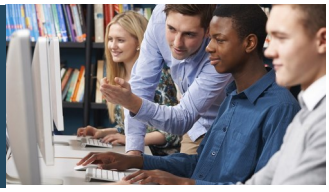
HDI-Japan
HDIトレーニング
開催場所：新百合ヶ丘(神奈川)



HDI CERTIFIED Customer Service Representative

■HDIカスタマサービスリプレゼンタティブ（CSR）国際認定コース
9:30-18:00（1日間）**受講料・1回分試験料込：本体価格¥125,400(税込)**
優れた顧客サポートを提供する、コールセンター環境の全てのスタッフを対象にしています。サポート業界で進んで働く意欲があれば、経験は要求されません。

HDI CERTIFIED Support Center Analyst

■HDIサポートセンターアナリスト（SCA）国際認定コース
9:30-18:00（2日間）**受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)**
ヘルプデスクや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。半年程度のサポート経験か同等の学習が必要です。

HDI CERTIFIED Support Center Team Lead

■HDIサポートセンターチームリーダー（SCTL）国際認定コース
9:30-18:00（2日間）**受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)**
現在および将来にわたって、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。

HDI CERTIFIED Support Center Manager

■HDIサポートセンターマネージャ（SCM）国際認定コース
9:30-17:00 （3日間） **受講料・1回分試験料込：本体価格¥258,500(税込)**
ヘルプデスクか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などの経験があり、日々の サポートセンター運営に責任のある人を対象としています。通常サポート業界で3～5年の経験が要求されます。

HDI CERTIFIED KCS Foundation

■KCSファウンデーション（KCSF）国際認定コース
9:30-18:00（1日間）**受講料・1回分試験料込：本体価格¥125,400(税込)**
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。

HDI CERTIFIED KCS Principles

■KCSプリンシプル（KCSP）国際認定コース
9:30-17:00 （3日間） **受講料・1回分試験料込：本体価格¥258,500(税込)**
サポートナレッジを捉え、保存し、うまく再利用するための実践的なステップや、アドバイスを学びます。効果的なナレッジマネジメントでコストと時間を削減することができます。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。

HDI CERTIFIED Artificial Intelligence in the Support Organization

■サポートセンターのAI活用（AISO）国際認定コース
9:30-17:30 （2日間） **受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)**
AIと自動化の基本的な考え方、サービスレベルとの整合性、予算化の方法、適切な設計方法、組織変革の測定方法、およびサポートセンターの将来動向について学びます。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。

HDI JAPAN CERTIFIED EXPERIENCE MANAGEMENT

■顧客体験管理（XLA）認定コース
9:30-17:00 （2日間） **受講料・1回分試験料込：本体価格¥191,400(税込)**
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、カスタマサービス部門責任者、サポートセンター管理者、サポートセンターSV/チームリーダ/教育担当者/品質管理担当者を対象としています。

■HDI国際認定試験
HDI国際標準化委員会が定めた各認定試験の国際スタンダードに基づいて出題されます（詳しくはwww.HDI-Japan.comをご参照ください）。
HDI国際認定試験は65問で所要時間75分のオンラインベースの試験です（CSR・KCSファウンデーションは35問で所要時間は45分です）。
国際認定Web試験の詳細・お申込みはwww.HDI-Japan.comより「認定資格/トレーニング」メニュー⇒「国際認定Web試験」

HDI CERTIFIED Support Center

■HDIサポートセンター国際認定準備ワークショップ
9:30-17:00 （2日間） **受講料 ： 本体価格¥198,000(税込)**
サポートセンター国際認定のモデル要素（リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセス、従業員満足、顧客満足、実行結果）、およびオーディトの具体的な手続などの認定プロセスについて学びます。これから国際認定を取得しようとするサポートセンターの関係者がSCCプログラムを学ぶ最適なコースです。またHDI認定オーディタ（監査官）を目指す方は必須のコースです。

HDI CERTIFIED Auditor

■HDIサポートセンター国際認定オーディタコース
9:30-17:00 （1日間） **受講料 ： 本体価格¥132,000(税込)　申請料：¥30,800(税込)**
サポートセンター国際認定のHDI認定オーディタ（監査官）を育成するコースです。 HDI国際認定のオーディトプロセスを中心に学びます。 HDI国際認定オーディタは最も高い資格のひとつで世界のトップレベルコンサルタントを中心に取得されています。当コース受講にはSCC準備ワークショップの事前受講が必要です。また認定オーディタになるにはHDIメンバー登録と、受講後所定の申請書の提出とその審査が必要です。

