

## 出版物のご案内



### SCCハンドブック

SCCスタンダードを個別に解説し、実践例を示したベストセラーです。このスタンダードはセンター統合やアウトソーシング時に、既存センター運営の評価を行うために利用でき、さらに新しいサポートセンターのデザインガイドにおいても、現状アセスメントの基礎として既存センターとのギャップ分析などに活用できます。

メンバー価格  
(税込)

11,550円

一般価格  
(税込)

16,500円

### HDI国際認定スタンダード

HDI国際認定試験は、このHDI国際認定スタンダードを基に作成されています。HDIトレーニングではスタンダードをより理解し、認定試験の受験準備を整える最適なものとなっています。

- ◆ HDIカスタマーサービスリプレゼンタティブ(CSR)
- ◆ HDIサポートセンターアナリスト(SCA)
- ◆ HDIサポートセンターチームリーダー(SCTL)
- ◆ HDIサポートセンターマネージャ(SCM)
- ◆ KCSファウンデーション(KCSF)
- ◆ KCSプリンシプル(KCSP)
- ◆ サポートセンターのAI活用(AISO)
- ◆ 顧客体験管理(XLA) ※日本オリジナル
- ◆ HDI サポートセンター認定(SCC)

各  
3,080円

各  
4,400円



HDIメンバーシップ\*に加入すると、HDI国際認定スタンダード及びベストプラクティスが HDI-Japan のWebで無料ダウンロードできます。



### 格付けベンチマークレポート

顧客の視点から各企業の問合せ窓口のパフォーマンス、クオリティとWebサポートを評価し、それを格付けとして毎月公開しています。レポートは毎月調査終了後に順次リリースされ、企業毎の格付け結果詳細を唯一参照している書籍です。冊子版には上記CSRやKCSFのスタンダードなどが付録として付いてきます。

PDF版  
50,050円

冊子版  
65,450円

PDF版  
71,500円

冊子版  
93,500円



### 格付け結果報告 (格付け冊子)

公開格付け調査一年間の結果を一冊にまとめた書籍。毎年5月頃に前年度に行われたすべての調査結果を掲載・出版しています。HDI-Japanがかかわる全業界の傾向が分かり、近年のサポートサービスに求められるニーズを把握するのにもおすすめです。

4,620円

6,600円

### 特別出版物



### HDIサポート専門職実態調査

HDIで米国中心に行っているサポート業界実態調査をベースとして日本のサポート専門職の方々に調査を行い、その結果を掲載したものです。例年、HDIアカデミーにて結果報告を行っています。



### サポートワールドメール

毎月1回、HDI-Japanの各種活動、各種表彰結果や達成結果、サポートセンターのワンポイント知識やメンバー企業様によるコラムなどの有益な情報をDMで配信しています。

【こちら】からDMの配信登録をすることが可能です。※メンバー企業様はHDIコネクトより閲覧できます！



# 各種お申込み



<p>SCCハンドブック</p>	<p>下記Webサイトよりお申込みください。</p>
<p>HDI国際認定スタンダード CSR/SCA/SCTL/SCM/KCSF/KCSP/AISO/XLA/ SCC</p>	<p><a href="#">お申込みはこちら</a></p>
<p>格付け結果報告（格付け冊子）</p>	
<p>格付けベンチマークレポート</p>	<p>下記Webサイトよりお申込みください。</p> <p><a href="#">お申込みはこちら</a></p> 



## サポートサービス業界最大のメンバーシップ

HDI-Japanは世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。メンバーのみなさまの期待に応え、以下のようなサービスを提供しています。

- 国際認定プログラムと関連トレーニングコース
- アセスメント、ベンチマーク(格付け)
- HDIアカデミー、メンバーネットワーキングフォーラム
- 出版、情報提供(コンテンツダウンロード)
- 海外視察ツアー、国際企業連携サポート

プログラムにより特典内容が異なります。以下をご確認ください。



	本体価格 (税込価格)
プレミアム	330,000円/年
アドバンス	220,000円/年
エントリー	110,000円/年



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 Email: info@HDI-Japan.com