



# トレーニングご案内

## ■認定コース

コース内容	料金 (税込)	備考
<b>●CSR(カスタマサービスプレゼンティブ)認定コース</b> 優れた顧客サポートを提供するコールセンター環境のすべてのスタッフを対象としています。サポート業界で働く強い意志があれば経験は要求されません。(2010年2月開始)	¥117,600	※1.5日コース。9:30-18:00で1日間実施。 ※認定試験1回分(¥25,200)が含まれます。
<b>●Webセルフスタディコース(CSR自己学習教材)</b> Webセルフスタディコースは、サポートセンターやコールセンターで働く人のためにつくられた、ソフトスキルを体系的に学ぶための自己学習教材です。※20ライセンスより承ります。	1ライセンス ¥42,000	※学習期間:1ライセンス毎に12週間5:00a.m.~3:00a.m. ※メンバー価格1ライセンス¥31,500
<b>●SCA(サポートセンターアナリスト)認定コース</b> ヘルプデスクやサポートセンターの一次窓口で、サポート業務の全般知識が要求されるスタッフや管理者を対象としています。半年程度のサポート経験が同等の学習が必要です。	¥178,500	※2.5日コース。9:30-18:00で2日間実施。 ※認定試験1回分¥25,200が含まれます。
<b>●DST(デスクトップサポートテクニシャン)認定コース</b> 顧客のワークステーションのところでサポートするIT専門職で、サポート業務の全般知識が要求されるスタッフや管理者を対象としています。半年程度のサポート経験が同等の学習が必要です。(2010年8月開始)	¥178,500	※2.5日コース。9:30-18:00で2日間実施。 ※認定試験1回分¥25,200が含まれます。
<b>●SCTL(サポートセンターチームリーダー)認定コース</b> 現在及び将来にわたって、主要な管理およびリーダーシップスキルが要求され、マネジメントへのキャリアパス上にあるスタッフ、リーダー、スーパーバイザを対象としています。	¥178,500	※2.5日コース。9:30-18:00で2日間実施。 ※認定試験1回分¥25,200が含まれます。
<b>●SCM(サポートセンターマネージャ)認定コース</b> ヘルプデスクやサポートセンターのスーパーバイザ、マネージャ、プロジェクトマネージャなどの経験があり、日々のサポートセンター運営に責任のある人を対象としています。通常サポート業界で3~5年の経験が要求されます。	¥220,500	※3日コース。9:30-17:00で実施。 ※認定試験1回分¥37,800が含まれます。
<b>●HDI認定インストラクタ・プレゼンテーションスキル・トレーニング</b> 認定インストラクタ・プログラムは、各サポートスタッフ認定コースおよびそのプログラムについて、トレーニングが実施できるインストラクタ養成プログラムです。HDIオフィシャルトレーニングの背景にある考え方を理解し、これらを実施し成功に導く方法を学びます。当コース受講には対象コースの事前受講とHDIメンバー登録が必要です。また認定インストラクタになるには対象試験をインストラクタレベルで合格する必要があります。	¥126,000	※1日コース。9:30-17:00で実施。 ※サイバーメンバー登録費用含む。既メンバーは2万円割引。
<b>●HDIサポートセンター国際認定準備ワークショップ</b> SCCサポートセンター国際認定のモデル要素(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、従業員満足、顧客満足、実行結果)、およびオーデイトの具体的な手順などの認定プロセスについて学びます。これから国際認定を取得しようとするサポートセンターの関係者がSCCプログラムを学ぶ最適なコースです。また <b>HDI認定オーデイタ</b> (監査官)を目指す方は必須のコースです。	¥189,000	※2日コース。9:30-17:00で実施。
<b>●HDIサポートセンター国際認定オーデイタコース</b> SCCサポートセンター国際認定の <b>HDI認定オーデイタ</b> (監査官)を育成するコースです。HDI国際認定のオーデイトプロセスを中心に学びます。HDI国際認定オーデイタは最も高い資格のひとつで世界のトップレベルコンサルタントを中心に取得されています。当コース受講にはSCC準備ワークショップの事前受講とHDIメンバー登録が必要です。また認定オーデイタになるには受講後所定の申請書の提出とその審査が必要です。	¥126,000	※1日コース。9:30-17:00で実施。 ※サイバーメンバー登録費用含む。既メンバーは2万円割引。

