

HDI Certification & Training Course Catalog

DISCOVER
A NEW
KNOWLEDGE



HDIは世界のサポート業界で唯一認知された国際認定資格を提供しています。
HDIの認定資格はキャリアパスになるよう構成されており、サポートアナリストからマネージャ、
インストラクタ、オーディタに至るまで、職位レベル別のトレーニングコースと
国際認定試験(または審査)があります。

HDIオフィシャルトレーニング

トレーニング内容-----2
 トレーニングスケジュール-----2
 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-----3
 サポートセンターアナリスト(SCA)国際認定コース-----4
 サポートセンターチームリーダー(SCTL)国際認定コース-----5
 サポートセンターマネージャ(SCM)国際認定コース-----6
 KCSファウンデーション(KCSF)国際認定コース-----7
 KCS高度実践講座-----7
 KCSプリンシプル(KCSP)国際認定コース-----8
 サポートセンターのAI活用(AISO)国際認定コース-----9
 顧客体験管理(XLA)認定コース-----10
 サポートセンター国際認定準備ワークショップ-----11
 サポートセンター国際認定オーディタコース-----11

認定インストラクタコース-----12
 ファシリテータ(FT)認定セミナー-----12

プライベートトレーニング

CSワークショップ・管理者向け-----13
 ESワークショップ-----14
 FMワークショップ-----15
 受講者の声-----16
 トレーニング & ワークショップ-----17

HDIからのお知らせ

書籍のご案内-----18
 HDI認定チームアワード・KCSアワード-----19
 HDI公認トレーニングパートナー企業他-----20

HDIオフィシャルトレーニング

トレーニング内容

Training's contents

各HDI国際認定は、各職位に必要な能力にフォーカスして設計されています。以下表は各トレーニングで学べる内容の一覧です。トレーニングによっては同じ内容をカバーしているものがありますが、同じ内容でも役割によって理解すべき内容は変わります。しかしこのように各職位が一貫した内容を学ぶということは、サポート組織全体を通して均一のサービスを提供することに繋がります。

トレーニング内容	P3	P4	P5	P6	トレーニング内容	P3	P4	P5	P6
	CSR	SCA	SCTL	SCM		CSR	SCA	SCTL	SCM
顧客サービススキル	○	○			チームメンバーのコーチング			○	○
コール対応手順	○	○			品質管理			○	○
問題解決とトラブルシューティングのスキル	○	○	○		マネジメント機能			○	○
コミュニケーションスキル	○	○	○	○	サポートセンターのリーダーシップ			○	○
衝突の解決とストレスマネジメント	○	○	○	○	サポートセンターのマーケティング			○	○
国際文化理解	○	○	○	○	採用と定着			○	○
時間管理スキル		○	○	○	ワークフォースマネジメント			○	○
サポートセンターの概要		○	○	○	ビジネスプランとストラテジ				○
サポートセンターのフレームワーク		○	○	○	指標とKPI理解				○
サービスレベル同意書		○	○	○	サポートセンター成熟度モデル				○
サービス提供方法とテクノロジー		○	○	○	コスト、価値、ROI				○
サポートセンタープロセスと運用		○	○	○	アセスメントとレポート				○
チームビルディングと動機づけテクニック			○	○	サポート業界のトレンド				○
トレーニングと専門職開発			○	○					

オフィシャルトレーニングスケジュール

Course Calendar

毎年2月頃と、8月頃に開催します。詳細は別紙スケジュール表をご参照ください。また、講師を派遣して実施するプライベート開催(メンバー限定)のトレーニングも可能です。詳しくはお問合せください。

現場スタッフは毎日顧客対応をしています。一流のカスタマエクスペリエンスを高めるためのスキルを持っていますか。優れた顧客サービスとサポートを提供するために必要なテクニックとスキルを紹介します。

このコースで学べること

- インシデントを迅速かつ一貫して解決するために必要なトラブルシューティングのスキルを向上させる
- 効果的なコミュニケーションと積極的なリスニングスキルを使って顧客を満足させる
- 困難な顧客の行動への認識と対処
- サポートサービスの主要なプロセスと最優良実践(ベストプラクティス)の理解を深める

