



# HDI-Japan HDIトレーニング

開催場所：新百合ヶ丘(神奈川)



■ **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) 受講料・1回分試験料込：本体価格125,400円(税込)

2026.7より新価格：132,000円(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としています。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。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：231,000円(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が同等の学習が必要です。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：231,000円(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。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：341,000円(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。



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

2026.7より新価格：132,000円(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や全てのセンター管理者を対象としています。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：341,000円(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。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：231,000円(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。



■ **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円(税込)

2026.7より新価格：231,000円(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/チームリーダー/教育担当者/品質管理担当者を対象としています。

## 1. ■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」



■ **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円(税込)

2026.7より価格改定なし

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)及びオーディッ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。



■ **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) 受講料：本体価格132,000円(税込) 申請料：30,800円(税込)

2026.7より価格改定なし

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ッ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。当コース受講には上記の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国際認定インストラクターコース**  
9:30~17:00 (2日間) 受講料：本体価格198,000円(税込) 申請料：15,400円(税込)

2026.7より価格改定なし

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。



■ **ファシリテータ (FT) 認定セミナー**  
9:30~12:30 (3日間) 受講料：本体価格44,000円(税込) ※割引対象外

2026.7より新価格：49,500円(税込)

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。

割引について

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！

※2026.7より割引価格も変更となります。  
詳しくはHDI-Japanへお問合せください！

2026.3

# 2026年 オフィシャルトレーニングスケジュール

2026.7 開催分より!  
価格改定

2026年3月	3/2(月)	3/3(火)	3/4(水)	3/5(木)	3/6(金)
	KCSP				
	3/9(月)	3/10(火)	3/11(水)	3/12(木)	3/13(金)
	SCM				
	3/16(月)	3/17(火)	3/18(水)	3/19(木)	3/20(金)
	KCS 高度実践講座★		インストラクタ★		
2026年7月	7/13(月)	7/14(火)	7/15(水)	7/16(木)	7/17(金)
	XLA★			AISO★	
	7/20(月)	7/21(火)	7/22(水)	7/23(木)	7/24(金)
					CSR
	7/27(月)	7/28(火)	7/29(水)	7/30(木)	7/31(金)
	SCA				
2026年8月	8/3(月)	8/4(火)	8/5(水)	8/6(木)	8/7(金)
	SCC準備ワークショップ★			オーディタ★	
	8/17(月)	8/18(火)	8/19(水)	8/20(木)	8/21(金)
	SCTL			FT認定セミナー	
	8/24(月)	8/25(火)	8/26(水)	8/27(木)	8/28(金)
	SCM				KCSF*VerUp*★
2026年9月	9/7(月)	9/8(火)	9/9(水)	9/10(木)	9/11(金)
	KCSP *VerUp*★				
	9/28(月)	9/29(火)	9/30(水)	10/1(木)	10/2(金)
	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! ■

«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

株式会社船井総合研究所

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。  
※上記以外の日程、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アーシビル9F  
TEL: 044-969-5031 FAX: 044-969-5032  
www.HDI-Japan.com

**HDI**  
J A P A N