



# SUPPORT CENTER TEAM LEAD

## サポートセンターチームリーダー Support Center Team Lead (SCTL)

### HDI(ヘルプデスク協会)について

サポートサービスプロフェッショナル達は、生産性向上・利益増大、コール時間減少などといった課題に日々直面しています。

HDI(ヘルプデスク協会)は、これらを解決し優れたサービスを提供するのに必要なソフトスキルのトレーニングと認定を供給しています。

またHDIは国際標準として認められているスタンダードをベースとして認定制度とトレーニングプログラムを開発し、またメンバーにとって価値のある情報やイベントを提供しています。

サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体であるHDIIは、地区会活動や出版や各種統計調査などを行いながら、常に最新の業界動向と共に歩んでいます。HDIのメンバーは各種商品、サービス、イベント・カンファレンス参加の割引の特典を得ることができます。

### コースの目的

サポートセンターチームリーダー (SCTL) 2日間コースは、現在及び将来の職務責任を果たすために重要なマネジメントおよびリーダーシップスキルが要求されるスーパーバイザやアナリストを対象にしたものです。このコースでは以下の内容を学びます。

サポートセンター運営の最優良実践例 (ベストプラクティス)  
効果的なリーダーシップ、マネジメントスキル

8ステップ手法によるチームメンバーのコーチング  
チームビルディングとモチベーション向上手法  
ストレスと衝突管理方法  
主要測定指標の理解と活用

### 対象

ヘルプデスクまたはサポートセンターのアナリスト、スーパーバイザまたはチームリーダーでさらに自分の能力を伸ばしたい、最近昇格した、あるいはHDIの認定資格SCTL取得を目指している方

### トレーニング申込み・お問合せ

トレーニングに関する詳しい情報またはお申込は、[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)にアクセスしていただくか、メール[info@HDI-Japan.com](mailto:info@HDI-Japan.com) または お電話 044-969-5031 にて承ります

### HDI認定試験 受験申込み

下記予約サイトをご覧ください。

<http://www.pearsonvue.com/japan/IT/hdi.html>

お問い合わせ先 ピアソンVUE(ナショナル・コンピュータ・システムズ・ジャパン株式会社) TEL:0120-355-173 受付時間: 9:00-18:00(土日祝日を除く)  
Email: [pvjpreg@pearson.com](mailto:pvjpreg@pearson.com)

詳しい内容は、[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com) にアクセスしてください



# サポートセンターチームリーダー コースアウトライン



## 1章：サポートセンターの方針と戦略

1. サポートセンターの発展
2. 戦略的な考え方
3. HDIサポートセンター完成度モデル
4. サポートセンターのマーケティング

## 2章：サポートセンターのリーダーシップ

1. 効果的なリーダーシップ
2. マネジメント
3. 知的な感性
4. コミュニケーション
5. ストレス管理
6. 時間管理

## 3章：従業員管理

1. 人材募集
2. 人材管理
3. 面接
4. 新人オリエンテーション
5. スタッフ管理
6. パフォーマンス管理
7. チームワーク
8. 関係管理
9. ミーティングの推進
10. 定着
11. トレーニングとキャリア開発

## 4章：サポートセンターのプロセスと手順

1. サポートセンタープロセス
2. インシデント管理
3. 問題管理
4. 構成管理
5. チェンジマネジメント
6. リリースマネジメント
7. セキュリティ管理
8. ナレッジマネジメント
9. 品質保証
10. パフォーマンスレポート

## 5章：テクノロジーとサービス供給方法

1. サポートセンターのテクノロジーとツール
2. サポートセンターのサービス提供方法

## 補足資料

資料1：SCTL国際認定スタンダード

資料2：SCTL認定試験練習問題

資料3：各種資料

資料4：認定試験情報