内容

1章 サポートセンターでの役割

サポートサービスセンター/カスタマサービスリプレゼンタティブの役割/カスタマサービスリプレゼンタティブの価値/ビジネスを理解する

2章 最も重要なコミュニケーション

最も重要なコミュニケーション/積極的なリスニング/声の要素/効果的な言葉の選択/書くコミュニケーション/効果的な異文化/コミュニケーション

3章 トラブルシューティングとインシデント管理

トラブルシューティングと問題解決スキル/インシデント管理プロセスにおける顧客管理

4章 顧客管理スキル

困難(難易度の高い)な顧客の行動/感情的知性/共感を示す/顧客の行動を管理する

対象

コールセンター/ヘルプデスク環境のすべてのスタッフ

※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

受講料

132,000円(税込)

※受験料1回分含む

時間

1日間 9:30~18:00



ヘルプデスクやサポートセンターのアナリストは第一線でサポートを提供し、顧客にとって最初の連絡先になります。サービスデスク担当者が最高の品質でカスタマーケアにあたることがとても重要です。このコースでは、効果的なサービス提供のためのヘルプデスク戦略や問題解決、トラブルシューティングのスキル、対応手順、インシデント管理、コミュニケーションスキル、ITILプロセスを紹介します。

このコースで学べること

- サポートセンターアナリストの重要な役割と組織に提供する価値
- サポートするビジネスを理解することの重要性
- 中核となるサポートサービスセンターのプロセスとベストプラクティスの認識
- インシデントの発見、記録からクロー징までのインシデント管理プロセス
- インシデントを迅速かつ一貫して解決するためのトラブルシューティングスキル
- 価値のある積極的なリスニングスキルと効果的なコミュニケーション戦略
- 顧客体験向上のための実証済みのテクニック
- 困難な顧客の行動を管理するための効果的なサポートセンター戦略

内容

1章 サポートセンターアナリストの役割

サポート業界の進化/サポートセンターアナリストの役割/サポートセンターアナリストの価値/サポートサービスの将来

2章 サポートサービスの構造的フレームワーク

ビジネスを理解する/構造要素の概要/戦略/サービス/サービスレベル管理標準運用手順/ビジネス連携

3章 サービスマネジメントプロセス

サポートサービスのベストプラクティス/インシデント管理/リクエスト対応/アクセス管理/セキュリティ管理/ナレッジマネジメント

4章 ツール、テクノロジー、サービス提供方法

システムの検討手法/サポートツールとテクノロジー/サポート提供方法/ソーシャルメディア

5章 測定指標の理解

システム思考・・・測定指標への応用/測定指標/ダッシュボード/品質保証

6章 最も重要なコミュニケーション

最も重要なコミュニケーション/積極的なリスニング/声の要素/効果的な言葉の選択/書くコミュニケーション/効果的な異文化コミュニケーション

7章 トラブルシューティングとインシデント管理

トラブルシューティングと問題解決スキル/インシデント管理プロセスにおける顧客管理

8章 顧客管理スキル

困難(難易度の高い)な顧客の行動/感情的知性/共感を示す/顧客の行動を管理する

9章 自己啓発と専門能力の開発

SWOT分析/自己開発スキルの概要/時間管理/ストレス管理/キャリア開発

対象

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

受講料

231,000円(税込)

※受験料1回分含む

時間 2日間 9:30~18:00



サポートセンターチームリーダーは、顧客対応において最初のエスカレーション先となると同時に、チームとマネージャ間のコミュニケーションの橋渡しの立場も担っています。このコースでは卓越したカスタマーサポート提供方法やプロセス改善、成功への指導、チームの日々の対応に対する責任について学びます。基本的な管理能力やリーダーシップスキルを向上させたい方向けのコースです。

このコースで学べること

- チーム管理やリーダーシップスキルに必要なこと
- サービスレベル同意書と運用レベル同意書の重要性
- ITILプロセスのインシデント管理、問題管理、チェンジマネジメント、リリース管理、資産管理、構成管理について
- 対立管理戦略
- 人材管理(採用、スケジューリング、評価、維持)における必要事項

