

# Helpdesk Academy in Colorado

ヘルプデスク・アカデミー・イン・コロラド

## 目的:

1. 最新ノウハウに基づくサポートサービスの実際の理解
2. 国際的なサポートサービススタンダードの理解
3. HDI個人認定とそのトレーナーノウハウの取得
4. 米国における最新サポートの実情把握と語学研修



## 充実のカリキュラム

ヘルプデスク・アカデミー・プログラムは、ヘルプデスク発祥の地コロラド・スプリングスの米国ヘルプデスク協会本部で、マネージャ、スーパーバイザー、リーダー向けの最も進んだトレーニングを行います。

また米国ヘルプデスク協会周辺の、先進的国際級ヘルプデスクを訪問し、最先端のマネージャ、スーパーバイザー、第一線アナリストなどの話を聞き、また意見交換をします。

今回、米国ヘルプデスク協会で行われるトレーニングは、国際級サポートプロフェッショナルを対象としたものです。HDI国際個人認定「HDSA」向けの「HDSA認定コース：ビジネスにおけるテクノロジー・サポート」とそのトレーナーコースです。

トレーニングコースの講師は、



米国ヘルプデスク協会本部ビル

HDI-Japanの認定・トレーニング部長、曾根眞紀子が日本語で行います。

また米国ヘルプデスク協会会長ロン・マンズ、HDI-Japan CEO 山下辰巳をはじめとするHDIスタッフとの情報交換やHDI内部の見学、HDIスタッフとのパーティなども計画されており、これ以上のカリキュラムは考えられません。

## 現地スケジュール

- 6月30日(月)  
HDI本部見学  
オリエンテーション  
トレーニング(No.1)
- 7月1日(火)  
トレーニング(No.2)  
サポートセンター見学
- 7月2日(水)  
トレーニング(No.3)  
HDIエグゼクティブ  
との情報交換
- 7月3日(木)  
トレーニング(No.4)  
サポートセンター見学
- 7月4日(金)  
トレーニング(No.5)  
ディスカッション  
トレーナー演習ほか

## トレーニングコースの内容

米国ヘルプデスク協会で行われる「HDSA認定コース：ビジネスにおけるテクノロジー・サポート」は、サポートセンターのリーダー、スーパーバイザー、マネージャを対象としたもので、以下の内容を学びます。

- 1) サポート戦略(ビジョン、ミッション、戦略、SLA、スタンダード運用プロセス)
- 2) サポート運用の費用対効果(コスト、価値、ROI、マーケティング)
- 3) サポートチーム(スタッフィング、スケジュールリング、定着促進、評価、KPI、リーダーシップ、チームワーク)
- 4) サポートインフラ(顧客コンタクトシステム、CTI、セルフヘルプ、システム評価、選択プロセス)
- 5) サポートプロセス改善(現状評価、チェンジマネジメント)
- 6) HDSA模擬試験、トレーナースキル

## 募集要項・開催日程

### 開催日程

6月28日(土)成田発・コロラド着  
 6月29日(日)コロラドにて休養・滞在準備  
**6月30日(月)～7月4日(金)**  
**ヘルプデスク・アカデミー・プログラム**  
 7月5日(土)コロラド発  
 7月6日(日)成田着

### 参加条件

- 1) 実際のサポートセンター経験が同等の経験があり、現在リーダー、スーパーバイザー、マネージャ職であるか、それに向けて準備中の方
- 2) 18歳以上であること
- 3) 心身ともに健康で、プログラム参加に支障のない方
- 4) 語学力向上と異文化交流に興味のある方(日常生活レベルの英語力を有すると望ましい)

最小催行人数: 8人 定員: 16名

### パッケージ・プログラム費用

**480,000円**

(トレーナーコース570,000円、  
HDIパートナー割引各60,000円)

プログラム費用に含まれるもの

- 1) 往復の航空運賃およびそれに伴う航空施設使用料、出入国に関わる税金、航空会社保険料乗客負担分
- 2) 滞在宿泊費用
- 3) 現地でのプログラムに関する移動・交通費
- 4) トレーニング費用
- 5) テキスト代
- 6) 米国HDI受入費用
- 7) サポートセンター見学費用
- 8) 当社スタッフ同行費用

### プログラム費用に含まれないもの

- 1) 渡航手続関係諸費用(旅券印紙代など)
- 2) プログラム期間中の障害・疾病に関する医療費
- 3) プログラム期間中の飲食代
- 4) 日本国内における交通費・宿泊費
- 5) 現地観光費用、電話代、チップなどの個人的費用

