

AUTHORIZED TRAINING PARTNER

HDI公認トレーニングパートナー(ATP)

RECOGNIZED TRAINING PROVIDER

HDI認定トレーニングプロバイダ(RTP)

HDI ATP/RTPとは

CERTIFIED

Customer Service Representative

HDI公認トレーニングパートナー(ATP)は、ヘルプデスクやサポートサービスに携わる人々にHDI-Japanが提供する各種トレーニングコースを供給し、またHDI国際認定試験の準備を支援することのできるHDI公認パートナーです。トレーニングコースは、世界各国で実施されているHDI国際認定試験関連の各コースから、サポート業界の特定のテーマに関する深い知識が得られるコースまで、数多くのコースが準備されています。サポートサービス関連のトレーニングラインナップとしては、他に類を見ない幅の広さと、深さを誇っています。

HDI公認トレーニングパートナー(ATP)

企業及び団体が、HDI-Japanが提供する各種トレーニングコースをHDI指定テキストを使用して、提供することができます。

HDI

CERTIFIED

Support Center Team Lead

HDI認定トレーニングプロバイダ(RTP)

企業及び団体が、HDI-Japanが提供する特定のトレーニングコースをHDI指定テキストを使用して、社内もしくは社外に実施することができます。

HDI

CERTIFIED

KCS Foundation

HDI

CERTIFIED

KCS Principles

HDI認定インストラクタになるには

HDI認定インストラクタには、各認定コースごとにインストラクタ資格があります。

各資格別トレーニングコースの受講と、HDIが直接実施するインストラクタプログラムを受講し、それぞれの認定試験をマスターレベルで合格する必要があります。ただし、SCAインストラクタは「CSR・CSワークショップの実施」、SCTLインストラクタは「CSワークショップ(管理者向け)」、KCSPインストラクタは「KCSF・ESワークショップを実施」をすることが可能です。

そしてHDI所定の認定インストラクタ申請書と申請料(15,400円/税込)を提出し、HDIによって受理されるとHDI認定インストラクタとなり、認定証が届けられます。

※HDI国際認定試験は、Webベースの試験です。

なおHDI認定トレーニングコースには1回分の受験料が含まれています。

HDI認定試験 一般/マスターレベル合格ライン

	一般	インストラクタ
CSR	80%	90%
SCA	80%	90%
SCTL	80%	90%
SCM	80%	90%
KCSF	70%	90%
KCSP	80%	90%
AISO	80%	90%
XLA	80%	90%

ATPによる提供可能なトレーニング



Authorized Training Partner



Recognized Training Provider

ATP は以下の11つのコースを実施することができます。

トレーニングを実施する場合には、社外のHDI認定インストラクタを派遣、もしくは社内で該当するトレーニングコースの HDI 認定インストラクタ資格保有者を在籍させることで、トレーニングを実施できます。

選択トレーニング・プログラム群	
CSR カスタマサービスプレゼンティブ国際認定コース	KCSF KCSファウンデーション国際認定コース
SCA サポートセンターアナリスト国際認定コース	KCSP KCSプリンシプル国際認定コース
SCTL サポートセンターチームリーダー国際認定コース	XLA 顧客体験管理(XLA)認定コース
SCM サポートセンターマネージャ国際認定コース	CS CSワークショップ / CS CSワークショップ(管理者向け)
AISO サポートセンターのAI活用(AISO)国際認定コース	ES ESワークショップ

	公認トレーニングパートナー (ATP)	認定トレーニングプロバイダ (RTP)
トレーニング実施特典	<ul style="list-style-type: none"> • HDI指定カリキュラム/テキストの使用 • 社内スタッフ向けトレーニングの実施 • HDI国際認定/特定のHDI-Japan認定トレーニングの外販権 • HDIよりインストラクタの依頼 	<ul style="list-style-type: none"> • HDI指定カリキュラム/テキストの使用 • 社内スタッフ向けトレーニングの実施 • 特定のHDI-Japan認定トレーニングの外販権
トレーニング受講特典	<ul style="list-style-type: none"> • HDIオフィシャルトレーニング参加費 パートナー特別割引 	<ul style="list-style-type: none"> • 特定のHDIオフィシャルトレーニング参加費 パートナー特別割引
Web掲載	<ul style="list-style-type: none"> • HDI WebページでATP企業として紹介 • HDI Webページでインストラクタを紹介 	<ul style="list-style-type: none"> • HDI WebページでRTP企業として紹介 • HDI Webページでインストラクタを紹介
ロゴ使用	<ul style="list-style-type: none"> • ATPロゴの使用 	<ul style="list-style-type: none"> • RTPロゴの使用
HDIメンバー	<ul style="list-style-type: none"> • HDIプレミアムメンバー 	<ul style="list-style-type: none"> • 別途HDIプレミアムメンバーに加入が必要
インストラクタ	<ul style="list-style-type: none"> • HDI認定インストラクタ資格を有すること (社外インストラクタ可) 	<ul style="list-style-type: none"> • HDI認定インストラクタ資格を有すること (社外インストラクタ可)
その他	<ul style="list-style-type: none"> • HDIアカデミー参加登録5名様ご招待 • HDI格付けベンチマークプログラムの実施 (※) ※実施条件あり 	<ul style="list-style-type: none"> • HDI格付けベンチマークプログラムの実施 (※) ※実施条件あり
年間契約料(税込)	1,430,000円(税込)	440,000円(税込)