-969-5031) まで
〒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
HDI-Japan[シンクサービス株式会社]

III. プロセスと手順/Process and Procedure (30%)

A. 目標と戦略 (10%)

- ・チームの主要な目標についての説明
 - 誰が目標を測定するか
 - 目標と実績はどのように報告されているか
 - 報告内容はどのようにチーム内で利用されているか
 - 目標に向けた進捗をどのように監視しているか

B. サービスレベル同意書 (10%)

- ・期待されるサービスレベルをどのように管理しているか
- ・決められたSLAに適合する方法を、チーム内で理解し実践するプロセスについて

C. 新システム (10%)

- ・新システムの開発および開発からサポートへ円滑な引継ぎを行うためのチームの関わり方について

IV. サポート技術とサポート資源/Technology & Resources (15%)

A. サポートセンターテクノロジー (10%)

- ・サービスリクエストとインシデント管理に使用しているテクノロジーについて
- ・企業の競争力維持のためにナレッジをどのように活用しているか
- ・企業の成長や変化のニーズを満たすためにテクノロジーとその利用プロセスをどう実践するか

B. インフラストラクチャ・テクノロジー (5%)

- ・企業のインフラ技術全体と整合性をとるためにチームが行っていること
- ・戦略的な開発から新しいテクノロジーのサポートまでを可能にするためチームが利用できるサポート資源について

V. ビデオ (5%)

A. サポートセンターへの仮想訪問 (5%)

- ・サポートセンター審査のためのバーチャルツアー
- ・3-5分で以下をアピール(アピールしたいものを以下より選択)
 - 人間工学的観点から見たセンターについて
 - 人々の日常の対応
 - チームワーク

Time Table & Winner HDIチームアワードのスケジュールと審査方法

スケジュール:

1. 審査資料提出: 2005年7月末日まで
2. HDIアワード審査委員会の組織化: 2005年7月
3. 審査資料による一次審査終了: 2005年8月末日
4. HDIアワード審査委員会による一次審査合格センターインタビュー: 2005年9~10月
5. 二次審査結果の集計: 2005年10月中旬
6. 結果の発表: 2005年10月下旬、HDIカンファレンス2005にて
7. 受賞センターのHDI Webでのリリース、「Support World」誌でのセンター紹介

HDIアワード審査委員会

1. HDI国際認定オーディタ資格保有者/HDI国際認定サポートセンター代表者/HDIコミュニティメンバー/HDI Executiveからなる3~5名で構成される。
2. 表中のウェイトに基づいて個別審査を行い、その平均値が80%をクリアしたセンターを一次審査合格とする(得点方法はHDIサポートセンター国際認定プログラムに準ずる)。
3. 二次審査ではインタビューにより審査資料の確認を行い、再評点を行う。その結果の最上位センターをアワード取得センターと表す。