### オプション

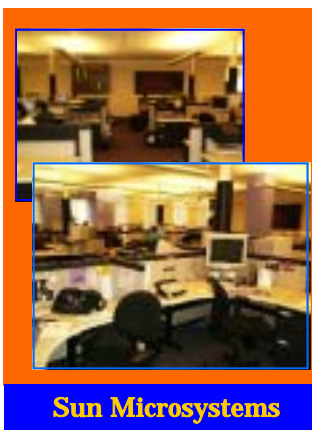
現地でのスケジュール(アカデミー・プログラム)に参加される限りは、現地までの航空手配及び滞在ホテルを、個別に手配し、現地プログラムのみに参加することも可能です。



執務中のペギー・シュタイナー(HDI CFO)



HDIイベント部門のスタッフ



Sun Microsystems

## 見学予定先のサポートセンター (変更有り)

HDI本部のあるコロラドは、ハイテク企業が多く集まり、特にサポートセンターが多くある地区です。

サポートセンター見学は、HDI本部により最適なところが選択され、先方より訪問許可が下りて決定されます。想定される訪問

先は、以下のようなところです。

Lockheed(大手航空会社)  
 HP/Compaq(PCメーカー)  
 Sun Microsystems(Hardメーカー)  
 FrontRange(サポートツールメーカー)  
 など

## 現地での宿泊について

宿泊先は米国ヘルプデスク協会に近いホテル地区の以下のホテルの中から予定しています。このホテル地区には、複数のレストラン、コンビニエンスストアが徒歩圏内にあり便利です。

Hampton Inn  
 (中級ビジネス・プール付・朝食付)

Holiday Inn Express  
 (中級ビジネス・プール付・朝食付)  
 Embassy Sweet  
 (高級リゾートタイプ・プール付・朝食付)  
 Extended Stay America  
 (安価長期滞在向き・自炊可)  
 Comfort Inn  
 (中級ビジネス・プール付・朝食付)



Extended Stay America

1999年に山下辰巳(現HDI-Japan CEO)がHDIにはじめて留学したときにも、この滞在型ホテルに3ヶ月間ステイし、毎日HDIで学びました。



ガーデン・オブザ・ゴッズの入り口



エアフォース・アカデミーの教会

## コロラドスプリング周辺

コロラドスプリングは、米国人憧れの避暑地として有名です。夏には全米各地から多くのキャンピングカーや旅行者が訪れます。日本人観光客にはあまり知られていないために、日本人に会うことはめったにありません。

**ガーデン・オブザ・ゴッズ**は幻想的な奇岩で覆われた大変広い自然公園です。公園内からはパイクスピークがとても美しく眺めることができます。

**エアフォース・アカデミー**は空軍士官学校です。全米から選りすぐりの若者たち数千人が、学びそして鍛えています。キャンパス沿いにはハイウェイが通り、

5つのインターチェンジがある広さです。

**セブンスフォール**は、7段の滝です。ちょっと冒険ですが、滝沿いに階段で下から上まで上がることができます。夜はライトアップされとても美しく輝きます。

コロラド人の心の山**パイクスピーク**は、日本人にとっての富士山のようなものです。登山口から頂上まで電車で約1時間で行くことができます。

HDIオフィスからはパイクスピークを美しく眺めることが出来、パイクスピークを眺めながらの勉強は、効率も上がります。

## ヘルプデスク・アカデミー・イン・コロラド参加申込書

ヘルプデスク・アカデミー担当 曾根 (FAX No.:044-969-5032 Eメール: sone@thinkservice.co.jp)

参加者氏名	カナ： 漢字： 英文：
性別 / 生年月日	男 女 生年月日： 1 9 年 月 日 (満 才)
会社名 (団体名)	和文： 英文：
所属・役職	
会社 (団体) 住所	〒  TEL: FAX: E-mail:
自宅住所	〒  TEL: FAX:
パスポート	番号： 発効日： 年 月 日
参加プログラム	一般パッケージ (480,000円) トレーナーパッケージ (570,000円) 現地参加 (航空券・宿泊先は自分 (自社) で手配)

この申込書に必要事項記入の上、締切日5月16日 (金)までに弊社宛ご連絡ください。

## ヘルプデスク・アカデミー参加条件書

Helpdesk Academy in ColoradoはHDI-Japanが提供するトレーニング・プログラムと、HDI米国本部のサポート体制とをリンクして開発された「ヘルプデスク短期留学プログラム」です。したがって一般にいう「旅行」ではなく、HDIトレーニングの受講者のための特別プログラムとして実施されることをご理解の上、お申し込みください。

