HDIサポートセンターアセスメント
HDI Support Center Assessment

アセスメントについて

世界で唯一の国際サポートセンタースタンダードに基づいて、自社センターを評価してみませんか。サポートセンター国際認定(七つ星)及び五つ星アセスメントは、HDIサポートセンター認定の基準に忠実に結果が出るよう構成されています。スタンダードの８つの要素(リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセスと手順、従業員満足、顧客満足、実行結果)のうちどこがウィークポイントか、どのように改善すればよいかを具体的に知ることができます。※五つ星の場合、5つの要素のみ監査対象です。

サポートセンター国際認定(七つ星)/五つ星の認定取得に向けて、
現在の位置や改善点の見極めをするのに有効なプログラムです。
認定取得時に監査を担当するオーディタがこのアセスメントを行うこともできます。

申込みから報告会までの流れ

お申込み → **オーディタに資料提出(※1)** → **現地監査(※2)** → **報告会**

お申込み
- HDIより準備する資料リストの提供
- オーディタとの顔合わせ
- オーディタへのセンター概要説明

おおよそ1ヶ月

オーディタに資料提出(※1)
- 提出後、オーディタから質問がくる場合もあります

(※1)申込み後HDIより送付される「オーディト事前質問票」に回答を記入し、オーディトフォルダガイドに沿った資料をファイルして、HDIに返送します。

1ヶ月

現地監査(※2)
- オーディタが報告書作成
- HDIにて内容確認

(※2)現地監査は1日で文書資料確認、センターの運営状況観察、インタビューを行います。

1～2ヶ月

アセスメントを実施するタイミング

スタンダードの理解
- HDIサポートセンター国際認定(SCC)準備ワークショップ
- SCC勉強会(受講は任意)

自社で監査の準備
(ドキュメントの整備、インタビューを受ける準備など)

アセスメント実施 & 結果報告

自社で改善

本監査 & 結果報告

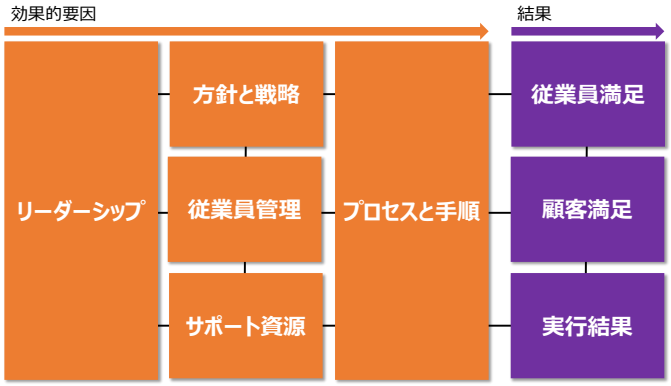
このタイミングで上記の流れが実施されます。

費用について (要:HDIメンバー登録)

・サポートセンター国際認定(七つ星)アセスメント費用 1,980,000円(税込)/センター　**・五つ星アセスメント費用 1,320,000円(税込)/センター**

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。



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。

成熟度レベルについて

各スタンダードには4段階の成熟度が示されています。

効果的要因(完成度合)

効果的要因の各要素のスタンダードの成熟度(完成度合)は以下のとおりです。

1. **［スタートしたばかり］**実行内容の価値を認識し、改善に向けて計画が開始している
2. **［一部に進展が見られる］**実行されていることが確認でき、進展が確認され、実施や結果の成功例が見られる
3. **［相当な進展が見られる］**首尾一貫して取り組み、定期的に見直し、いくつかの改善例が確認できる。しかし実施が全体に行きわたっていないか、組織内で最大限には活用されていない
4. **［充分に達成／最大限に活用している］**取り組みや結果が全体に行きわたっており、継続的な改善努力が行われ、これ以上の発展を予測することは困難である

結果(達成度合)

結果の各要素のスタンダードの成熟度(達成度合)は以下のとおりです。
※五つ星アセスメントは対象外です。

1. **［計測され目標値と比較している］**実行結果(パフォーマンス)データを収集し、定量的なゴールまたは目標と比較し、定期的に報告している(例:月単位、四半期単位、半期単位、毎年など)
2. **［目標値に近づいている］**実行結果データ報告で、直近6ヶ月間(または同等の報告期間)以上ゴールまたは目標に向かって進展している
3. **［目標を頻繁にクリアしている］**目標を達成しているか、直近12ヶ月間で最低9ヶ月以上(または同等の報告期間)目標を上回っていることが報告に見られる
4. **［結果を分析している］**報告書を分析し継続的な改善の機会を確認し、管理者は報告書をどのように改善策の特定に使用するか、またその改善策の成果を説明できる

評価結果について

- 各点数は、回答結果より 0～4点(満点)で算出します。
- 総合評価の判定が2.5以上の場合は、国際認定取得レベルに達したものとみなします。 ※五つ星は2.0以上
- 各要素項目、および総合評価は、以下の基準に従い判定されます。

対象	基準(七つ星)	判定(七つ星)	基準(五つ星)	判定(五つ星)
各要素項目	2.3以上	左記の条件をクリアして合格	2.0以上	左記の条件をクリアして合格
総合評価	2.5以上		2.0以上	

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