

# 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。

## 国際認定オーディタとは

HDI国際認定オーディタ マーク



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）を推進できる監査官（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

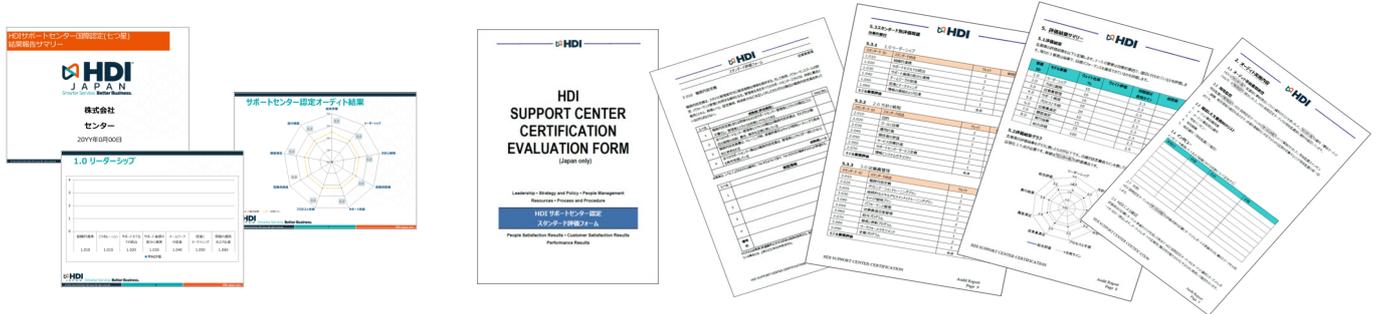
HDI-JapanまたはHDI-Japan公認コンサルティングパートナー（ACP）の経験豊富なHDI国際認定オーディタが中心となって実施します。認定プログラム結果/ベンチマーク結果については担当オーディタがレポートを作成し、詳細なご報告をいたします。



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**

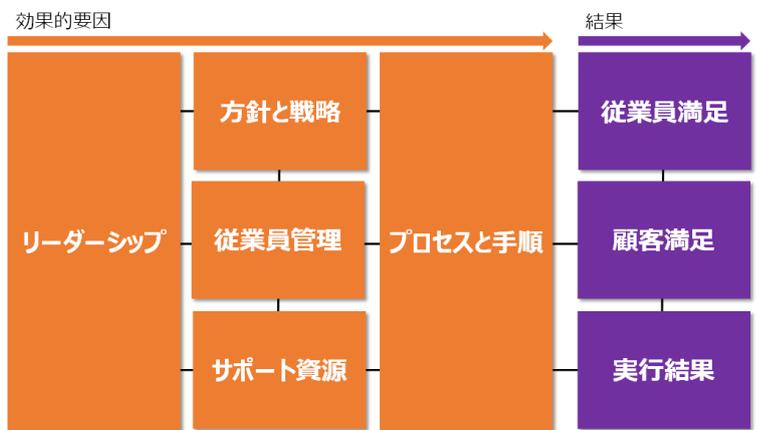
## サポートセンター国際認定(七つ星)

HDI国際サポートセンタースタンダード全82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で、センター間の格差が大きいです。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。



### 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3,000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

