

## 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)

9,240円

一般価格  
(税込)

13,200円



### Eサポート・ベストプラクティス（日本限定）

Webサポートのより一層の活用と合わせて、Eメール、チャットなどが利用されるようになってきました。HDIではこれらの新しいチャネルをE(電子的)サポートチャネルとして、研究会などを立ち上げて調査し、Eサポートのベストプラクティス(最優秀実践例)を作成しています。

3,080円

4,400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)

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間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のスタンダードや E サポートなどが付録として付いてきます。

PDF版  
50,050円

PDF版  
71,500円

冊子版  
65,450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（メンバー限定）

HDIメンバー機関誌で、日本では年4回発行しています。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、20ページ強の冊子となっています。



# 各種お申込み



SCCハンドブック	下記Webサイトよりお申込みください。 <a href="https://www3.hdi-japan.com/index.php/bok_request/">https://www3.hdi-japan.com/index.php/bok_request/</a>  QRコードはこちら！ 
Eサポート・ベストプラクティス	
HDI国際認定スタンダード CSR/SCA/SCTL/SCM/KCSF/KCSP	
格付け結果報告（格付け冊子）	
格付けベンチマークレポート	下記Webサイトよりお申込みください。 <a href="https://www3.hdi-japan.com/index.php/bench_request/">https://www3.hdi-japan.com/index.php/bench_request/</a>  QRコードはこちら！ 



## HDI MEMBERSHIP PROGRAM

# HDIメンバーシッププログラム

### 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



	本体価格 (税込価格)
HDIコーポレートメンバー	215,600円/年
HDIサイトメンバー	107,800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 アーシスビル9F  
 Tel: 044-969-5031 Email: info@HDI-Japan.com