HDI CERTIFIED Instructor

■HDI国際認定インストラクタコース
9:30-17:00 （2日間） **受講料 ： 本体価格¥198,000(税込)　申請料：¥15,400(税込)**
認定インストラクタ・プログラムは、各サポートスタッフ認定コースおよびそのプログラムについて、トレーニングが実施できるインストラクタ養成プログラムです。HDIオフィシャルトレーニングの背景にある考え方を理解し、これらを実施し成功に導く方法を学びます。当コース受講には対象コースの事前受講が必要です。また認定インストラクタになるにはHDIメンバー登録と、対象試験をインストラクタレベルで合格する必要があります。

HDI CERTIFIED Facilitator

■ファシリテータ（FT）認定セミナー
9:30-12:30（3時間） **受講料 ： 本体価格¥44,000(税込)** ※割引対象外
ラウンドテーブルやブレーンストーミングの進行役として必要なファシリテーションスキルを身につけることができます。

■各種ワークショップ
※プライベート開催は各コースの詳細ページをご確認ください。
顧客サービスの基礎と応用、成功するサポートセンター、戦略的な考え方、財務管理用語やその概念を学ぶコースなど、4種類のワークショップを用意しています。どのコースも3～4時間で開催しています。

オフィシャルトレーニング割引キャンペーン

HDIメンバー割引： HDIメンバーは税込価格より
1日コース： 5,500円OFF！
2.3日コース： 11,000円OFF！

2025.6

2025年 オフィシャルトレーニングスケジュール

2025年6月	6/2（月）	6/3（火）	6/4（水）	6/5（木）	6/6（金）
		KCSP ★			
2025年7月	7/7（月）	7/8（火）	7/9（水）	7/10（木）	7/11（金）
		SCC準備ワークショップ *Verup* ★		オーディタ ★	
	7/14（月）	7/15（火）	7/16（水）	7/17（木）	7/18（金）
		SCA			
	7/21（月）	7/22（火）	7/23（水）	7/24（木）	7/25（金）
		CSR			
	7/28（月）	7/29（火）	7/30（水）	7/31（木）	
		SCTL			
2025年8月	8/4（月）	8/5（火）	8/6（水）	8/7（木）	8/8（金）
			KCS高度実践講座	KCSF	
	8/18（月）	8/19（火）	8/20（水）	8/21（木）	8/22（金）
		XLA *New* ★		FT認定セミナー	
	8/25（月）	8/26（火）	8/27（水）	8/28（木）	8/29（金）
		SCM			
2025年9月	9/8（月）	9/9（火）	9/10（水）	9/11（木）	9/12（金）
		KCSP			
	9/15（月）	9/16（火）	9/17（水）	9/18（木）	9/19（金）
		AI *New*		インストラクタ ★	

“★”が付いているコースは、トレイン・ザ・トレーナー(インストラクタ養成トレーナー)がインストラクタです。
オンライン開催時は、Zoomを使用します。

■ 各コース、プライベート開催(講師を派遣)でのトレーニングも実施しています。詳しくはお問合せください！ ■

皆さまのご参加お待ちしております！HDI国際認定トレーニングコース 詳しくはこちら⇩
https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/trSchedule.asp

«HDIトレーニングパートナー» 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

株式会社プロシード

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

参加登録方法など

◆Webからのお申込み こちら

◆お問合せ先
info@HDI-Japan.com

お申込時にいただいた情報は、弊社サービスのご案内時のみ使用させていただきます。
※開催2週間をきってのキャンセルは受付しかねますので、極力代理の方のご参加をお願い申し上げます。
※開催最少催行人数に満たない場合は、中止または延期する場合がございます。
※開催日程、場所、受講料は予告なく変更する場合がございます。最新情報はWebでのご確認をお願いいたします。
※下記以外の日程、地域での開催は随時お問合せください。

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アーシスビル9F
TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032
www.HDI-Japan.com

HDI JAPAN