

## KCS アワード評価基準

- 挑戦の内容:20%
  - KCS 導入前の課題  
ベースライン
  - KCS 導入の目的及び目標値
- 実施アクション:30%
  - 成功の定義
  - トレーニング投資
  - 新たなプロセス
  - 新たなツール ほか
- 挑戦/変革の結果:40%
  - 改善したポイント
  - 成功の数値的裏付け
  - ビジネスへの影響度 ほか
- 教訓:10%
  - 今回の経験から得た価値
  - 価値ある重要成功要因

### \*:KCS アワード認定提出書類

- ✓ コンテンツスタンダード(含むサンプリングプロセス)
- ✓ 対応プロセスとナレッジマネジメントプロセスとの統合を示すワークフロー
- ✓ ナレッジコンテンツの作成数と再利用数
- ✓ KCS ライセンス資格者内訳
- ✓ ナレッジコンテンツ状況の推移
- ✓ リンク率
- ✓ KCS 投資対効果
- ✓ その他 KCS アワード認定関係資料

## KCS アワードとは

KCS 導入に取り組み、導入に成功して高い投資対効果を達成し、アナリスト(ナレッジ従事者)のモチベーション高く、ビジネスに貢献できるセンターの証明です。成功例ではセンターの生産性が飛躍的に向上し、FAQ やナレッジが有効に機能し、高い顧客満足度と高い従業員満足度が得られ、ビジネスに付加価値の与えられるセンターとなっています。

## KCS アワード認定の手順

### 1: 所定申請書および提出書類\*の提出

所定申請書は HDI-Japan の Web サイトからメンバーダウンロードできます。必要事項記入の上 HDI-Japan までご提出ください。申請書および提出処理が受理された場合には認定費用の支払い(税込 648,000 円/センター)をお願いします。

### 2: KCSP(プリンシプル)インストラクタ複数名による申請書評価

この申請書評価には数週間かかることがあります。

### 3: 審査員団によるインタビュー(申請書評価クリアのセンターのみ)

審査員団(数名)が申請センターの代表者(3 名まで)のインタビューを行います。

### 4: 審査員団による合否判定と HDI-Japan への認定申請

合否の結果は HDI-Japan より申請センターにご連絡します。

### 5: 認定証、認定マーク、認定トロフィー及び HDI-Japan Web ページでの紹介、プレスリリース他

認定費用の入金確認後、認定証、認定マーク、認定トロフィーをお届けします。認定式の開催も可能です。

### 6: 優良ケーススタディとして紹介

各種媒体や HDI イベントなどでご紹介いただくことが可能です。



HDI-Japan  
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  
アースビル 9F  
TEL: 044-969-5031  
FAX: 044-969-5032  
Info@HDI-Japan.com  
www.HDI-Japan.com

KCS アワードに向けて企業やセンターの目的を明確にし  
全員のベクトルを合わせて、モチベーションを向上し KCS 導入を成功させよう