HDI JAPAN

五つ星認証センターマーク
(問合せ窓口三つ星センター ＋ センター認証)

五つ星認証センターマーク
(Webサポート三つ星センター ＋ センター認証)

五つ星認証センターマーク
(クオリティ格付け(センター評価) ＋ センター認証)

五つ星認証センターマーク
(クオリティ格付け(チーム評価) ＋ センター認証)

五つ星認証

Five Star Recognition

ワンツースリーステップの認証

HDI五つ星認証プログラムは、HDI-Japanが提供するサポートセンターの認証です。HDIサポートセンター国際(SCC)スタンダードをベースとして、認定オーディタがインタビューを行います。また格付け三つ星センターが認証された場合には、上記の五つ星認証センターマークを利用することができます。認証プログラムのステップは簡潔で以下の3ステップです。

1. 資料提出
2. 現地監査
3. HDI-Japanによる認証

認証プログラムのベースは、HDIサポートセンター国際スタンダードの効果的要因の以下の5要素(61スタンダード)です。

- リーダーシップ
- 方針と戦略(ビジョンミッション)
- 従業員管理(ピープル)
- サポート資源(テクノロジ)
- プロセスと手順(プロセス)

認証の判定は、各スタンダード毎に0～4点の評価をし、各5要素の得点が2.0ポイント以上、総合評価2.0ポイント以上で認定となります。

格付け三つ星センターの新たな評価

HDI格付けベンチマーク三つ星センターは、顧客視点で卓越したサービスを提供していることが証明されていますが、ビジネス上付加価値のあるセンター運営のためには、センター内のピープル、プロセス、テクノロジの優れた運営管理と、企業やセンターマネジメントのリーダーシップが欠かせません。この点をオーディタが確認し、国際的なベストプラクティスと比較し、これに達しているとき、内外ともに認められる最高のセンターとなることができます。

サポートセンター認証の手順

1. HDI担当者との初回打合せ
2. HDIより準備する資料リスト提供
3. 準備資料をHDIに提出/HDIパートナーのオーディタ資料確認
4. オーディタによる現地インタビュー
5. オーディタが報告書を作成しHDIに提出
6. HDIにて再確認と認証/報告会

(認証までの期間は開始から2～3ヶ月)

HDI依頼格付けの手順

1. HDI担当者との初回打合せ
2. HDI及びパートナーによる調査準備
3. 調査実施
4. HDIにて結果集計
5. 専門審査員による分析
6. HDIにて最終報告書作成
7. 報告会/格付け結果授与

(報告までの期間は開始から2～3ヶ月)

五つ星認証基本費用 1,980,000円(税込)/センター

五つ星マーク費用：問合せ窓口440,000円(税込)、Webサポート/クオリティ220,000円(税込)(要:HDIメンバー登録)

HDI-Japan［運営/シンクサービス株式会社］
www.HDI-Japan.com TEL: 044-969-5031
Email: info@HDI-Japan.com

HDIサポートセンター国際スタンダード

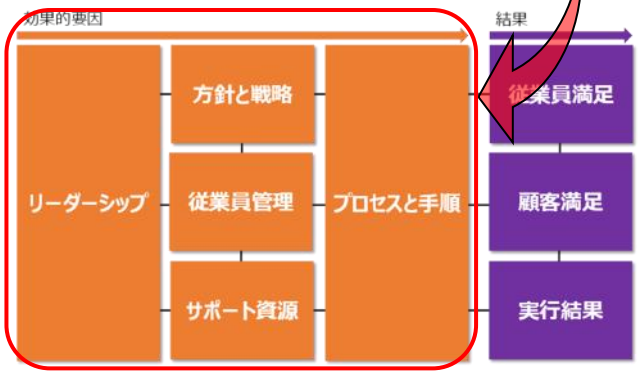
サポートセンター国際認定
(七つ星)マーク

HDIサポートセンター国際スタンダードは、いかなる業態のサポートセンターでも、現状の問題点や改善ポイントを明らかにできる、サポートサービス業界で世界唯一の、オープンスタンダードです。

多くのサポートセンター、コールセンター認証プログラムが、主にプロセスに特化していたり、特定の業種やKPI値に特化していたりするのに対し、HDIサポートセンター国際スタンダードは、サポートセンターで最もコストがかかり、最も管理が難しい従業員や顧客といった人(ピープル)のファクタを多く含んだもので、他の認定や認証プログラムには類を見ることができません。

HDIサポートセンター国際スタンダードに基づいて、HDIサポートセンター国際認定を取得することは、最高のステータスです。

HDIサポートセンター国際スタンダードは、以下の図のように8つの要素から構成され86スタンダードがありますが、このうちセンターを効果的に運営するためのポイントである、5つの効果的要因に絞ったものがサポートセンター認証プログラムです。この認証を受けることは国際認定に向けた大きなステップとなります。



HDIサポートセンター国際スタンダードモデル要素

HDI格付け三つ星への道

HDI格付けベンチマークは、毎月業界を変えて10社前後のWebサポート及び問合せ窓口の格付けを、一般消費者ボランティアの一般審査員とHDI国際認定有資格者の専門審査員、計150名以上による顧客視点の評価です。この結果は毎月HDI-Japanより発表されています。またこの公開格付け以外に各企業の依頼に基づく格付けも随時、同じ基準で実施しており、既に約3,000社を超える調査結果は、サポート業界最大のベンチマークデータとなっています。

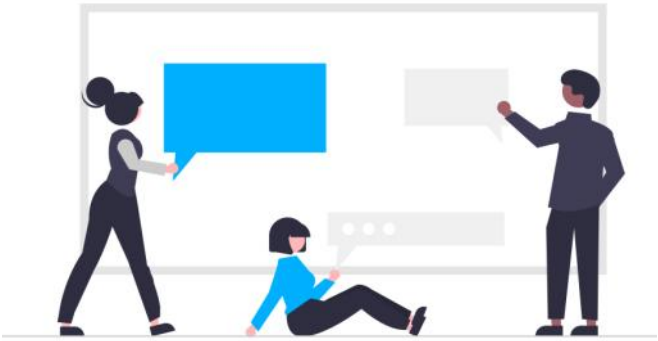
三つ星を取得するには、全審査員の評価項目(下記)の平均が4段階評価の3.5ポイント以上が要求されます。

格付けベンチマークの評価指標

Webサポート
- 見つけやすく使いやすい
- 複数のセルフヘルプ選択肢
- 役立度/解決度
- センターとの連携度
- 安心して利用できる

クオリティ
- サービス体制
- コミュニケーション
- 対応スキル
- プロセス/対応処理手順
- 困難な対応

パフォーマンス
- 平均応答速度
- 放棄率
- 対応時間
- 初回コンタクト解決率
- 顧客満足度

今求められるビジネスに貢献できるセンター

顧客視点のHDI格付けベンチマークで評価されることは、コールセンター、コンタクトセンター、サポートセンターにとってとても重要ですが、さらにこれらのセンターは、企業や組織にとって付加価値を生み出す存在でなければなりません。HDI五つ星認証プログラムでは、今求められる、**真にビジネスに貢献できるセンター**を目指しています。