

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

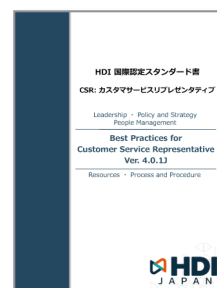
世界のサポート業界で唯一認知された国際認定資格キャリアパス

キャリアパス

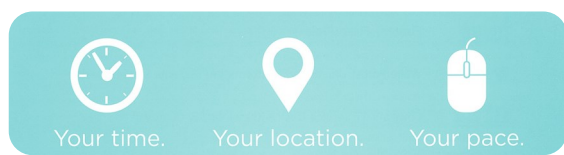


国際認定試験について

- 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！



国際認定スタンダード



HDI国際認定スタンダード

Web試験

トレーニング

	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プレゼンティブ (CSR)	35	80 %	90 %	26,400円
サポートセンターアナリスト (SCA)	65	80 %	90 %	26,400円
サポートセンターチームリーダー (SCTL)	65	80 %	90 %	26,400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 %	26,400円
KCSプリンシプル (KCSP)	65	80 %	90 %	44,000円



国際認定証

合格後2週間以内に登録のご住所へ発送いたします。

www.HDI-Japan.com
認定・トレーニング
国際認定Web試験

- ・試験の有効期間はID発効日より6週間となります。
- ・再受験は試験の種類に関係なく一律13,200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



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リプレゼンタティブ(CSR)国際認定
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



サポートセンターアナリスト(SCA)国際認定
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



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、Zoomオンライン開催は
10:00-17:00）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、Zoomオンライン開催は10:00
-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ます。講師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。

パーソルワークスデザイン株式会社様

AWPジャパン株式会社様



パーソルワークスデザイン



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までお問合せ下さい。