内容

1章 サポートセンターの概要

サポートセンターの発展/成功するサポートセンター/サービスサポートの将来

2章 サポートチームリーダーの役割

サポートチームリーダーの役割/効果的なリーダーシップ/感情的知性(EI)/関係を管理する

3章 ビジネスの計画と方策

戦略的な見方/サポートセンター戦略を作成する/サービスレベル管理(SLM)/標準運用手順(SOP)/ビジネス連携

4章 サポートセンタープロセス

サポートのベストプラクティス/サービスマネジメント/チームリーダーが関与する可能性のある付加プロセス/
ナレッジマネジメント

5章 テクノロジとサービス提供方法

システムの検討手法/サポートツールとテクノロジ/サービス提供方法/ソーシャルメディア

6章 ワークフォース管理と教育

ワークフォース管理/ソーシングと採用/トレーニング

7章 コミュニケーションとコーチング

コミュニケーションスキル/効果的な異文化コミュニケーション/対立(衝突)管理/コーチング

8章 チームワーク、モチベーション、人材保持

チームワーク/モチベーション、報奨、表彰/パフォーマンス管理/定着

9章 測定基準と品質保証

測定指標/品質保証(QA)/調査を利用する/パフォーマンスレポート/サポートセンターの促進

対象

現在及び将来にわたって、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

受講料

231,000円(税込)
※受験料1回分含む

時間

2日間 9:30~18:00

サポートセンターマネージャは顧客のビジネスニーズを満たすのと同時にサポートセンターの運用と戦略プランを遂行する責任があります。このコースではサポートセンターの戦略がサービス提供、インフラストラクチャの導入、運用プロセス、ワークフォースマネジメント、サポートセンターマーケティングなどすべてにどのように関係するのかを検討します。

このコースで学べること

- サポートセンターマネージャの資質
- サービスレベル同意書、運用レベル同意書、標準運用手順書をサービスカタログにどのように加えるか
- 費用対効果分析、総コスト保有、投資対効果の計算方法などのステップ

内容

1章 サポートセンター

サポートセンターの発展/成功するサポートセンター

2章 ストラテジ

戦略的な見方/ビジネス連携/長所,短所,機会,脅威

3章 財務管理

財務管理/コスト、価値、投資対効果

4章 サポート提供方法とテクノロジー

サポートセンターインフラストラクチャ/サポートツールと
コミュニケーションチャネル /サポート提供方法/クラウドサービス/
サービスマネジメントシステム/リモート管理

5章 サービスレベル管理

6章 評価指標と品質保証

サポートセンター指標/ベースラインとベンチマーキング/
パフォーマンスレポート/品質保証プログラム/
顧客満足度の測定/従業員満足度の測定

7章 サポートセンタープロセス

サポートのベストプラクティス/ITサービスマネジメント/
サービス運用フェーズ/サービスデザインフェーズ/サービス移行
フェーズ/ナレッジマネジメント

8章 リーダーシップ

サポートセンターマネージャの責任/リーダーとしての
役割/効果的な運営管理/感情的知性を用い
実践する/効果的なコミュニケーションと頻度/影
響力と動機付け/完全性とサービス倫理/自分と
他者の成長を促進する

9章 ワークフォースマネジメント

ワークフォースマネジメント/スタッフィングモデル/
スケジューリング/ソーシング/採用

10章 チームワークと定着

長期的な関係育成/チームワークとは何か/コー
チング/同僚のメンタリング/トレーニング/認証、
報奨、モチベーション、定着/パフォーマンス管理
/キャリア開発プラン

11章 サポートセンターの促進

マーケティングとは何か/社内マーケティング文化
の醸成/マーケティングの機会

対象

ヘルプデスクや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で、
日々の運営に責任のある3～5年の経験者

受講料

341,000円(税込)
※受験料1回分含む

時間

3日間 9:30～17:00

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。

このコースで学べること

- ナレッジを捉え、構造化し、再利用し、改善する一連の実践例
- 問題解決のために追加する何かではなく、問題を解決する方法そのもの
- 何よりもまずピープルとプロセスで、テクノロジー(ツール)は実現する道具に過ぎない

内容

1章 ナレッジセンターサービス(KCS)とは何か

ナレッジセンターサービス (KCS) とは何か/なぜナレッジセンターサービス (KCS) が作られたか/なぜKCS が必要か/KCS の利点は何か

2章 KCS 方法論を理解する

KCS 原理原則(プリンシプル)/KCS の実践/解決ループ/発展ループ

3章 KCS方法論の締めくくり

パフォーマンス評価/リーダーシップとコミュニケーション/KCS の利点と投資対効果 (ROI)



対象

受講料 ※受験料1回分含む

時間

一次二次窓口アナリスト及び全てのセンター管理者が対象です。

132,000円(税込)

