



サポートセンター国際認定プログラム Support Center Certification Program

HDIサポートセンター国際認定プログラムは、その達成過程でそれぞれのセンターのあるべき姿を追求することができ、認定によりそのセンターは大変優れた国際級のサポートセンターであることが証明されます

Improve the performance of your support center and receive recognition for excellence and achievements through HDI's holistic certification program for support centers.

国際認定プログラムの概要

ヘルプデスク協会(HDI)の「サポートセンター国際認定プログラム(SCC)」は、サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラムです。TQC(総合的品質管理)のフレームワーク/アセスメントモデルであるEFQM(欧州品質賞)をベースに、HDI国際標準化委員会がサポートセンター向けに、すべてのサポートセンターで活用できるように、68のスタンダードとそれぞれのスタンダードについて4段階の完成度指標を作成しました。

HDI国際標準化委員会にはアメリカ、カナダ、イギリス、オランダ、フィンランド、日本など世界各国から30名以上の専門家の参加があり、さらに定期的に国際標準化委員会が再構成され、業界の進展に合わせた国際スタンダードの見直しとバージョンアップが行われています。

この国際認定を取得することにより、そのセンターが大変優れた国際級のサポートセンターであることが証明されます。さらにHDIサポートセンター国際認定プログラムは、その達成の過程で、それぞれのセンターのあるべき姿を策定し達成するユニークなものですので、国際級でありながらそれぞれ独自の価値を創造することが可能となります。

このHDIの認定プログラムは、サポートセンターの品質と活動実績のあるべき姿について、スタンダードに基づいて、それ

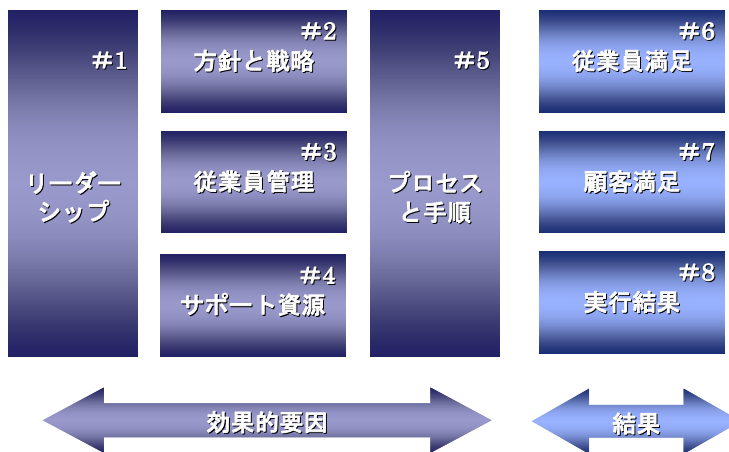
ぞれのサポートセンターを見直し評価するプログラムです。

このプログラムに基づいて国際認定を取得する過程には、厳格な認定オーディット(現地監査)が構成されています。認定オーディットで確認するサポートセンターの8つの主要要素とは、リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセスと手順、従業員満足、顧客満足、実行結果です。それぞれの要素には、複数のスタンダードが、認定に到達するための要求事項として明確に示されています。オーディット時にはスタンダード毎にサポートセンターの完成度が評価されます。そのためHDI認定オーディットはスタンダードを達成している証明となるものを確認することになります(文書資料確認、センターの運営状況観察、インタビューなどを通して)。オーディットはこの調査結果が国際認定基準を満たしている場合に、HDIに認定申請書を提出します。そしてHDIが最終決定し国際認定を授与します(サポートセンター国際認定スタンダードはwww.HDI-Japan.comよりダウンロードでき、またHDI認定オーディット一覧もこのWebサイトで確認できます)。

8要素68スタンダード272評価基準

HDIサポートセンター認定(SCC)プログラムは、EFQM(European Foundation for Quality Management)、The Malcolm Baldrige National Quality Awards、ISO9000など既存の国際品質標準を参考に設計されたものです。骨組みはEFQM構造をモデルに構成され、サポートセンター組織に対し要求される品質標準を明確にし、サポートセンターのスタンダードとして適合するよう修正が加えられました。

スタンダードには8つのモデル要素があり、各要素にスタンダードが設定されています。SCCスタンダードは、ISO9000と同様



に、要求される品質管理プロセスと品質管理手順を設定したものです。

しかしセンターが個々の特性を活かせるよう、一定の基準を超えるレベルで目標水準を取捨選択できるようになっており、プロセス文書作成の有無などに自由度が高く、個々のセンターの特異性を重んじています。

HDIサポートセンター国際認定プログラム (SCC)