### 1. プログラムの内容・条件

プログラムの内容・条件は、本プログラム募集要項、開催日程、本参加条件書、ご出発前にお渡しする現地の案内および開校日に現地にてお渡しする案内によります。また、現地受入機関や滞在ホテル、天候やその他の当社が直接管理できない事由により、プログラムの内容・条件の変更が生じる場合があることをあらかじめご了承ください。

### 2. プログラムのお申込方法と契約の成立時期

当社所定の参加申込書に必要事項を記入の上、お申し込みいただけます。折返し当社からのご請求書に基づき、プログラム費用を現金でお支払いいただきます。プログラムの契約は、当社が申込みの承諾をし、参加申込書と申込金を受領したときに成立するものとします。

### 3. プログラムの期間

原則として現地におけるトレーニング開催日から、終了日までです。また、天災地変、戦乱、暴動、運送機関における争議行動など当社の関与し得ない事由により、現地に延長滞在する場合、延長滞在期間はプログラム期間には含まれません。

### 4. プログラム費用のお支払

プログラム費用は、プログラムの開始日の前日から起算してさかのぼって35日目にあたる日(以下「基準日」といいます)より前に、原則現金でお支払いいただきます。ただし、基準日以降にお申込みをされた場合は、申込時またはプログラム開始日前の、当社の指定した日までにお支払いいただきます。

### 5. プログラム費用

当プログラムの募集要項に記載されているプログラム費用をご確認ください。

### 6. プログラムのお申込条件、ご参加条件

- 1) 申込者から当社および現地受入機関に提出する書類には、すべて正しい内容を記載していただきます。
- 2) プログラムの申込日に、20歳未満の方がプログラムにお申込になる際は、参加申込書にて親権者の同意が必要となります。65歳以上の方がお申込になる際は、当社が定める事項を明記した医師の診断書を提出していただきます。申込者がプログラム開催期間中の団体行動に支障をきたす、またはプログラムの安全かつ円滑な実施を妨げる可能性がある当社もしくは現地受入機関が判断する場合は、申込をお断りさせていただきます。
- 3) 慢性疾患をお持ちの方、障害をお持ちの方および血圧異常、心臓病など現在健康を損なっている方は、その旨を申込時にお申し出ください。当社は、可能かつ合理的な範囲でこれに応じます。なおこの場合、当社が定める事項を明記した医師の診断書を提出していただきます。プログラム開催期間中の団体行動に支障をきたすと当社もしくは現地受入機関が判断する場合は、申込をお断りさせていただきます。
- 4) 他の申込者に迷惑を及ぼす、またはプログラムの安全かつ円滑な実施を妨げる可能性がある当社が判断する場合は、申込をお断りさせていただきます。
- 5) 当社があらかじめ定めた定員を超える場合は、申込をお断りすることがあります。
- 6) 参加者には、現地受入機関より、海外旅行傷害保険への加入が義務付けられていますので、必ずご加入の上で、プログラムにご参加ください。なお申込者には海外旅行傷害保険を、別途ご案内申し上げます。
- 7) 当社および現地受入機関はプログラム開催中に参加者が疾病、その他の事由により医師の診断または加療を必要とする判断する場合には、必要な措置を講じることがあります。これらにかかる一切の費用は参加者の負担となります。
- 8) プログラム開催中は参加者の都合による別行動は原則としてできません。ただし、事前に当社および現地受入機関が承諾した場合を除きます。参加者のご都合により途中で離脱された場合は、参加者の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。
- 9) 参加者が滞在先および現地受入機関において器物を破損した場合には、弁済、修繕の費用を、参加者に負担していただきます。
- 10) 参加者の故意または過失により当社、現地受入機関、滞在先が損害を被ったときは、その参加者から損害の賠償を申し受けます。
- 11) プログラムの開催前、開催中および終了後を通して、参加者が自己の都合により自由行動する場合において、万が一発生する病気、怪我、事故、その他緊急時に発生するすべてのことは参加者の責任によるものとし、当社および現地受入機関の責任の範囲外であることを了承していただきます。
- 12) 天災地変、戦乱、運送機関等の争議行動、ハイジャック、陸海空における不慮の事故、日本国および外国の官公署の命令、流行病、検疫隔離、税関規制、移民法上の問題等の不可抗力による事由、あるいは現地における火災、交通事故、盗難、詐欺、暴力行為、異性関係、その他の事故および参加者個人の責に記する事由により発生する参加者の損害は当社の責任の範囲外であることを了承していただきます。