9:30~18:00

1日間

KCS高度実践講座

KCSプリンシプルコース修了者は、KCSプラクティショナー/KCSコンサルタントのためのKCSメソッドロジ実践編に参加することができます。KCS高度実践講座では以下を学び、関連テンプレートや関連資料を入手でき、KCS実践に役立てることが可能です

関連テンプレートと関連資料

- ナレッジを捉え、構造化し、再利用し、改善する一連の実践例
 - 戦略的フレームワーク(戦略的フレームワークの作成例)
 - KCSとITIL/KCSとデミングの原理
 - 漏斗型からクラウドへのサポートモデルの変化
 - KCS投資対効果計算の実際(ROI計算テンプレートExcelシート)
 - KCSライセンスプログラム(KCS候補者/寄稿者/コーチ/KDEに求められるスキル明細)
 - コンテンツテンプレート(ナレッジの深さに応じたコンテンツテンプレートと記入例)
 - KCSレポートサンプル(レポート配布表一覧)
 - KCSナレッジサンプリング(品質基準とナレッジモニタリング評価テンプレート)
 - KCSナレッジサンプリング(ナレッジサンプリングFAQ)
 - KCSスタイルガイド(KCSスタイルガイドサンプル)
- (カッコ内が提供するテンプレートなど)

対象

受講料

時間

KCSプリンシプルコース修了者

220,000円(税込)

1日間 9:30~17:00

このコースでは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。

このコースで学べること

- ナレッジセンターサービスの有用性
- 構造的問題解決を促進するKCSワークフローの方法
- サポートセンターでナレッジセンターサービスの戦略を実行できる

内容

1章 ナレッジセンターサービス(KCS)とは何か

ナレッジセンターサービス(KCS)とは何か /
なぜナレッジセンターサービス(KCS)が作られたか /
なぜKCSが必要か / KCSの利点とは何か

2章 KCSの原理原則と主要な概念

KCSの原理原則(プリンシプル) / KCSの主要な概念

3章 KCSの実践

KCSの実践 / ナレッジセンターサービスの理解 /
ナレッジセンターサービスの方法論

4章 KCSをビジネスと協調する

ビジネスゴールと目的に協調する / KCSと共に付加価値
を提供する / KCSの利点と投資対効果(ROI)

5章 コンテンツを健全に保つ

コンテンツを健全に保つとは何か / KCSコンテンツ
構造 / KCSコンテンツ状況 / コンテンツスタンダー
ドの作成 / 発展ループコンテンツの作成 / 古いコン
テンツのアーカイブ / 過去の遺産データの対処法 /
新しい情報でナレッジベースを準備する / グローバ
ルサポートの課題 / ナレッジドメイン分析 / コンテ
ンツの健全性指標 / 成功するセルフサービス / セル
フサービスの測定

6章 KCSの役割と責任

KCSの役割とライセンスモデル / KCSライセンスモデル/役
割と能力を定義する

7章 プロセス統合

プロセス統合 / 構造的問題解決(SPS) / シームレスな
テクノロジー統合 / KCSの検索テクノロジー / 全システムの
クローズループフィードバック / KCSプロセス統合指標

8章 パフォーマンス評価

価値創造の評価 / フィードバックと高評価モデル

9章 リーダーシップ

リーダーシップ / 内的モチベーション要因を活用す
る / 認証プログラム / 説得力のある目的 / チーム
ワークの促進

10章 コミュニケーション

コミュニケーション / 主要なメッセージと的を射た
簡潔な説明(エレベータピッチ) / 質問や反対意見への
対応 / 他者との関わりのためのプログラム

11章 テクノロジー

機能的な必要条件 / テクノロジーの選択 / テクノジ
ーの選択

12章 KCS導入ロードマップ

KCS導入プログラム / KCS導入フェーズ / 導入での
役割 / KCS導入戦略 / ピープル、プロセス、テクノ
ロジーの投資 / 重要成功要因

対象

サポートセンターのリソースとサービス向上に責任のある、サポートセンター専門職、スーパーバイザ、マネージャ、ダイレクタ

受講料

341,000円(税込)

※1回分の認定試験受験料含む

時間

3日間 9:30~17:00



AIと自動化を活用してサポートセンターの効率性と有効性を高める動きが加速しています。このコースでは、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、ワークショップを通じて学びます。

このコースで学べること

- AIの利点を理解する
- 高いレベルのAIビジョンを作成する
- サポートセンターに求められるデータ基盤
- AIのためのチェンジマネジメント
- 成果を測定するための適切なKPIの選択方法
- ビジネス変革とイノベーションを通じてAIの成果を確認する方法

