

# Eサポートスペシャリスト認定トレーニングコース

2022.4

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、セルフサービス、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おとずれている中で、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。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。

## このコースで学ぶこと

- Eサポートのベストプラクティス
- Eサポートの利点と課題
- KCSナレッジマネジメントの基礎



Eサポートセンターのサポートサービスの提供形態は、ここ数年大きな変化を示しています。Webサポートのより一層の活用と合わせて、Eメール、チャット、リモートサポート、コラボレーションツール、ソーシャルメディアなどが利用されるようになってきました。HDIではこれらの新しいチャネルをE(電子的)サポートチャネルとして、研究会などを立ち上げて調査し、Eサポートのベストプラクティス(最優秀実践例)を作成しています。



Eサポートを実践するには多くの課題があることも理解しなければなりません。Eサポートを提供する企業では、Eサポートの重要性をサポートセンター以外の部門にも理解をさせ、協力体制が必要です。サポートセンターでは電話対応主体からの脱却を図り、またEサポートテクノロジーの進化を見越すことも求められます。これは顧客の利用形態の変化を最初に察知できるサポートセンターの働きが重要です。

## Eサポートスペシャリスト 認定トレーニングコース内容

1日間で実施  
受講料(税込) 125,400 円  
※1回分の認定試験受験料含む

## Eサポート・ベストプラクティス の構成要素

### 1: テクノロジとサービス

提供方法

### 2: KCS方法論を理解する

### 3: Eサポートの詳細



## Eサポートスペシャリスト認定試験

問題数 35問  
時間 45分  
合格ライン (一般) 70%  
合格ライン (マスターレベル) 90%  
受験料 (税込) 26,400円



認定Web試験サイトにて受験

・・・詳しくはHDI-JapanのWebページまたはHDI-Japanまでお問合せください。

## EサポートとKCSナレッジマネジメント

Eサポートチャネルの運用プロセスに、すべてのチャネル  
に共通して求められるのがナレッジマネジメントです。



Eサポートには多様なチャネルがあり、それぞれのチャネルごとに担当者に求められる役割やスキルは異なります。しかしどのサポートチャネルでも、サポートセンター内のナレッジを共有し、顧客視点でソリューションを提供できるナレッジを構築し、関連部門とも連携して、効果的なナレッジマネジメントが必要になります。EサポートにはKCS(ナレッジセンターサービス)が必須です。

## 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(RTP)

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  
Info@HDI-Japan.com  
[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)

株式会社PKSHA Communication 様  
〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-15  
ウノサワ東急ビル7F  
TEL: 03-6859-7770

**PKSHA** COMMUNICATION

HDI公認トレーニングパートナー(ATP)では、Eサポートスペシャリスト認定トレーニングとともにさらに多様なトレーニングコースをご提供しています。詳しくはHDI-Japanまでお問合せください。