サポートセンター国際認定(七つ星)

Support Center Certification

HDIサポートセンター国際認定(SCC)は、その達成過程でそれぞれのセンターのあるべき姿を追求することができ、認定によりそのセンターは大変優れた国際級のサポートセンターであることが証明されます

Improve the performance of your support center and receive recognition for excellence and achievements through HDI's holistic certification for support centers.

国際認定プログラムの概要

HDIの「サポートセンター国際認定(七つ星)」は、サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラムです。HDI国際標準化委員会がすべてのサポートセンターで活用できるように、国際スタンダードを作成し、サポート環境の変化に合わせて定期的に更新した具体的な成熟度指標を提供しています。合わせて優れたセンターの最高峰であり、すべてのサポート組織の目標となるサポートセンター国際認定を「七つ星認定」と明示しております。

国際認定取得のメリット

- ●国際スタンダードに基づくセンターの改善
- ●最高の自社センター像に向かう
- ●国際レベルの優秀センターであることの証明
- ●従業員モラルと定着率の向上
- ●競合他社に対する優位性の証明
- ●サポートセンターに関連する各組織の連携強化
- ●HDI認定センターマークの使用

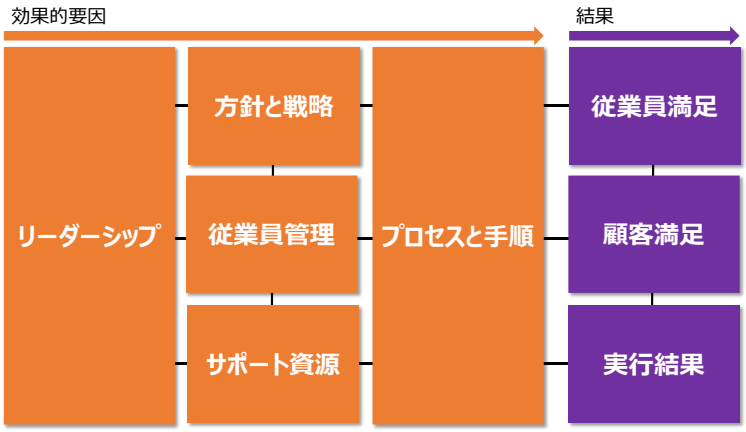
新バージョンV7.0J 追加スタンダード

- ●技術革新と最適化
- ●セルフサービス
- ●人工知能(AI)
- ●顧客体験管理
- ●ナレッジマネジメント　など

8要素86スタンダード344評価基準

サポートセンター国際認定(SCC)プログラムは、EFQM(European Foundation for Quality Management)、The Malcolm Baldridge National Quality Awards、ISO9000など既存の国際品質標準を参考に設計されたものです。骨組みはEFQM構造をモデルに構成され、サポートセンター組織に対し要求される品質標準を明確にし、サポートセンターのスタンダードとして適合するよう修正が加えらました。

スタンダードには8つのモデル要素があり、各要素にスタンダードが設定されています。SCCスタンダードは、ISO9000と同様に、要求される品質管理プロセスと品質管理手順を設定したものです。



しかし、センターが個々の特性を活かせるよう一定の基準を超えるレベルで目標水準を取捨選択できるようになっており、プロセス文書作成の有無などに自由度が高く、個々のセンターの特異性を重んじています。

サポートセンター国際認定(七つ星)基本費用：4,400,000(税込)　／　サポートセンター国際認定(七つ星)/再認定基本費用：2,420,000(税込)

要：HDIメンバー登録

国際認定取得センター

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
(2019・2021・2023)

CTCファーストコンタクト株式会社
(2015・2017・2019)

株式会社イー・スタッフィング
(2014・2016・2018・2020・2022)

ＳＯＭＰＯコミュニケーションズ株式会社
(2019・2021)

ウィーメックス株式会社
(2024)

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
(2018・2020・2022・2024)

SBI損害保険株式会社
(2024)

富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社
(2014・2016・2018・2020・2022・2024)

GMOペイメントゲートウェイ株式会社
(2023)

三菱ＵＦＪ信託銀行株式会社
(2020)

世界の認定センターは こちら

※( )内は認定取得年
V5.3J以降を取得の企業を掲載