内容

1章 サポートセンターのAIの現状

産業革命の歴史、AIの歴史、AIの現状、AIの定義、サポートの簡素化、AIへの準備、AI導入成功のための5つのステップ、戦略策定

2章 AI統合システムの設計

設計、測定基準の定義、顧客体験マップ、AI統合システムの準備、実証実験(PoC)とスモールスタート(MVP)

3章 スモールスタートによる展開

導入(リリース)、必要最低限の機能を提供する、チェンジマネジメント、主要測定指標(KPI)、AIによる変革

4章 AIモデルと実践の最適化

拡張(展開)と改善(最適化)の指針

対象

全ての経営責任者、全てのサポートセンターの管理者およびマネージャ

受講料

231,000円(税込)

※受験料1回分含む

時間

2日間 9:30~17:30



Artificial Intelligence in
the Support Organization

企業視点の顧客満足度のみならず、顧客視点の顧客体験管理の重要性が求められています。

このコースでは、顧客体験(CX: Customer Experience)について、多くの事例を基に理解を深めるとともに、顧客体験管理を通じて付加価値の高いビジネス貢献の方法を検討します。企業間の競争が激しくなる中で、単に製品やサービスの品質が良いだけでは顧客を維持することが難しくなっています。消費者は、選択肢が豊富で、同じような製品やサービスを他社でも簡単に手に入れることができるので、価格や品質だけでなく、顧客体験が重要な差別化要因となります。

このコースで学べること

顧客体験(CX)とは、従業員体験(EX)とは、CXとEXの関係、HDI格付けに見るCXの実際、三つ星10のポイント、顧客体験管理の方法、満足度調査の方法、XLA作成方法ほか

内容

1章 顧客体験(CX: Customer Experience)

顧客体験(CX)とは、顧客視点が変わればCXも変わる、
スマホ購入ケーススタディ、シフトレフトから学ぶCX、エクササイズ(体験の共有)

2章 顧客体験(CX)と従業員体験(EX)

従業員体験(EX)とは、顧客体験(CX)と従業員体験(EX)の関係、
従業員体験(EX)と従業員満足度(ES)、
モチベーション：エクササイズ(モチベーションを上げるには)

3章 HDI格付けに見るCXの実際

HDI格付けとCX、三つ星10のポイント、ブランドプロミス、ディスカッション

4章 顧客体験(CX)管理の方法

CXをセルフサービスにするKCS：エクササイズ(ボディパーツ)、
CX/EX満足度調査の方法、エクササイズ
(XI質問の作成)、NPSについて、CESについて

5章 XLA作成方法

SLAとXLA(KPIとXI)、体験管理(エクスペリエンス・マネジメント)、
国際標準に見る顧客体験管理、XLAと複数のXI(ホテルの満足度調査)、エクササイズ

対象

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

受講料

231,000円(税込)
※受験料1回分含む

時間

2日間 9:30~17:00



HDIサポートセンター国際認定準備ワークショップ

HDI Support Center Certification Preparation Workshop

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）やオーデイ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。今後国際認定を取得しようとするセンター関係者がSCCプログラムを学ぶのに最適です。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。

内容

1章 HDIサポートセンター国際認定の紹介

サポートセンター国際認定/サポートセンター国際認定のプロセス/認定関係者の役割と責任

2章 SCCモデル要素

SCCモデル要素/認定モデル要素/
認定モデル要素解説

3章 認定オーデイトプロセス

オーデイト準備ガイド/オーデイト事前質問票/オーデイト準備プロセス/現地監査オーデイト/認定申請と検証/国際認定認証/現地監査オーデイト不合格の場合

4章 サポートセンター国際認定スタンダード

効果的要因と結果の要素/スタンダード評価フォーム/評価結果サマリー表

対象

オーデイト志望者、コンサルタント、マネージャ、国際認定取得を目指すセンターの関係者

受講料

受講料：本体価格198,000円(税込)

時間

2日 9:30～17:00

HDI国際認定オーデイト申請について

このワークショップ、オーデイトを受講するとHDI国際認定オーデイトの申請をすることができます。

申請費用：44,000円(税込)

