



# AUTHORIZED CONSULTING PARTNER

HDI公認コンサルティングパートナー（ACP）

HDI公認コンサルティングパートナーが提供する

## サポートセンター国際認定プログラム

HDI-Japanでは複数のコンサルティングパートナー（ACP: Authorized Consulting Partner）に対し、HDIノウハウを余すところなくお伝えしております。また多くのパートナー様はHDI国際認定オーディタが在籍しており、国際サポート標準に基づくサポートセンターの改善はもとより、国際認定取得を目指したコンサルテーションも視野に入れることができます。

HDI-Japan公認コンサルティングパートナーの特典

- 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
- HDIよりアセスメント、ベンチマークテンプレートの提供・その使用法指導
- HDI-Japan公認コンサルティングパートナーとしてWeb紹介
- HDI-Japan公認コンサルティングパートナーロゴの使用
- HDIプレミアムメンバー
- 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、SCC 認定/アセスメント、HDI リソースを利用したコンサルティングの実施（※）

※実施条件あり

### 年間契約料

基本契約は年間143万円(税込)で、オプションにて各種マーケティングプログラム(イベント、Webバナー/メルマガ等)を付加できます。

HDI国際認定オーディタ マーク

### 国際認定オーディタとは



国際サポート標準に基づいてサポートセンターを評価しHDIサポートセンター国際認定の現地監査（オーディット）を推進できる監査（オーディタ）です。HDI国際認定オーディタには、サポートサービスやサポートセンターについての実践的な経験とその証明が要求されます。また国際サポート標準の完全な理解と、厳格で公正なオーディットを推進するためにHDIオーディタトレーニングの修了と、随時実施されるバージョンアップトレーニングやオーディタディスカッションへの参加も義務付けられています。

### サポートセンター国際認定プログラム/格付けベンチマークを実施するのは

HDI-JapanまたはHDI-Japan公認コンサルティングパートナー（ACP）の経験豊富なHDI国際認定オーディタが中心となって実施します。認定プログラム結果/ベンチマーク結果については担当オーディタがレポートを作成し、詳細なご報告をいたします。

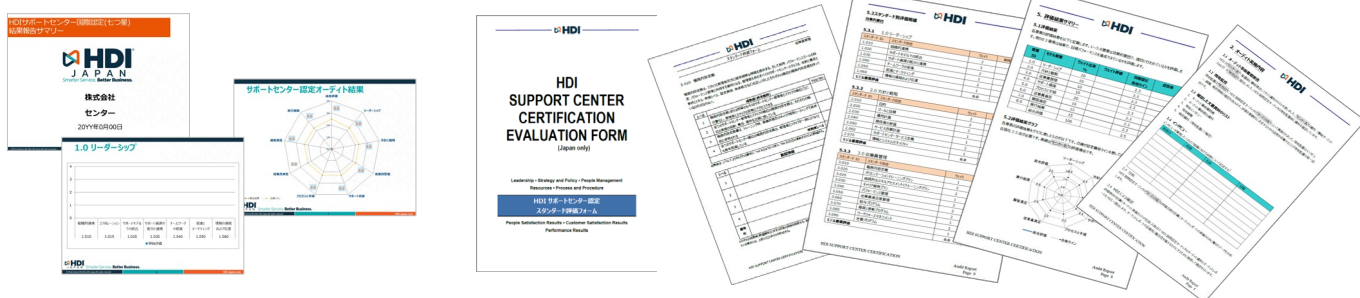


HDIサポートセンター国際スタンダードに基づいて  
HDIサポートセンター国際認定を取得することは、  
最高のステータス

# サポートセンター国際認定(七つ星)

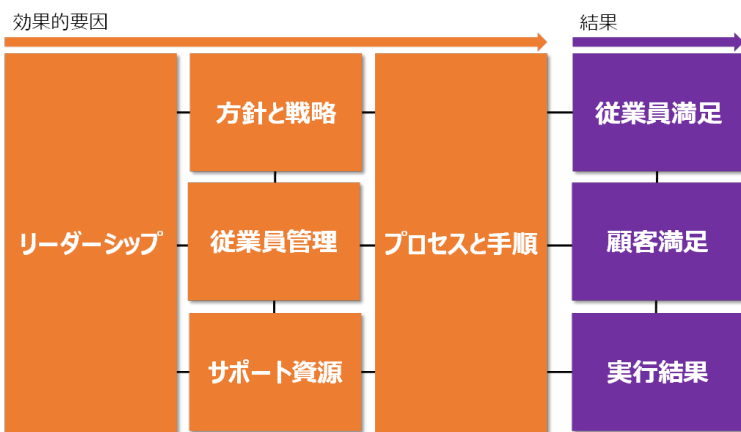
HDI国際サポートセンタースタンダード全86項目に基づいてHDI国際認定オーディタが現地鑑査を行い、業界内比較、他業界比較などとともに改善策を含めた報告を行います。調査期間は事前打合せ、調査・分析、最終の報告会まで通常約2ヶ月間です。

これによりHDIベストプラクティスと比較して、それぞれのセンターがどの位置にあり、どこを改善すればよいのか、またその手法まで明確にすることが可能です。



## HDI国際スタンダード モデル要素

8つのモデル要素ごとにアセスメント結果を比較すると、従業員管理と従業員満足度の要素で、センター間の格差が大きいことが分かります。またプロセスに特化したISOの認定を受けているセンターでは、サポート資源やプロセスは高結果であるものの、前述と同様に従業員に関する要素がカバーできていません。サポートセンターではピープル60%、プロセス30%、テクノロジー10%と言われますが、ピープルまでカバーしているのはHDIアセスメントだけです。



HDIサポートセンター  
国際認定(SCC)マーク



七つ星認定マーク



## 格付けベンチマーク

HDIでは、完全に顧客の視点から各企業のWebサポートと、問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。HDIが調査したサポート業界最大の約4,000社の結果からセンターへのつながりやすさなどのパフォーマンスより、顧客サービスの品質に関するクオリティに、大きな企業間格差があることが分かりました。またWebサポートに関しては、問合せ窓口サポートとの連携がうまく取れていないケースが多数報告されています。

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

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 Email: info@HDI-Japan.com  
www.HDI-Japan.com