国際認定取得のメリット

●国際スタンダードに基づくセンターの改善

HDIのサポートセンタースタンダードは、各スタンダードごとに評価基準が段階的に示されており、サポートセンターの現状を詳細に測定することができると共に、改善のポイントとそのステップを知ることができます。

●最高の自社センター像に向かう

HDIのサポートセンタースタンダードはベストプラクティスとして作成されており、認定取得には優秀であることと同時に戦略的なセンター展望を持つことが要求されます。

●国際レベルの優秀センターであることの証明

サポートセンター国際認定を取得することは、サポート関連業界や顧客に最高レベルのセンターであると伝えます。

●従業員モラルと定着率の向上

サポートセンター国際認定取得センターは従業員にとって最高の環境で、最高のサービスを提供できるセンターであることを示し

ます。

●競合他社に対する優位性の証明

サポートセンター国際認定取得は、競合他社に対して名実共に一歩リードすることになります。

●サポートセンターに関連する各組織の連携強化

サポートセンターは多くの関連組織の協力が必要ですが、組織間チームワーク、コミュニケーション、品質管理プロセスの向上に大きく寄与します。

●HDI認定センターロゴの使用

認定取得センターは世界の認定取得した国際級センターの仲間入りをします。そしてその証となるSCCロゴは、マーケティングツールに、名刺に、プレゼンテーションに活用することが許されるのです。



世界の認定センター (2009年11月現在/一部のみ表記)

エトナ(米国): Aetnaは米国コネチカット州のヘルスケア関連保険会社で、3670万人の顧客を有する。エトナのSPOCセンターは、米国、アイルランド、インド、フィリピン、英国に点在する38,000名の社員をサポート



富士通(日本): IT分野において、最先端かつ高性能、高品質を備えた強いテクノロジーをベースにトータルソリューションを提供、またパソコン分野においてはサポート・サービスを高付加価値で提供



アルガーテクノロジー(ブラジル): アルガーグループはブラジルの複合企業体で、アルガーテクノロジーはBPO、ITO、コンサルティングをサービスを提供している。



NECフィールディング(日本): 日本のITサポートサービス大手、個人から企業まで運用、設計含めて展開



パークレー銀行(英国): 300年以上の歴史があり世界60ヶ国で74,000人の従業員を有する



NTTコミュニケーションズ(日本): 世界初のISPサポート認定センターでOCNサービスをサポートする



ブロンソンヘルスケアグループ(米国): 650名のメディカルスタッフを有し複数の病院、訪問看護、健康管理などを行う非営利組織



BJCヘルスケア(米国): 米国大手ヘルスケアNPO。3000億円の売上があり、カスタマサポートセンターは26,000人の職員をサポートしている



ゲダス(米国): 自動車業界、製造業界、保管配送業界でITサービスを供給するリーディングカンパニー



サウジアラムコ(サウジアラビア): 石油精製、エネルギー供給の国際的リーダー企業で、ガス、燃料供給の広大なネットワークを要する



ホンダ(米国): 世界的知名度の自動車、2輪車のリーディングカンパニー。2006年のHDIアワードでも世界一のヘルプデスクに輝いた



SNS銀行(オランダ): IT活用を通じてオランダで最も革新的といわれている銀行



インターグラフソリューションズ(米国): ユーザーズに基づいて1次から3次までの全方位ITサポート提供



ペライゾンワイアレス(米国): 4千万人以上のワイヤレスネットワークをサポートし、米国で最も信頼がある



L-3ガバメントサービス(米国): 政府関連の機関に各種ITソリューションを提供する



メットライフ(米国): 米国大手の総合保険企業。そのサービスデスクは月間55,000コール対応し、45,000名の従業員をサポートしている。常時95%以上の顧客満足度



OEコネクション(米国): ダイムラークライスラー、フォード、GMなどのJVによる企業で、自動車業界の部品サービスをWeb、eコマースで行っており、12,000以上のフランチャイズディーラーを有する



CDI-ITソリューションズ(米国): ITアウトソーシング、専門技術者派遣、ITコンサルティングなどITの有効活用をリードする



QAD(世界各国): 製造業のCRMビジネス支援を中心としてQADアプリケーションと共に80カ国以上で展開



T-システムズ(米国): ドイツテレコム傘下で、統合されたICTソリューションをワンストップで提供することができる世界でも数少ないサービスプロバイダーの一つ



ロッキード・マーチン(米国): 航空・宇宙産業のリーディングカンパニーで世界中に125,000人の従業員を有する



HDI-Japan (ヘルプデスク協会)

〒215-0021 川崎市麻生区上麻生3-13-1パルクエ新百合ヶ丘1205

TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032 www.HDI-Japan.com