※その他提出書類や基準についてはお問合せください。

HDIサポートセンター国際認定オーデイトコース

HDI Support Center Certification Certified Auditor Course

HDI国際認定オーデイト(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。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、受講後申請書の提出と審査が必要です。

内容

1章 現地監査の準備と実施

オーデイト準備ガイド/オーデイト事前質問票/オーデイト準備プロセス/現地監査オーデイト/オーデイト外部サポート/評価得点/オーデイトツール詳細

2章 SCCの促進及びマーケティング

プログラムの促進/認定オーデイト資格取得案内文書例/マーケティング・セールス/認定費用・価格

3章 国際認定認証

認定申請書/オーデイト検証と確認/現地監査オーデイト不合格

4章 倫理規定ガイドライン

認定プロセスの意図/認定オーデイト倫理規定/SCC認定オーデイト倫理規定

対象

オーデイト志望者、
コンサルタント、マネージャ

受講料

132,000円(税込)

時間

1日間 9:30～17:00



HDI国際認定インストラクターコース

HDI Support Center Certification Preparation Workshop

各サポートスタッフ国際認定コースのトレーニングを実施するための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。

内容

クラスルームのセットアップ
脳は一つか二つか
クラスルームでの音楽の利用
グループワークのテクニック
オープニングとクロージング
プレゼンテーションのコツとポイント

HDI国際認定インストラクター申請について

このインストラクタートレーニングの受講と他の条件を満たすと
HDI国際認定インストラクターの申請をすることができます。

申請費用：15,400円(税込)

※認定インストラクターになるには受講後申請書の提出と審査のほか、
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。

※その他提出書類や基準についてはお問合せください。

対象

HDI認定インストラクターを目指し、
すでに対象のサポートスタッフ認定
コースを受講済の方

受講料

198,000円(税込)

時間

2日間 9:30~17:00



ファシリテータ（FT）認定セミナー

Certified Facilitator

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。

内容

ラウンドテーブルとは
ラウンドテーブルの目的
ラウンドテーブルの形態
ラウンドテーブルの流れ
ラウンドテーブルの準備
ファシリテータとは
ファシリテータの役割
ファシリテータの体験

対象

サポート業務に関わるすべての方

受講料

49,500円(税込)

※メンバー割引対象外

※HDIオーディタ・インストラクターは無料

時間

3時間



認定の条件

- ファシリテータセミナーの受講
- HDI国際認定トレーニング受講および資格取得
(SCA/SCTL/SCM もしくは KCSP)
- 「HDIネットワーキングフォーラム」などのラウンドテーブルで
ファシリテータを1回務めていただくこと

HDIでは講師を派遣して実施するプライベート開催を実施しています。オフィシャルトレーニングはもちろんのこと、他にもプライベートでのみ開催しているトレーニングがあります。

CSワークショップ

CS Workshop

このコースはカスタマサービス編、トラブルシューティング編、三つ星サポート編から構成されています。参加者のニーズによってインストラクタが一部変更する場合があります。また、三つ星サポート編はストリーミング配信で参加者個別に学習することもできます。

このコースの目的

- 顧客のビジネスニーズを理解し、顧客の期待を超える
- 効果的なコミュニケーションと積極的なリスニングスキルを使って顧客を満足させる
- 最新のサポートニーズを理解する

内容

1章 カスタマサービス編

顧客の心理的ニーズ/積極的なリスニング/声の要素/書くスキル/
共感を示す/顧客サービスでの自信とは/ビジネスを理解する

2章 トラブルシューティング編

トラブルシューティングと問題解決スキル/質問スキル

3章 三つ星サポート編(ストリーミング配信あり)

三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け

対象

サポート業務に関わるすべての方

時間

4時間(3時間開催も可能)

受講料

15ページをご参照ください。

CSワークショップ(管理者向け)

CS Workshop - Advanced Level

このCSワークショップ(管理者向け)では、成功するサポートセンター、戦略的な考え方、三つ星サポートから構成されています。顧客サービスの発展を学び、顧客の満足度の向上とビジネスに価値を付加させることを目的としています。

このコースの目的

- 成功するサポートセンターの特徴を理解する
- ビジョン、ミッションステートメントの価値を認識する
- 最新のサポートニーズを理解する

対象

サポート管理者、マネージャなど

時間

3時間

受講料

15ページをご参照ください。

内容

1章 成功するサポートセンター

成功するサポートセンター/サービスサポートの将来

2章 戦略的な考え方

戦略的な見方/サービスサポート戦略を作成する
ビジネス連携

3章 三つ星サポート

HDI格付けベンチマークの主旨/HDI格付け/三つ星サポートのポイント(ストリーミング配信有)

このESワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。参加者のニーズによってインストラクタが一部変更する場合があります。また、三つ星サポート編はストリーミング配信で参加者個別に学習することもできます。

このコースの目的

- Eサポートを主体とする新しいサポートの形を理解する
- KCSを利用してVOCを管理し活用する
- Webサポートとテキストメッセージによるサポートの要点を理解する
- ES(従業員満足)を高めCS(顧客満足)を高める
※ESワークショップのESは、電子的サポート(Eサポート)と従業員満足(ES)とを含めています

内容

1章 サポートサービス方法編

1. 顧客サポート多様化の理解
2. サポートサービス提供方法
3. サポートナレッジの活用

2章 KCSによるVOC編

1. KCSとは
2. KCSのコンセプトと特徴
3. KCSのプロセス
4. モチベーションと従業員満足

3章 Eサポート編

1. ニューノーマル格付け結果
2. Webサポートのポイント
3. Eサポートのチャネル
4. Eサポートの運用プロセス

4章 三つ星サポート編(ストリーミング配信あり)

1. 三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け

対象

サポート業務に関わるすべての方

時間

4時間

受講料

15ページをご参照ください。



このFM(財務管理)ワークショップは財務管理スキルを向上させたいサポートセンターのマネージャを対象にしています。財務管理用語やその概念を学び理解することにより、成功する機会や連携度を深めることができます。

このコースでは、上記について理解を深め、以下主要な財務管理のコンセプトを検討します。

このコースの目的

- 総所有コスト(TCO)
- 投資対効果(ROI)
- 価値計算の仕方 など

内容

1章 専門用語

1. 6つの主要なコスト区分
2. 一般的な専門用語とその意味
3. コスト管理と意思決定

2章 計画と予算

1. 予算作成の目的
2. 予算の種類と区分
3. 従業員の計画と分析

3章 投資

1. 投資分析
2. 費用対効果(CBA)
3. 投資対効果(ROI)
4. 投資対価値(VOI)
5. 正味現在価値(NPV)
6. 内部収益率(IRR)
7. 比較テクニック
8. 投資対効果検討書

対象

サポート業務に関わるすべての方

時間

4時間

受講料

以下をご確認ください。

補足資料

1. コスト種別区分ワークシート、
2. 用語集

CS・ES・FMワークショップの受講料について

関東圏内

インストラクタ派遣料
220,000円/日



テキスト代
9,900円/冊



交通費・宿泊費
実費

※関東圏外の際に費用発生

※トレイン・ザ・トレーナー派遣料は330,000円/日

※関東圏外にて宿泊を伴う場合は、出張費用として1泊につき66,000円追加

※インストラクタ派遣料は132,000円、

※最大20名まで受講可能

トレイン・ザ・トレーナー派遣料は198,000円の半日料金あり。管理者向けは半日料金で開催

2026.7～新価格

受講料
49,500円/人



交通費・宿泊費
実費

※関東圏外の際に費用発生

※CSワークショップは3時間にて実施

※関東圏外にて宿泊を伴う場合は、出張費用として1泊につき66,000円追加

※5名から最大20名まで受講可能

HDIオフィシャルトレーニングを受講されたお客様に受講後、簡単なアンケートを頂いております。そして受講しての感想、要望など、今後のトレーニング方法の改善の参考にさせていただいております。その一部をご紹介します。

- とても分かりやすく説明していただきました。実務の話も交えていただいたのでとても興味深かったです。 (IT業界)
- 自分自身が、マネージャーとしての考え方になれていない部分に気付くことができました。 (アウトソーサー)
- 時間的に余裕がある内容だったが、ディスカッションにより他センターの意見、状況を聞けとても参考になった。 (IT業界)
- 内容が深い分、研修だけでは時間的に限界があった。今後テキストを深読みして理解したいと思います。 (アウトソーサー)
- 明瞭で興味ひかれる事例の話もあり、大変勉強になりました。 (人材派遣業界)
- プライベート開催での教育だったので、実業務に照らし合わせた質疑応答ができて理解を深められた。 (IT業界)
- 試験のためだけでなく、日々の運用にも活かしていきます。 (コンサルティング業界)
- 知りたかったこと、改めて学べたことなど、1冊のテキストに詰まっていた、今後も見返して業務に励みたいです。 (サービス業界)
- 今までなんとなく理解していた部分がはっきりとわかった。 (アウトソーサー)
- 大変有意義な研修でした。職場でもぜひ応用したいと思います。 (インフラ業界)
- 今あるシステムをどう活用できるか考えていきたいです。他社の方のお話も参考になりました。 (生命保険業界)