### 7. プログラム内容の変更

当社は、天災地変、戦乱、プログラム催行に係る運送機関などにおける争議行動、官公署の命令その他の当社の関与し得ない事由により、プログラムの安全かつ円滑な実施が不可能となる場合、または不可能となるおそれが極めて大きいと当社が判断した場合は、申込者にあらかじめ理由を説明した上で、プログラムの内容を変更する場合があります。ただし、緊急の場合においてやむを得ない場合は、変更後に理由を説明いたします。

### 8. 申込者によるプログラムの解除権

- 1) 解除のお申し出は、当社の営業時間内に限らせていただきます。なおプログラム開始の前日から起算してさかのぼって35日目にあたる日以降に解除する場合には、以下の取消料をお支払いいただきます。

プログラム開始日の前日から起算してさかのぼって35日目にあたる日以降に解除する場合 ……プログラム費用の30%  
プログラム開始日の前日から起算してさかのぼって10日目にあたる日以降に解除する場合 ……プログラム費用の50%  
プログラム開始日の前々日以降に解除する場合 ……プログラム費用の100%

- 2) 申込者が、当社の責任とならない取り扱い手続上およびその他の渡航手続上の事由に基づきプログラムを取り消された場合も、第8)項の1)に規定する取消料をお支払いいただきます。

- 3) プログラム費用が所定の期日までに入金されず、契約が解除された場合は、第8)項の1)に規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。

### 9. 当社によるプログラムの解除権

- 1) 申込者が当社所定の期日までにプログラム費用を支払われないときは、当社は当該期日において申込者がこの契約を解除したものとみなします。この場合は、第8)項の1)に規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。

- 2) 当社は、以下に掲げる場合において、申込者に理由を説明した上で、プログラムの契約を解除する場合があります。

- a) 申込者が第6)項に掲げるお申込条件、ご参加条件を満たしていないことが明らかになったとき。
- b) 申込者が、病気その他の事由により、プログラム参加に耐えられないと当社もしくは現地受入機関が判断したとき。
- c) 申込者の数が、当プログラムの最小催行人数に達しなかったとき。この場合は、プログラム開始日の前日から起算してさかのぼって35日目にあたる日より前に当該プログラムを中止する旨を申込者に通知いたします。中止の際は、お預かりしていた費用を全額返金するのみとし、申込者は当社に損害賠償請求はできないものとします。
- d) プログラム開始後において、参加者が他の参加者に迷惑を及ぼす、またはプログラムの円滑な実施を妨げる可能性がある当社または現地受入機関が認めるとき。この場合は、当該参加者に理由を説明した上で、プログラムの契約の一部を解除し、日本に帰国していただき、プログラム費用は一切払い戻しいたしません。また帰国に伴う航空運賃などの諸費用は、当該参加者のご負担となります。当該参加者の帰国に際し家族の出迎えが必要であると当社または現地受入機関が判断した場合は、参加者の家族が現地に出迎えに行くことを了承いただきます。この場合、家族の出迎えに伴う航空運賃などの諸費用は、当該参加者またはその家族のご負担となります。
- e) 天災地変、戦乱、暴動、プログラム催行に係る運送機関における争議行動、官公署の命令その他当社の関与し得ない事由によりプログラムの安全かつ円滑な実施が不可能となる場合、または不可能となる恐れが極めて大きいと当社が判断したとき。

### 10. 申込者、参加者の遵守事項

- 1) プログラム開始前に、当社からの案内書類を熟読し、返送書類、連絡事項等は必ず期日をお守りください。
- 2) プログラム開催に際して、日本国内で行われる事前オリエンテーションには必ずご参加ください。
- 3) プログラム期間中は、現地受入機関のスタッフ、講師、当社スタッフの指示、アドバイスに従ってください。
- 4) 決められたセンター訪問、アクティビティには参加してください。
- 5) プログラム期間中の集合時間、集合場所、現地受入機関のルールなどは遵守してください。
- 6) プログラム期間中における緊急時には、現地受入機関のスタッフまたは当社スタッフへ連絡してください。
- 7) アメリカ合衆国、コロラド州および日本の法律を遵守してください。

### 11. 為替変動、その他の理由による精算

プログラムの費用は、現地費用に当社の適正な手続費用を合算して円貨にて表示しております。プログラム開催時に物価の変動が生じた場合でもプログラム費用の変更は行いません。また、為替レートの変動によるプログラム終了後の精算も行いません。

### 12. 旅行費用(往復航空、宿泊手配)のご案内

申込者が、当社スタッフがスタッフ自身の移動及び滞在のために手配する航空及び宿泊と、同等の手配を希望する場合には、当社が代行手配を行います。ただし当社の適正な代行手続費用を旅行代理店及び宿泊施設の費用に合算します。また旅行費用のお支払い、取消料については、第4)項および第8)項のプログラム費用の取扱と同じとします。