

# HDI Team Certified Award

## HDI認定チームアワード

HDI Team Certified Award は、卓越したサービス、豊富な知識を持つチームを表彰します。

チームで表彰されることにより、今後のチームワークの向上、またサービスの向上にも繋がります。

### HDI Team Certified Award HDI認定チームアワード

対象と条件： HDIサポートスタッフ国際認定を80%以上取得している4名以上で構成されたチーム

### HDI Team Certified Award Merit HDI認定チームアワード（成果賞）

対象と条件： HDIサポートスタッフ国際認定を50%以上取得している4名以上で構成されたチーム



#### ◆チームとは

一人のチームリーダーもしくはスーパーバイザが管理運営する最少単位のチーム

#### ◆申請すると入手できるもの（有料）

- ・HDI Team Certified Award  
クリスタル盾 認定証 認定アイコン
- ・HDI Team Certified Award Merit  
認定証

#### ◆申請方法

HDI-Japan Webからお申込みください。  
要件を満たしている限り毎年申請できます。

- ※2009年Web試験以降の資格保持者に限ります。
- ※各個人の名前・資格名を受付時に頂戴いたします。
- ※申請時はHDIメンバーシップに加入が必須です。

#### ◆料金

申請は無料です。

クリスタル盾、認定証の費用は以下のとおりです。

チームの功績を称えるべくお申込みください。

※盾や認定証をご購入のチームはHDIアカデミーアワード対象

#### ・HDI Team Certified Award

クリスタル盾：33,000円(税込)/盾（認定証、認定アイコンを含む）

#### ・HDI Team Certified Award Merit

認定証：3,300円(税込)/枚



HDI Team Certified Award クリスタル盾

### 対象資格一覧

 <b>CERTIFIED</b> Customer Service Representative	<b>カスタマサービスリプレゼンタティブ（CSR）</b> サポートセンター環境の全てのスタッフを対象にしています。
 <b>CERTIFIED</b> Support Center Analyst	<b>サポートセンターアナリスト（SCA）</b> 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が対象です。
 <b>CERTIFIED</b> Support Center Team Lead	<b>サポートセンターチームリーダー（SCTL）</b> スタッフ、リーダー、スーパーバイザが対象です。
 <b>CERTIFIED</b> Support Center Manager	<b>サポートセンターマネージャ（SCM）</b> 日々のサポートセンター運営に責任のある人が対象です。
 <b>CERTIFIED</b> KCS Foundation	<b>KCSファウンデーション（KCSF）</b> 一次二次窓口アナリスト及び全てのセンター管理者が対象です。
 <b>CERTIFIED</b> KCS Principles	<b>KCSプリンシプル（KCSP）</b> サポートセンター専門職、スーパーバイザ、マネージャ、ダイレクタが対象です。

# HDI国際認定トレーニング

## HDI Certification & Training Course

HDIでは世界のサポート業界で唯一認知された国際個人認定資格を提供しています。キャリアパスで構成されていて、レベル別のトレーニングコースと国際認定試験があります。

### 国際認定Web試験

HDI(本部：米国)では各国のサポート業界に向け、国際スタンダードに基づく国際認定試験を提供しています。サポートサービス入門者向けのCSR（カスタマサービスリプレゼンティブ）から、サポートセンター運営全般に責任のあるSCM（サポートセンターマネージャ）まで、キャリアパスが構成されています。またナレッジマネジメントのベストプラクティスも学べます。HDI-Japanでも国際認定Web試験サイトHDIラーニングセンター（Learning Center）にて日本語版の受験ができます。ユーザーの皆様のご都合に合わせて受験が可能です。

国際認定Web試験名	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)
カスタマサービスリプレゼンティブ（CSR）	35	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターアナリスト（SCA）	65	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターチームリーダー（SCTL）	65	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターマネージャ（SCM）	65	80 %	90 %	44,000円
KCSファウンデーション（KCSF）	35	70 %	90 %	33,000円
KCSプリンシプル（KCSP）	65	80 %	90 %	44,000円

### 国際認定スタンダード

各企業やセンターが、HDI国際標準化委員会により定められたサポートサービスに必要な適性や能力を学ぶことが可能です。また各個人が国際認定試験受験のための最終準備資料としても有効に活用することができます。

※HDIメンバーエリアよりダウンロード可、書籍としてもお求めいただけます。

### 国際認定トレーニングコース

毎年夏と冬に国際認定試験に紐づけて各階層ごとのトレーニングコースをオフィス開催しています。

なお、国際認定トレーニングには受講料に1回分の受験料が含まれます。

講師を派遣して実施するプライベート開催のトレーニングも可能です。詳しくはお問合せください。

HDI国際認定スタンダード

Web試験

トレーニング

詳しくはHDI-Japanへお問合せください。

◆ [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)

◆ [info@HDI-Japan.com](mailto:info@HDI-Japan.com)

◆ 044-969-5031