ご要望に合わせて講師を派遣します！

HDI-Japanでは、講師を派遣するプライベート開催のトレーニングを実施しています。
HDI認定インストラクタがご要望の場所・日にち・時間・内容でトレーニングを開催します。

複数名でご受講の場合はプライベート開催は日程の調整を柔軟に行えますが、
オフィシャルトレーニングの場合は他社様との情報交換を通じて有意義なものとなります。

ニーズに合わせて提案いたしますので、詳しくはお問合せください。

※プライベート開催は最小遂行人数3名となります。



実際のトレーニングの様子です。HDIのトレーニングは参加型。他社の受講者の方々とディスカッションしながらより理解を深められます。

マネジメントに必要なトレーニングやサービスマインドの醸成やクレーム対応に関するワークショップをご用意しています。

以下は各種ワークショップで学べる内容の一覧です。ワークショップによっては同じ内容をカバーしているものがありますが、様々な観点から学ぶことでより理解が深まります。

ワークショップ内容	P12	P13	P13	P14	P15
	ファシリテータ	CS ワークショップ	CS ワークショップ 管理者向け	ES ワークショップ	FM ワークショップ
顧客サービススキル		○		○	
問題解決とトラブルシューティングのスキル		○			
コミュニケーションスキル	○	○		○	
サポートゴールと目標		○	○	○	
サポート資源				○	
要員管理			○	○	
モチベーション	○	○	○	○	
運用プロセス			○	○	
効果測定			○	○	○
投資対効果				○	○
ビジネスケース			○		○
ケーススタディ	○	○	○		
財務管理					○



HDI認定チームアワード

卓越したサービス、豊富な知識をもつチームの証です。

アワードの種類と条件

HDI認定チームアワード(HDI Team Certified Award)

HDI国際認定取得者が、80%以上在籍する4名以上のチーム

HDI認定チームアワード(成果賞)(HDI Team Certified Award Merit)

HDI国際認定取得者が50%以上在籍する4名以上のチーム

アワード申請について

申請方法

Webから申請できます。

料金

申請は無料です。

HDI Team Certified Award

クリスタル盾：33,000円(税込)/盾(認定証と認定ロゴ含む)

HDI Team Certified Award Merit

認定証：3,300円(税込)/枚

詳しくはQRコードよりご確認ください →



KCSアワード

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。

アワード評価基準

- 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
- 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
- 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 など
- 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 など
- 教訓:5% 今回の経験から得た価値、価値ある重要成功要因

アワード申請について

申請方法

[Web](#) から申請できます。

料金

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。

詳しくはQRコードよりご確認ください →



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



パーソル ビジネスプロセスデザイン



Funai Soken



HDIトレーニングパートナー募集中

HDI国際認定トレーニングを提供できるトレーニングパートナーを募集しています。
詳しくはHDI-Japanまでお問合せください。

国際認定試験について



HDI国際認定資格にはサポートサービス入門者向けのCSR（カスタマサービスリプレゼンティブ）から、サポートセンター運営全般に責任のあるSCM（サポートセンターマネージャ）まで、キャリアパスが構成されています。HDIではレベル別にトレーニングコースと国際認定試験を提供しています。

国際認定試験名	問題数	合格ライン (一般)	合格ライン (インストラクタ)	受験料 (税込)
カスタマサービスリプレゼンティブ (CSR)	35	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターアナリスト (SCA)	65	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターチームリーダー (SCTL)	65	80 %	90 %	33,000円
サポートセンターマネージャ (SCM)	65	80 %	90 %	44,000円
KCSファウンデーション (KCSF)	35	70 %	90 %	33,000円
KCSプリンシプル (KCSP)	65	80 %	90 %	44,000円
サポートセンターのAI活用 (AISO)	35	80 %	90 %	33,000円
顧客体験管理 (XLA) ※日本オリジナル認定試験	35	80 %	90 %	33,000円



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
E mail：info@hdi-japan.com www.HDI-Japan.com