## ■マネジメントコース

コース内容	料金 (税込)	備考 ※開催時間:9:30-17:00
<b>●SPS(サポートポータルスペシャリスト)認定トレーニング</b> 多様なサポート選択肢を求めている顧客ニーズに応えるため、サポートセンターと一貫性あるWebサポートポータルの構築、運用、最優良実践例(ベストプラクティス)を学びます。トレーニング後に認定試験を実施します。	¥94,500	※1日コース ※KCSとセットでの受講をお勧めします。
<b>●KCS(ナレッジセンターサポート)セミナー</b> サポートセンターでナレッジマネジメントを成功させる真の方法、それはサポートプロセスに問題解決ナレッジプロセスを融合させる以外には無いというKCSメソッドについて、その概要を演習含めて紹介する1日間のセミナーです。	¥63,000	※1日コース ※SPSとセットでの受講をお勧めします。
<b>●SLM(サービスレベルマネジメント)トレーニング</b> SLM(サービスレベルマネジメント)に関する知識を習得するコースです。SLMの内容やSLA(サービスレベル同意書)の構築方法、SLAの管理、運用方法等を学びます。	¥100,800	※2日コース
<b>●メンタルヘルス ~サポートセンターにおけるストレスマネジメント~</b> いったい、何人の人材がストレスが原因で離職するのでしょうか？ストレスを正しく理解し、オフィスでできる簡単ストレス軽減法や部下との接し方について学びます。また自分のタイプと部下のタイプを理解し、部下への接し方を少し変えてみませんか。	¥63,000	※1日コース
<b>●新任サポートマネージャ養成コース</b> このコースでは、サポートマネージャが知っておくべき、基礎的なセンター運営(ゴールと目標・従業員管理・リーダーシップ・サポートプロセス)について、ポイントを学ぶ1日コースです。	¥63,000	※1日コース
<b>●MGRサポートセンターの構築・運営・管理方法</b> サポートセンターの構築から運用までの基礎的なポイントを網羅し、実例に基づく応用を学びます。サポートセンターのマネージャ向けに特化したコースです。	¥100,800	※2日コース
<b>●SVサポートスタッフの指導・動機付け方法</b> サポートスタッフのコーチング、モチベーションの管理、リーダーシップについて学びます。サポートセンターのスーパーバイザ向けに特化したコースです。	¥100,800	※2日コース
<b>●サポートセンターの品質管理</b> コンタクトセンターにおける品質管理についての理解を深め、品質の向上について学びます。サポートセンターのマネージャ、スーパーバイザ、品質管理担当者が対象です。	¥126,000	※2日コース
<b>●チームビルディング</b> チームワークを理解し、向上させていくための秘訣を学ぶコースです。エクササイズが中心で、カスタマサポートに重要なポイントを体感でき、また楽しんで学ぶことができます。	¥63,000	※1日コース

## ■HDI国際認定試験について

HDI国際標準化委員会が定めた各認定試験ごとの国際スタンダードに基づいて出題されます(詳しくはwww.HDI-Japan.comをご参照ください)。HDI国際認定試験は所要75分のコンピュータベースの試験で、合格ライン及び受験料は以下の通りです。

	問題数	合格ライン(一般)	合格ライン(インストラクタ)	受験料(税込)
CSR	65	80%	90%	25,200円
SCA	65	80%	90%	25,200円
DST	2010年10月開始予定			
SCTL	65	80%	90%	25,200円
SCM	65	80%	90%	37,800円



国際認定証と認定証盾  
(米国製世界共通)



国際認定Web試験の詳細、お申込みは以下HDI-Japanウェブサイトをご参照ください。  
<http://www.hdi-japan.com/hdi/webtest/aboutWebTest.asp>  
[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)より「認定・トレーニング」メニュー⇒「国際認定Web試験」を選択してください。