

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

KCS アワード

「その他 KCS アワード認定関係資料」に求められる資料など

(必ずしもすべてが必要ではありません。KCS 導入にあたり作成したものを提出ください)

1. サポートセンターの概要: サポート対象、サポートスタッフ数、責任あるサポートの範囲、年間問合せ数(インシデント、リクエストおよびその他のイベント)など
2. 現状の課題
3. この実践を開始する前の状況
4. 主要なベースライン指標の要約
5. この変更やその目的や目標とする改善などの理由
6. 実施したアクション
7. 改善戦略の内容
8. このプロジェクトや導入の組織としての成功の定義
9. このプロジェクトや導入により影響を受ける個人/チーム
10. 主要な関係者は誰か
11. この戦略を推進する責任はどのチームか
12. コンサルタントの力を借りたか
13. 何名がトレーニングを受けたか
14. リーダーシップのサポートはどんな役割を果たしたか
15. それぞれの関係者に求められた関与のレベルは
16. このプロジェクトや導入を誰に対して説明し、またマーケティングしたか
17. 改善戦略を進めるために実装または変更しなければならなかったプロセスは何か
18. 改善戦略を可能にするために導入、変更、利用しなければならなかったツールは何か
19. タイムスケジュール: スタート時点、主要なマイルストーン、完了時期(もし完了していれば)
20. 変更の実装を成功するために必要となった主要な対応策やアクション
21. 改善戦略をサポートするため導入または変更しなければならなかった組織的变化(文化、構成、運営)
22. 重要成功要因と、なぜそれが重要か
23. この変更を進めるために作成した有用な資源の例(ポスター、褒賞、リファレンスガイド、テーマ、報告書など)
24. 結果
25. 実現した改善
26. 成功の測定方法
27. 数値的な変化(ベースラインからの変化)
28. このプロジェクトまたは実践の成功が、どうビジネス目的に影響したか
29. 成功を祝った方法、内容
30. 上級管理者、マネジメント、サポートスタッフ、パートナー、顧客などからのこのプロジェクト/実践に対する生の声
31. 学んだことや教訓(同様な実践をこれから行う方々のために)
32. 次のステップ
33. この改善をどう維持するか
34. このプロジェクト/実践から、次の新たな改善計画がもしあればその内容

