HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.

CSワークショップ・ESワークショップ

各コースの目的

CSワークショップの目的

このCSワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。このコースを修了すると以下が可能になります。

- **顧客のビジネスニーズを理解し、顧客の期待を超える**
- **効果的なコミュニケーションと積極的なリスニングスキルを使って顧客を満足させる**
- **最新のサポートニーズを理解する**

CSワークショップ(管理者向け)の目的

このコースでは顧客サービスの発展を学び、顧客の満足度の向上とビジネスに価値を付加させることを目的としています。

このコースを修了すると以下が可能になります。

- **成功するサポートセンターの特徴を理解する**
- **ビジョン、ミッションステートメントの価値を認識する**
- **最新のサポートニーズを理解する**

ESワークショップの目的

このESワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。

このコースを修了すると以下が可能になります。

- **Eサポートを主体とする新しいサポートの形を理解する**
- **KCSを利用してVOCを管理し活用する**
- **Webサポートとテキストメッセージによるサポートの要点を理解する**
- **ES(従業員満足)を高めCS(顧客満足)を高める**

※ESワークショップのESは、電子的サポート(Eサポート)と従業員満足(ES)とを含めています

コース受講料(税込)

関東圏内

インストラクタ派遣料	＋	テキスト代
220,000円/日		9,900円/冊

関東圏外

インストラクタ派遣料	＋	テキスト代	＋	交通費・宿泊費
220,000円/日		9,900円/冊		実費

※インストラクタ派遣料は半日料金(132,000円)あり
管理者向けは半日料金で開催
※トレイン・ザ・トレーナー派遣料は330,000円/日
※関東圏外にて宿泊を伴う場合は、出張費用として1泊につき66,000円追加

※最大20名まで受講可能
※コースのアレンジを行う場合、インストラクタ準備費用(最大220,000円)がかかる場合があります。

各コース内容

各コースの概要は以下のとおりですが、参加者のニーズにより一部内容を変更する場合もあります。また、三つ星サポートはストリーミング配信で参加者個別に学習することが可能です。

CSワークショップの内容

1章 カスタマサービス編 約2時間
2章 トラブルシューティング編 約1時間
3章 三つ星サポート編 約1時間(ストリーミング配信あり)
※3時間開催も可能

1章：カスタマサービス編

1. 顧客の心理的ニーズ
2. 積極的なリスニング
3. 声の要素
4. 書くスキル
5. 共感を示す
6. 顧客サービスでの自信とは
7. ビジネスを理解する

2章：トラブルシューティング編

1. トラブルシューティングと問題解決スキル
2. 質問スキル

3章：三つ星サポート編

1. 三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け

CSワークショップ(管理者向け)の内容

1章 成功するサポートセンター 約1時間
2章 戦略的な考え方 約1時間
3章 三つ星サポート 約1時間(一部ストリーミング配信あり)

1章：成功するサポートセンター

1. 成功するサポートセンター
2. サービスサポートの将来

2章：戦略的な考え方

1. 戦略的な見方
2. サービスサポート戦略を作成する
3. ビジネス連携

3章：三つ星サポート

1. HDI格付けベンチマークの主旨
2. HDI格付け
3. 三つ星サポートのポイント

ESワークショップの内容

1章 サポートサービス方法編 約1時間
2章 KCSによるVOC編 約1時間
3章 Eサポート編 約1時間
4章 三つ星サポート編 約1時間(ストリーミング配信あり)
※3時間開催も可能

1章：サポートサービス方法編

1. 顧客サポート多様化の理解
2. サポートサービス提供方法
3. サポートナレッジの活用

2章：KCSによるVOC編

1. KCSとは
2. KCSのコンセプトと特徴
3. KCSのプロセス
4. モチベーションと従業員満足

3章：Eサポート編

1. ニューノーマル格付け結果
2. Webサポートのポイント
3. Eサポートのチャネル
4. Eサポートの運用プロセス

4章：三つ星サポート編

1. 三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け

HDI JAPAN
HDI-Japan [運営:シンクサービス株式会社]
Tel: 044-969-5031 Email: info@HDI-Japan.com
www.hdi-japan.com