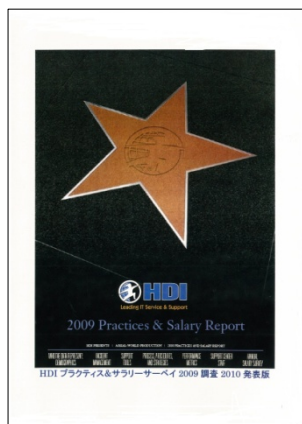


# HDI-Japan 出版物のご案内



Leading IT Service & Support

NEW



## 『プラクティス & サラリー サーベイ2009年度調査2010年発表版』 (サポートセンター実態調査・給与報告)

HDIメンバーを対象にアンケートを行い、80以上の調査項目の結果をグラフ表示・解説を加えたものです。給与調査報告も含まれた貴重なデータです。

サポートセンターの業界別実績値・傾向、社員のキャリアパスや人事査定のご参考としてどうぞ。

### 【プラクティスサーベイ】

調査対象統計、インシデント管理、サポートツール、プロセス、手順、戦略、パフォーマンス値、サポートセンタースタッフトレーニング、認定、従業員満足度ほか

### 【サラリーサーベイ】

職位ごと平均年収と平均在籍期間、地域ごと職位ごと平均年収、職位ごと平均年収分布、学歴別平均年収、給与について、ボーナスについて、仕事上のモチベーションほか

NEW

## 『フォーカスシリーズ』

サポートサービス業界のテーマに特化し、業界のリーダー達によって書き下ろされたHDIが出版しているハンドブックです。



- 「ビジネスに有効な評価指標(ビジネスKPI)」
- 「Eメール、インターネットメッセージによるサポートのベストプラクティス」
- 「ヘルプデスクとサポートセンターの統合テクニック」
- 「顧客満足度の測り方」
- 「ナレッジマネジメントの完成度モデル」
- 「トレーニングの投資対効果」
- 「ヘルプデスクのマーケティング」
- 「サービスカタログ」
- 「なぜWebサポートが必要か」
- 「360° 採用、定着、キャリアパス」
- 「サポート実績からサポート品質へ」

ほか

## 『HDI国際スタンダード書』と『スタンダードハンドブック』

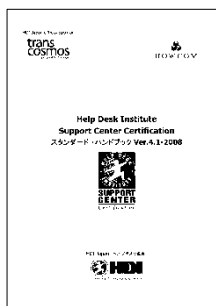
HDI国際スタンダードは、サポート業界で唯一の国際的に認知されたサポート標準です。サポートセンターやスタッフの目標設定、パフォーマンス評価などの目的で、全世界のサポート業界従事者に広く活用されています。

スタンダードハンドブックはその解説書であり、具体的な例を挙げながら実務に即して解説を加えたサポート業界のための実用書です。

HDI国際スタンダードとは：1999年に業界からの要請に応じて、HDIの創設者ロン・マンズの働きかけによりHDIスタンダードコミティ(国際委員会)が結成され、センター(組織)標準とスタッフ(個人)標準が誕生しました。以降コミティは毎年スタンダードの見直しを行い、刻々と変化する時代のニーズに応えるべく改訂を続けています。

主な項目：  
「サポートセンター国際認定(SCC)」

リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、実行結果、プロセス、従業員満足、顧客満足、サポート資源



## 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

※ HDI会員(サイバメンバー/サイトメンバー)には上記書籍を割引価格でご提供しています。

詳細は、弊社WEBサイト「HDIメンバーシップ」をご覧ください。

HDIホームページ [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)

FAXにてこのままお申し込みください。宛先: 044-969-5032

## HDI-Japan 出版物 お申し込み書

ご希望の商品欄に冊数を記入し、そのままFAXで送信してください

2010.04.01現在

	一般価格	会員価格	ご希望数
スタンダードハンドブック(スタンダード解説書)			
サポートセンター国際認定: SCCハンドブック	11,500	8,000	冊
サポートスタッフ国際認定: SCAハンドブック	11,500	8,000	冊
<b>NEW!! HDI国際スタンダード書</b>			
CSR(カスタマサービスリプレゼンタティブ)	3,600	2,500	冊
SCA(サポートセンターアナリスト)	3,600	2,500	冊
SCTL(サポートセンターチームリーダー)	3,600	2,500	冊
SCM(サポートセンターマネージャ)	3,600	2,500	冊
SCC(サポートセンター認定プログラム)	3,600	2,500	冊
<b>NEW!! インダストリーレポート</b>			
プラクティス&サラリーサーベイ 2009年度調査版	13,600	9,800	冊
<b>フォーカスブック</b>			
* 用語集	3,600	2,500	冊
* サポート実績からサポート品質へ	3,600	2,500	冊
* 360° 採用、定着、キャリアパス	3,600	2,500	冊
* なぜWebサポートが必要か	3,600	2,500	冊
* サービスカタログ	3,600	2,500	冊
* ヘルプデスクのマーケティング	3,600	2,500	冊
* トレーニングの投資対効果	3,600	2,500	冊
* ナレッジマネジメントの完成度モデル	3,600	2,500	冊
* 顧客満足度の測り方	3,600	2,500	冊
* ヘルプデスクとサポートセンターの統合テクニック	3,600	2,500	冊
* Eメール、インターネットメッセージによるサポートのベストプラクティス	3,600	2,500	冊
* Webセルフサービスポータル成功のポイント	3,600	2,500	冊
<b>NEW!! ビジネスに有効な評価指標(ビジネスKPI)</b>	3,600	2,500	冊
送料	200	200	
合計	¥	¥	冊

### ～ご案内～

発送には \* 印のフォーカスブックは約2週間、それ以外の書籍は約1週間程かかります。

10,000円未満のお買い上げの場合、別途送料として200円申し受けますことをご了承ください。

### 個人でお申込みの お客様へ

ご注文時に下記口座へ代金をお振込み下さい。入金が確認でき次第商品の発送を致します。

三井住友銀行  
柿生支店  
普通 6838898

口座名義:  
シンクサービス(株)  
(手数料はお客様にてご負担をお願い致します)

お支払方法:	会社支払い(請求書を発行します)・個人支払い(事前振込願います)	(どちらかに○)
ご氏名:		
会員の有無:	サイバー/サイトメンバー	一般 (どちらかに○)
会社名:		
所属:	役職:	
送付先[自宅・会社]住所:〒	(上記どちらかに○をして下さい)	
連絡先TEL:	メール:	
備考欄:	(請求先が上記と異なる場合は下記へご担当者名と送付先をご記入ください)	

メールでお申し込みの場合は、上記内容を明記のうえ info@HDI-Japan.com まで送信ください。



HDI-Japan(ヘルプデスク協会) 電話 044 (969) 5031

運営:シンクサービス株式会社 Fax 044 (969) 5032

川崎市麻生区上麻生3-13-1 ベルクレエ新百合ヶ丘1205