



# 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。※詳しくはHDI-Japanまでお問合せください。

◆申請により以下入手いただけます(有料)

- ・HDI Team Certified Award  
クリスタル盾(認定証、認定ロゴ含む)
- ・HDI Team Certified Award Merit  
認定証

◆申請の頻度

チームが要件を満たしている限り毎年申請いただけます。

◆料金について

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。

・HDI Team Certified Award

クリスタル盾：30,000円(税別)/盾

※クリスタル盾費に認定証と認定ロゴを含む。

※HDIアカデミーアワード対象。

・HDI Team Certified Award Merit

認定証：3,000円(税別)/枚

◆申請方法：HDI-Japan オンラインからお申込みください。後日担当よりご連絡いたします。

※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。

#### 対象資格一覧



Customer Service Representative

#### カスタマサービスリプレゼンティブ(CSR)

優れた顧客サポートを提供する、コールセンター環境の全てのスタッフを対象にしています。サポート業界で進んで働く意欲があれば、経験は要求されません。



Support Center Analyst

#### サポートセンターアナリスト(SCA)

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にしています。半年程度のサポート経験か同等の学習が必要です。



Support Center Team Lead

#### サポートセンターチームリーダー(SCTL)

現在および将来にわたって、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。



Support Center Manager

#### サポートセンターマネージャ(SCM)

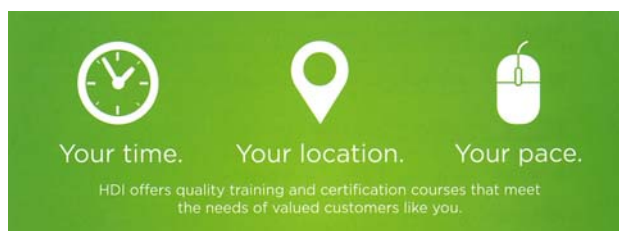
ヘルプデスクかサポートセンターのスーパーバイザ、マネージャ、プロジェクトマネージャなどの経験があり、日々のサポートセンター運営に責任のある人を対象としています。通常サポート業界で3~5年の経験が要求されます。



KCS Foundation

#### KCSファウンデーション(KCSF)

サービス品質を向上し、効率性を高め、高いCS/ESを得るためのナレッジマネジメントのベストプラクティスを学びます。一次二次窓口アナリスト及び全てのセンター管理者を対象としています。



## 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(ヘルプデスク協会 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タティブ)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。

	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タティブ(CSR)	65	80 %	90 %	25,920円
サポートセンターアナリスト(SCA)	65	80 %	90 %	25,920円
サポートセンターチームリーダー (SCTL)	65	80 %	90 %	25,920円
サポートセンターマネージャ(SCM)	65	80 %	90 %	38,880円
KCSFファウンデーション(KCSF) "New"	30	70 %	90 %	25,920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

HDIユニバーシティと題し、毎年2月、8月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オンサイト形式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

□info@HDI-Japan.com

□044-969-5031



[運営:シンクサービス株式会社]

〒215-0004 川崎市麻生区万福寺1-2-3アーシビル9F

TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032

E-mail: info@HDI-Japan.com