

HDIサポートスタッフ国際認定 HDI Certification & Training Course

世界のサポート業界で唯一認知された国際認定資格キャリアパス



HDI CERTIFIED
Support Center Manager

HDI CERTIFIED
Support Center Team Lead

HDI CERTIFIED
Support Center Analyst

HDI CERTIFIED
Customer Service Representative

HDI CERTIFIED
KCS Principles

HDI CERTIFIED
Artificial Intelligence in the Support Organization

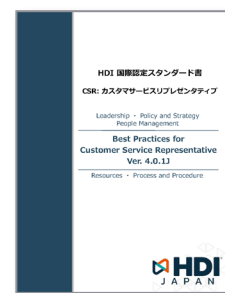
HDI CERTIFIED
KCS Foundation

HDI CERTIFIED
EXPERIENCE MANAGEMENT
J A P A N

国際認定試験について

- 各認定試験ごとの国際スタンダードに基づいて出題されます。
※国際認定スタンダード：HDIメンバー限定でダウンロード、もしくは書籍としても販売しております。→ www.HDI-Japan.com
- 国際認定Web試験サイト、HDIラーニングセンター（Learning Center）にて日本語版の受験が可能。
- Web試験なので皆さまのご都合に合わせて受験ができます！

Your time. Your location. Your pace.



国際認定スタンダード



国際認定証

合格の場合は結果通知と共に認定証がPDFにて送付されます。原本郵送を希望の場合は1,100円(税込)/枚です。

	問題数	合格ライン (一般)	合格ライン (インストラクタ)	受験料 (税込)
カスタマーサービスリプレゼンタティブ (CSR)	35	80%	90%	33,000円
サポートセンターアナリスト (SCA)	65	80%	90%	33,000円
サポートセンターチームリーダー (SCTL)	65	80%	90%	33,000円
サポートセンターマネージャ (SCM)	65	80%	90%	44,000円
KCSファウンデーション (KCSF)	35	70%	90%	33,000円
KCSプリンシプル (KCSP)	65	80%	90%	44,000円
サポートセンターのAI活用 (AISO)	35	80%	90%	33,000円
顧客体験管理 (XLA) ※日本オリジナル認定試験	35	80%	90%	33,000円

- ・試験の有効期間はID発効日より12週間となります。
- ・再受験は試験の種類により金額が異なります。16,500もしくは22,000円(税込)で受けることができます。

お申込みはWebサイトから



www.HDI-Japan.com
認定・トレーニング
国際認定Web試験

HDI国際認定トレーニングコース

HDI Certification & Training Course

キャリアアップと認定資格を目指すすべての人に



カスタマーサービスプレゼンティブ(CSR)国際認定コース
優れた顧客サポートを提供するサポートセンター環境のすべての
スタッフを対象としています。

トレーニングコース
日数：1日間（9:30-18:00）で実施



サポートセンターチームリーダー（SCTL）国際認定コース
現在及び将来にわたり主要な管理およびリーダーシップスキルが
要求され、マネジメントへのキャリアパス上にあるスタッフ、リーダー、
スーパーバイザを対象としています。

トレーニングコース
日数：2日間（9:30-18:00）で実施



KCSファウンデーション(KCSF)国際認定コース
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。

トレーニングコース
日数：1日間（9:30-18:00）で実施



サポートセンターのAI活用(AISO)国際認定コース
全てのサポートセンターの管理者およびマネージャーが対象となります。

トレーニングコース
日数：2日間（9:30-17:30）で実施



サポートセンターアナリスト(SCA)国際認定コース
サポートセンターの一次窓口で、サポート業務の全般知識が
要求されるスタッフや管理者を対象としています。

トレーニングコース
日数：2日間（9:30-18:00）で実施



サポートセンターマネージャ(SCM)国際認定コース
サポートセンターのスーパーバイザ、マネージャ、プロジェクトマネージャ
で、日々の運営に責任のある3～5年の経験者を対象としています。

トレーニングコース
日数：3日間（9:30-17:00）で実施



KCSプリンシプル(KCSP)国際認定コース
サポートセンターのリソースとサービス向上に責任のある、サポートセン
ター専門職、スーパーバイザ、マネージャ、ダイレクタを対象としています。

トレーニングコース
日数：3日間（9:30-17:00）で実施



顧客体験管理(XLA)認定コース ※日本オリジナルコース
顧客体験に関わる全ての経営責任者、担当部門責任者、
Webマーケティング部門責任者、カスタマーサービス部門責任者、
サポートセンター管理者等を対象としています。

トレーニングコース
日数：2日間（9:30-17:00）で実施

トレーニングの詳細内容は「トレーニングカタログ」をご覧ください。
HDIオフィシャルサイトからもダウンロード可能です。（www.HDI-Japan.com）

国際スタンダードにひもづけて、各トレーニングコースを開催しています。トレーニングコース(オフィシャル開催)の受講料には1回分の試験料が入り込みとなります。インストラクタを派遣して実施する
プライベート開催のトレーニングも可能です。詳しくはお問合せください。



HDI及びHDIパートナーは各種国際認定トレーニング及び関連トレーニングを開催しています。

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

株式会社船井総合研究所

AWPジャパン株式会社
サポートセンターアナリスト(SCA)
認定トレーニングプロバイダ

HDI国際認定トレーニングを提供できるトレーニングパートナーを募集しています。詳しくはHDI-Japanまでお問合せください。