

KCS AWARD

KCSアワード

Ver.6.0



KCSアワードに向けて企業やセンターの目的を明確にし、
全員のベクトルを合わせて、モチベーションを向上しKCS導入を成功させよう

KCSアワード評価基準

1.KCSアセスメント結果:50%

KCSアセスメント10要素
×4段階評価

2.挑戦の内容:10%

KCS導入前の課題
ベースライン
KCS導入の目的及び目標値

3.実施アクション:15%

実施アクション
成功の定義
全ての関係者/実施チーム
トレーニング投資
リーダー/関係者の役割
新たなプロセス
新たなツール
タイムスケジュール

4.挑戦/変革の結果:20%

改善されたポイント
成功の数値的裏付け
ベースラインからの変化
ビジネスへの影響度
社内での成功伝達と称賛

5.教訓:5%

今回の経験から得た価値
価値ある重要成功要因

KCSアワードとは

KCS導入に取り組み、導入に成功して高い投資対効果を達成し、アナリスト(ナレッジ従事者)のモチベーション高く、ビジネスに貢献できるセンターの証明です。成功例ではセンターの生産性が飛躍的に向上し、FAQやナレッジが有効に機能し、高い顧客満足度と高い従業員満足度が得られ、ビジネスに付加価値の与えられるセンターとなっています。

KCSアワード認定の手順

1: 所定申請書および提出書類の提出

所定申請書はHDI-JapanのWebサイトからダウンロードできます。必要事項記入の上HDI-Japanまでご提出ください。申請書および提出処理が受理された場合には認定費用の支払い(660,000円(税込)/センター)をお願いします。 ※申請時はHDIメンバーシップの加入が必須です



2: KCSP(プリンシプル)インストラクタ複数名による申請書評価

この申請書評価には数週間かかることがあります。



3: 審査員団によるインタビュー(申請書評価クリアのセンターのみ)

審査員団(数名)が申請センターの代表者(3名まで)のインタビューを行います。



4: 審査員団による合否判定とHDI-Japanへの認定申請

合否の結果はHDI-Japanより申請センターにご連絡します。



5: 認定証、認定マーク、認定トロフィー及びHDI-Japan Webページの紹介、プレスリリース他

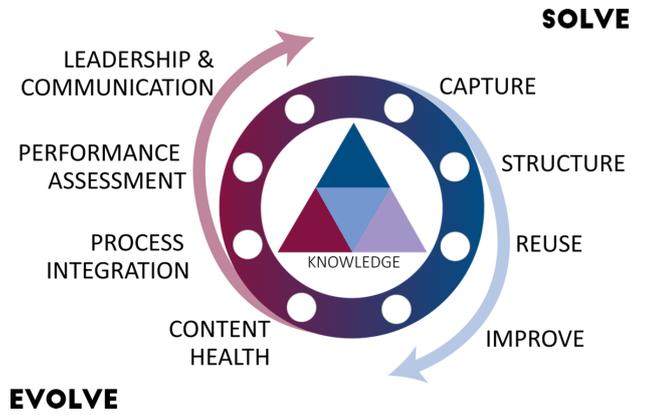
認定費用の入金確認後、認定証、認定マーク、認定トロフィーをお届けします。認定式の開催も可能です。



6: 優良ケーススタディとして紹介

各種媒体やHDIイベントなどでご紹介いただくことが可能です。

- コンテンツスタンダード(含むサンプリングプロセス)
- 対応プロセスとナレッジマネジメントプロセスとの統合を示すワークフロー
- ナレッジコンテンツの作成数と再利用数
- KCSライセンス資格者内訳
- ナレッジコンテンツ状況の推移
- リンク率
- KCS投資対効果
- その他KCSアワード認定関係資料



KCSアセスメントの利用方法

1. 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
2. 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する
3. 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

KCSアセスメントの公開方法

1. 10要素4段階評価内容のみWebメンバーコンテンツとして公開
2. KCS高度実践コースにて、各要素ごとの詳細説明と解説文入りドキュメントをテキストとして配布

KCSアセスメント セルフチェックはこちら

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



KCSアセスメント10の要素	
1	目的
2	意思決定者
3	利用者
4	習慣・文化
5	責任者
6	品質
7	テクノロジー
8	マーケティング
9	測定
10	方法論

4段階成熟度評価の例・・・目的

戦略的	4	ビジネス志向	ビジネス上の優位のため
	3	顧客志向	顧客のセルフサービスのため
戦術的	2	事前予防志向	サポートセンターの生産性向上のため
	1	事後対応志向	コール数減少のため