



HDI-Japan HDIトレーニング

開催場所：新百合ヶ丘



■ HDIカスタマサービスリプレゼンタティブ（CSR）国際認定コース

9:30-18:00（1日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥125,400(税込)

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。※SCAと合同開催になる場合があります。



■ HDIサポートセンターアナリスト（SCA）国際認定コース

9:30-18:00（2日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)

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か同等の学習が必要です。



■ HDIサポートセンターチームリーダー（SCTL）国際認定コース

9:30-18:00（2日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)

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。



■ HDIサポートセンターマネージャ（SCM）国際認定コース

9:30-17:00（3日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥258,500(税込)

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。



■ KCSファウンデーション（KCSF）国際認定コース

9:30-18:00（1日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥125,400(税込)

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。



■ KCSプリンシプル（KCSP）国際認定コース

9:30-17:00（3日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥258,500(税込)

サポートナレッジを捉え、保存し、うまく再利用するための実践的なステップや、アドバイスを学びます。効果的なナレッジマネジメントでコストと時間を削減することができます。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国際認定試験

HDI国際標準化委員会が定めた各認定試験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65問で所要時間75分のオンラインベースの試験です（CSR・KCSファウンデーションは35問で所要時間は45分です）。

国際認定Web試験の詳細・お申込みはwww.HDI-Japan.comより「認定資格/トレーニング」メニュー→「国際認定Web試験」



■ HDIサポートセンター国際認定準備ワークショップ

9:30-17:00（2日間）受講料：本体価格¥198,000(税込)

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続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SCCPプログラムを学ぶ最適なコースです。またHDI認定オーデイト（監査官）を目指す方は必須のコースです。



■ HDIサポートセンター国際認定オーデイトコース

9:30-17:00（1日間）受講料：本体価格¥132,000(税込) 申請料：¥30,800(税込)

サポートセンター国際認定のHDI認定オーデイト（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国際認定オーデイト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が必要です。また認定オーデイトになるにはHDIメンバー登録と、受講後所定の申請書の提出とその審査が必要です。



■ HDI国際認定インストラクターコース

9:30-17:00（2日間）受講料：本体価格¥198,000(税込) 申請料：¥15,400(税込)

認定インストラクタープログラムは、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ー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が必要です。また認定インストラクターになるにはHDIメンバー登録と、対象試験をインストラクターレベルで合格する必要があります。



■ Eサポートスペシャリスト

9:30-18:00（1日間）受講料・1回分試験料込：本体価格¥125,400(税込)

サポートチャネルとして従来からの電話、Eメール、訪問に加えて、Web入力、リモートサポート、チャットサポート、SNS利用などE(電子的)サポートが拡大しています。また顧客が利用するツールにはスマートフォン、タブレット端末などの拡大がみられ、サポートサービスにも変化がもたらされている中で、このコースではEサポートの顧客視点を含むベストプラクティスを学びます。



■ ファシリテーター（FT）認定セミナー

9:30-12:30（3時間）受講料：本体価格¥33,000(税込) ※割引対象外

ラウンドテーブルやブレインストーミングの進行役として必要なファシリテーションスキルを身につけることができます。

■ 各種ワークショップ

2024/8/1開催 CSワークショップ(管理者向け)オンライン：14:00～17:00 受講料：¥33,000(税込) ※割引対象外

※プライベート開催は各コースの詳細ページをご確認ください。

顧客サービスの基礎と応用、成功するサポートセンター、戦略的な考え方、財務管理用語やその概念を学ぶコースなど、4種類のワークショップを用意しています。どのコースも3～4時間で開催しています。

オフィシャルトレーニング
割引
キャンペーン

HDIメンバー割引：HDIメンバーは税込価格より

1日コース：5,500円OFF！

2.3日コース：11,000円OFF！

2024年 オフィシャルトレーニングスケジュール

2024年8月				8/1 (木)	8/2 (金)
				CSワークショップ (管理者向け) オンライン*	
	8/5 (月)	8/6 (火)	8/7 (水)	8/8 (木)	8/9 (金)
		SCC準備ワークショップ*		オーディタ*	CSR *Verup*
	8/19 (月)	8/20 (火)	8/21 (水)	8/22 (木)	8/23 (金)
		SCA *Verup*			FT認定セミナー
	8/26 (月)	8/27 (火)	8/28 (水)	8/29 (木)	8/30 (金)
		SCTL		KCSF	
2024年9月	9/2 (月)	9/3 (火)	9/4 (水)	9/5 (木)	9/6 (金)
		SCM			
	9/9 (月)	9/10 (火)	9/11 (水)	9/12 (木)	9/13 (金)
		KCSP			
	9/16 (月)	9/17 (火)	9/18 (水)	9/19 (木)	9/20 (金)
			インストラクタ*		

* *が付いているコースは、トレイン・ザ・トレーナー(インストラクタ養成トレーナー)がインストラクタです。
オンライン開催時は、Zoomを使用します。

■ 各コース、プライベート開催(講師を派遣)でのトレーニングも実施しています。詳しくはお問合せください！ ■

皆さまのご参加お待ちしております！ HDI国際認定トレーニングコース 詳しくはこちら↓

<https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/trSchedule.asp>

«HDIトレーニングパートナー» HDI及びHDIパートナーは各種国際認定トレーニング及び関連トレーニングを開催しています！

パーソルワークスデザイン株式会社

株式会社プロシード

AWPジャパン株式会社

株式会社PKSHA Communication

サポートセンターアナリスト(SCA)
認定トレーニングプロバイダ

Eサポート・スペシャリスト
認定トレーニングプロバイダ



PERSOL

パーソルワークスデザイン

PROSEED
CORPORATION



Allianz

Worldwide Partners

PKSHA

COMMUNICATION

参加登録方法など

◆ Webからのお申込み
https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/Training_reg.asp

◆ お問合せ先
info@HDI-Japan.com

お申込時にいただいた情報は、弊社サービスのご案内時のみ使用させていただきます。
※開催2週間をきってのキャンセルは受付しかねますので、極力代理の方のご参加をお願い申し上げます。
※開催最少催行人数に満たない場合は、中止または延期する場合がございます。
※開催日程、場所、受講料は予告なく変更する場合がございます。最新情報はWebでのご確認をお願いいたします。
※下記以外の日程、地域での開催は随時お問合せください。

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アーシビル9F
TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032
www.HDI-Japan.com

