

KCSファウンデーション国際認定トレーニングコース

2021/4



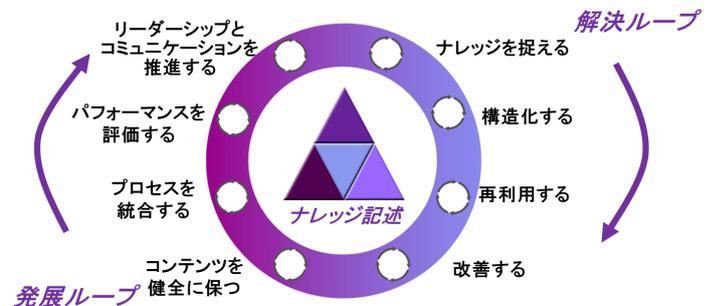
サービス品質を向上し、効率性を高め、高いCS/ESを得るためのナレッジマネジメントのベストプラクティスを学びます。一次二次窓口アナリスト及び全てのセンター管理者を対象としています。

ナレッジセンターサービス(KCS)はサービスイノベーションコンソーシアムにより作成され更新されています。このコンソーシアムは各社のカスタマサービス組織によるNPO団体で、業界固有の課題解決に注力しています。

KCSは

- ナレッジを捉え、構造化し、再利用し、改善する一連の実践例
- 問題解決のために追加する何かではなく、問題を解決する方法そのもの
- 何よりもまずピープルとプロセスで、テクノロジー(ツール)は実現する道具に過ぎない

KCSモデルの中心にあるのはナレッジです。コンテンツがすべてを制する(Content is King)とは、KCSがコンテンツを捉え、構造化し、再利用することがすべてということの意味しています。ナレッジの目的はナレッジ記述であるといえ、KCS方法論のゴールは、見つけやすく使いやすいナレッジ記述を作成し発展させることです。



サポートセンターでは効果的なサポートの要望拡大に応じて、ナレッジを捉え共有するよりよい方法が必要となっています。ナレッジセンターサービス(KCS)は、サービス品質を向上し、効率性を高め、高い顧客と従業員満足度を得るためのナレッジマネジメントの一連のベストプラクティスです。

KCSファウンデーション国際認定トレーニングコース内容

1日間で実施
受講料(税込)

集合型開催 125,400円

オンライン開催 108,900円

※1回分の認定試験受験料含む

1章:ナレッジセンターサービス (KCS)とは何か

ナレッジセンターサービス (KCS) とは何か

なぜナレッジセンターサービス (KCS) が作られたか

なぜKCSが必要か

KCSの利点は何か

2章:KCS 方法論を理解する

KCS原理原則(プリンシプル)

KCSの実践

解決ループ

発展ループ

3章:KCS方法論の締めくくり

パフォーマンス評価

リーダーシップとコミュニケーション

KCSの利点と投資対効果 (ROI)

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

FAX: 044-969-5032

Info@HDI-Japan.com

www.HDI-Japan.com



コンテンツがすべてを制する(Content is King)

KCSファウンデーション国際認定試験

問題数 35問

時間 45分

合格ライン (一般) 70%

合格ライン (マスターレベル) 90%

受験料(税込) 26,400円



国際認定Web試験サイトHDIラーニングセンター (Learning Center) にて受験
・・・詳しくはHDI-JapanのWebページまたはHDI-Japanまでお問合せください。

KCSとモチベーション

仕事に関連する4大モチベーション要因には業績、認証、業務、権限があり、KCSはこれらに深く関与する

考えることと感ずることとの違いと、その関連を理解することは大切です。考えて実施したことから何らかの影響を受けた時どう感じますか。ナレッジは人が有するもので、会社やビジネスが有するものではありません。ナレッジをおおやけに共有するということは、認められ感謝されるべきと感ずるものです。スタッフがどう感ずるかについて理解し、それを認めなければなりません。「感ずる」に応えることと、「考える」に対応することは異なるのです。

