

# HDI-Japan

## HDIトレーニング ～ユニバーシティ～

開催場所：新百合ヶ丘

We're bringing  
the campus  
to you!



Customer Service Representative

### ■HDIカスタマー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日で1.5日の内容を実施します) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥114,000 (税込¥123,120)

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。※SCAと合同開催になる場合があります。



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日で2.5日の内容を実施します) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥174,000 (税込¥187,920)

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が同等の学習が必要です。



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日で2.5日の内容を実施します) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥174,000 (税込¥187,920)

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、スーパーバイザーを対象としています。



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) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥216,000 (税込¥233,280)

ヘルプデスクやサポートセンターのスーパーバイザー、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。



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日で1.5日の内容を実施します) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥114,000 (税込¥123,120)

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。



KCS Principles

### ■KCSプリンシプル(KCSP)国際認定コース

9:30-17:00 (3日) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥216,000 (税込¥233,280)

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分のコンピュータベースの試験です。(KCSファウンデーションは30問で所要時間は35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) 受講料: 本体価格¥180,000 (税込¥194,400)

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)、およびオーデイトの具体的な手順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認定オーデイト(監査官)を目指す方は必須のコースです。



### ■HDIサポートセンター国際認定オーデイトコース

9:30-17:00 (1日) 受講料: 本体価格¥120,000 (税込¥129,600) 申請料: ¥28,000 (税込¥30,240)

サポートセンター国際認定のHDI認定オーデイト(監査官)を育成するコースです。HDI国際認定のオーデイトプロセスを中心に学びます。HDI国際認定オーデイト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。また認定オーデイトになるには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。



Instructor

### ■HDI国際認定インストラクター・プレゼンテーションスキル・トレーニング

9:30-17:00 (1日) 受講料: 本体価格¥120,000 (税込¥129,600) 申請料: ¥14,000 (税込¥15,120)

認定インストラクター・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ー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ーになるにはHDIメンバー登録と、対象試験をインストラクターレベルで合格する必要があります。



### ■Eサポートスペシャリスト

9:30-18:00(1日で1.5日の内容を実施します) 受講料・1回分試験料込: 本体価格¥114,000 (税込¥123,120)

サポートチャネルとして従来からの電話、Eメール、訪問に加えて、Web入力、リモートサポート、チャットサポート、SNS利用など(電子的)サポートが拡大しています。また顧客が利用するツールにはスマートフォン、タブレット端末などの拡大がみられ、サポートサービスにも変化がおとずれている中で、このコースではEサポートの顧客視点を含むベストプラクティスを学びます。



### ■ファシリテーター(FT)認定セミナー

9:30-12:30(3時間) ● 受講料: 本体価格¥30,000 (税込¥32,400) ※割引対象外

ラウンドテーブルやブレイ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。

### ■センターマネージャのための財務管理

9:30-17:00(2日) 受講料: 本体価格¥120,000 (税込¥129,600)

成功するためには、効果的なコミュニケーションがビジネス分野問わず重要です。また組織のビジネス戦略の基礎となる財務目標を理解することは、センターマネージャにとって重要な要素の一つです。プランニング、予算作成、投資対価値などをよりよく理解し、それらが日々の業務にどのように関わってくるかを学びます。

割引  
キャンペーン

その1 HDIメンバー割引: HDIメンバーは税込価格より10,800円OFF!

その2 複数名申込み割引: 同社同日の同トレーニングコースのお申込みで税込価格より参加者1名あたり10,800円OFF!

上記は全て併用割引適用となります。

## 2019年トレーニングスケジュール

2019年2月					2/1(金)
					KCSF
	2/4(月)	2/5(火)	2/6(水)	2/7(木)	2/8(金)
		CSR / SCA	SCA	SCTL	
	2/11(月)	2/12(火)	2/13(水)	2/14(木)	2/15(金)
		SCC		オーディタ	
	2/18(月)	2/19(火)	2/20(水)	2/21(木)	2/22(金)
		SCM			
2019年3月	3/4(月)	3/5(火)	3/6(水)	3/7(木)	3/8(金)
		KCSP			インストラクタ
2019年7月	7/22(月)	7/23(火)	7/24(水)	7/25(木)	7/26(金)
		SCC準備ワークショップ		オーディタ	
2019年8月				8/1(木)	8/2(金)
				CSR / SCA	SCA
	8/5(月)	8/6(火)	8/7(水)	8/8(木)	8/9(金)
			KCSF	SCTL	
	8/19(月)	8/20(火)	8/21(水)	8/22(木)	8/23(金)
		SCM			インストラクタ
2019年9月	9/2(月)	9/3(火)	9/4(水)	9/5(木)	9/6(金)
		KCSP			

## HDI Certification & Training Course

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>

■ 各コース、オンサイト形式でのトレーニングも実施しています。詳しくはお問合せ下さい！ ■

◀ HDIトレーニングパートナー ▶

■ パーソルワークスデザイン株式会社

■ AWPジャパン株式会社様

■ 株式会社フェス様

### 参加登録方法など

◆ Webからのお申込み  
[https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/Training\\_req.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/certification/Training_req.asp)

◆ お問合せ先  
[info@HDI-Japan.com](mailto: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ので、最新情報はWebでのご確認をお願い致します。  
 ※下記以外の日程、地域での開催は随時お問合せ下さい。

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アースビル9F  
 TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032  
[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)

