

# KCS Principles

## KCSプリンシプル (KCSP)

ナレッジセンターサービス(KCS)

2025.1

### KCSは原理原則ベースの方法論

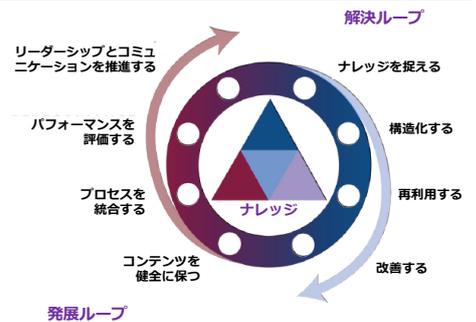
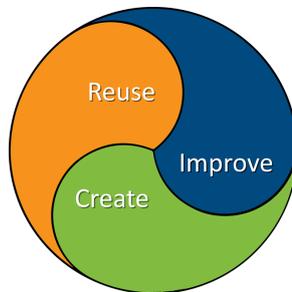
KCSは：

- サービス提供プロセスでナレッジを作成、改善、再利用しようとする方法論
- 協力協調の手段
- 問題を解決するために追加する何かではなく、むしろKCSは問題を解決する方法
- 何よりもまず人とプロセスで、テクノロジー (ツール) は実現する要因

KCSが求めるものは：

- 問題解決の副産物としてコンテンツを作成する
- 要求と利用に基づいてコンテンツを発展させる
- 収集した経験値を基にナレッジを開発する
- 改善、共有、協調、学習に報いる

KCSは企業の主要な資産であるナレッジに注目した一連の実践プロセスと方法論



### センターがKCSを導入する理由

- ⇒ 素早く問題を解決し回答する
- ⇒ 複雑な問題にも回答を提供する
- ⇒ 同じ質問には同じ答えを返す
- ⇒ 燃え尽きることなく仕事できる
- ⇒ トレーニング時間不足に対応できる
- ⇒ 繰り返し起きる質問に答えを返す
- ⇒ 顧客の経験から学ぶ機会を得る
- ⇒ 初回コンタクト解決率を向上する
- ⇒ セルフサービスを可能にする
- ⇒ コストを低減する



KCSプリンシプル

国際認定トレーニングコース

受講料(税込)：258,500円

※1回分の認定試験受験料含む

時間：3日間 9:30~17:00

KCSとは？：[こちら](#)



## コース日程・内容

このコースは総論から各論への構成になっています。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ってインストラクターが一部変更する場合もあります。

### 1日目

1章：ナレッジセンターサービス (KCS) とは何か

2章：KCSの原理原則と主要な概念

3章：KCSの実践

4章：KCSをビジネスと協調する

### 2日目

5章：コンテンツを健全に保つ

6章：KCSの役割と責任

7章：プロセス統合

8章：パフォーマンス評価

### 3日目

9章：リーダーシップ

10章：コミュニケーション

11章：テクノロジー

12章：KCS導入ロードマップ

HDI-Japan

運営：シンクサービス株式会社  
〒215-0004

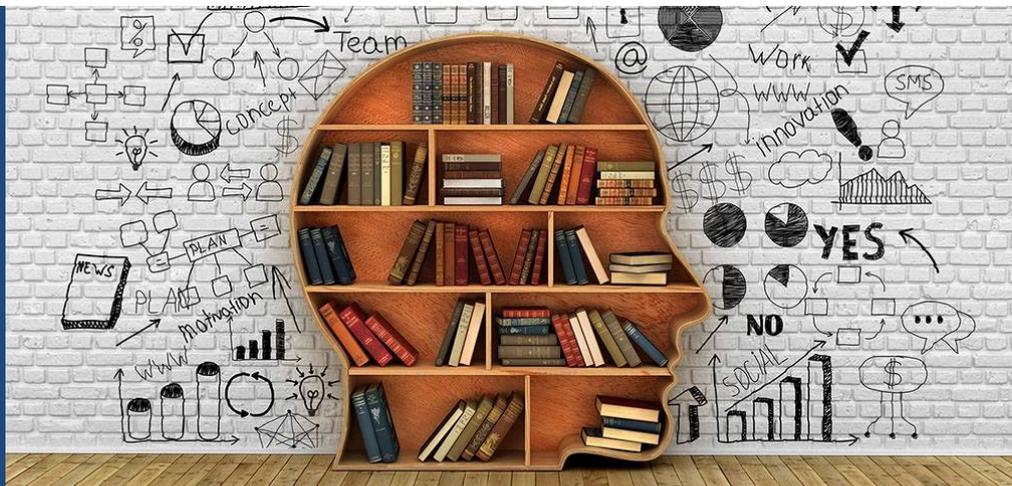
川崎市麻生区万福寺1-2-3  
アーシビル9F

TEL: 044-969-5031

FAX: 044-969-5032

Info@HDI-Japan.com

www.HDI-Japan.com



KCSは問合せを解決するために追加する何かではなく、KCSが問合せを解決する方法そのもの

### KCSプリンシプル国際認定試験

問題数 65問

時間 75分

合格ライン (一般) 80%

合格ライン (マスターレベル) 90%

受験料 (税込) 44,000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ファウンデーション (KCSF)

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、ナレッジセンターサービスを学びます。一次二次窓口アナリストおよびすべてのセンター関係者を対象としています。

受講料 (1回分の認定試験受験料含む、税込) :125,400円

時間:1日間 9:30~18:00

## KCS高度実践講座

KCSプリンシプルコース修了者は、KCSプラクティショナー/KCSコンサルタントのためのKCSメソッド実践編に参加することができます。KCS高度実践講座では以下を学び、**関連テンプレートや関連資料\***を入手でき、KCS実践に役立てることが可能です。(カッコ内が提供するテンプレートなど)

- \* 戦略的フレームワーク(戦略的フレームワークの作成例)
- \* KCSとITIL/KCSとデミングの原理
- \* KCS投資対効果計算の実際(ROI計算テンプレートExcel™シート)
- \* KCSライセンスプログラム(KCS候補者/寄稿者/コーチ/KDEに求められるスキル明細)
- \* KCSライセンスプログラム(各役割の品質・進級基準テンプレート)
- \* コンテンツテンプレート(ナレッジの深さに応じたコンテンツテンプレート及び記入例)
- \* KCSレポートサンプル(レポート配布表一覧)
- \* KCSナレッジサンプリング(品質基準とナレッジモニタリング評価テンプレート)
- \* KCSナレッジサンプリング(ナレッジサンプリングFAQ)
- \* KCSよくある質問と回答
- \* KCSスタイルガイド(KCSスタイルガイドサンプル)
- \* KCS導入ステップ(具体的導入ステップ及び波状導入の詳細)

受講料：220,000円(税込)

時間：1日間 9:30~17:00

## KCS ASSESSMENT KCSアセスメント

KCSアセスメントは、HDIサポートセンター成熟度モデルと照らしてKCS推進度を評価するツールとして利用可能です。KCSアセスメントに基づいてナレッジマネジメントの問題点と改善策を明確にし、Webサポート格付け、七つ星認証、KCSアワードなどを通じて、自社の優秀性を促進することができます。10の要素を基に4項目より選択いただき、4段階でアセスメントをします。

＼ KCSアセスメントはこちら ＼



<https://www4.hdi-japan.com/>