

ヘルプデスクの コンサルから研修まで トータルサポート



KCS HDI

コンサルテーションサービス

公認研修サービス

PROBLEM

貴社でも心当たりありませんか？ ヘルプデスク運営の多岐にわたる課題

どう進めて良いか分からない
ニューノーマルの適用

問い合わせの複雑化による
教育時間の増加

運用が属人化していて
ナレッジの数が少ない



対応品質にばらつきがあり
一次解決率が低い

業務ストレスから
従業員の低い定着率



パーソルワークスデザインの
「国際認定のコンサル／研修サポート」で
貴社をサポートいたします

KCS

コンサルテーション
サービス

HDI

公認研修
サービス



公認
ストラテジック
パートナー

HDI-Japan



HDIサポート
センター国際認定
(SCC)取得

HDI-Japan



KCSアワード
取得

HDI-Japan

当社はHDIで唯一のストラテジックパートナーです。これはHDI-Japanのすべてのパートナープログラム(トレーニング、コンサルティング、マーケティング)をカバーして、HDIのノウハウを余すところなく具体的に展開できるHDI-Japan公認パートナーです。

当社はサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であるHDIが認定する「HDIサポートセンター国際認定」(SCC)を取得。SCCはサポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラムであり、本認定を取得することによって国際級のサポートセンターであることが証明されます。

日本では2018年にHDIによる審査が初めて行われ、現在は当社を含む4社のみが認定されている「KCSアワード」を取得。KCSの導入に成功し、高い顧客満足度と従業員のモチベーションアップを実現させ、他社の模範・目標となるコンタクトセンターであることの証明です。



国際認定のトレーニングカリキュラム HDI公認研修サービス

KCSファウンデーション(KCSF)トレーニング (Knowledge Centered Support Foundation)

研修日数：1日間

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。このコースでは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ぶことができます。また、KCSについて知識のない状態からでも理解でき、KCSのメリットと導入方法論を学ぶことが可能です。

HDI公認研修が選ばれる理由



カスタマーサポート先進国と同じ
国際認定の研修



お客様の都合に合わせて受講日数や時間を
カスタマイズ可能



公認ストラテジックパートナーだから実現できる高い満足度の
講義内容

KCSプリンシプル(KCSP)トレーニング (Knowledge Centered Support Principles)

研修日数：3日間

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、スーパーバイザー、マネージャー、ダイレクタが対象です。このコースではKCSに関する概念、理論、要件、実践方法を詳細に学ぶことができます。サポートナレッジを捉え、保存、再利用するための実践的なステップや、アドバイスを学べます。



受講いただいた皆さまの声

(※HDIのWebサイトより抜粋)



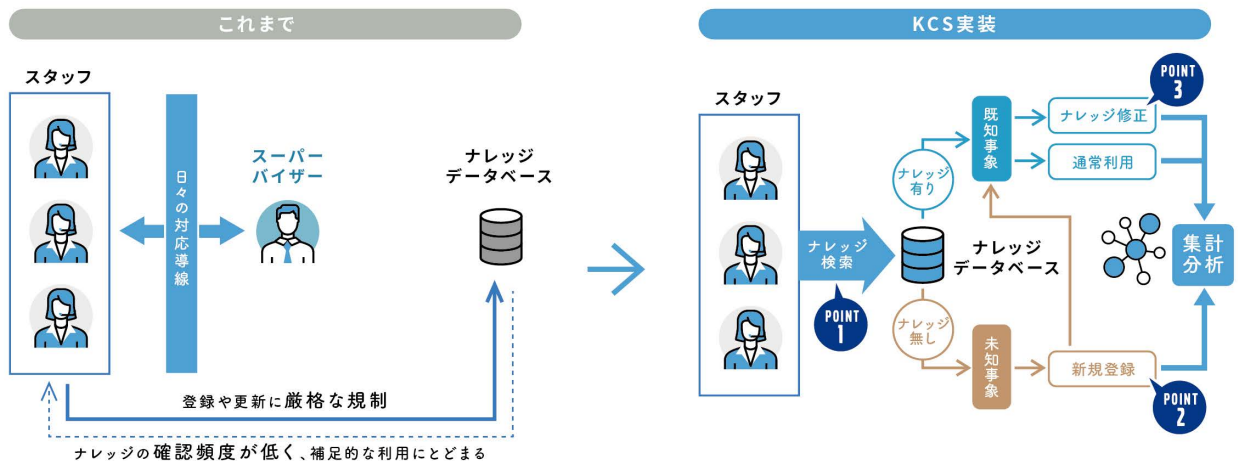
「社内ヘルプデスクだから」という状況に甘えていた自分に気付かされました。少しずつでも改善して、会社全体へよい空気を送り込めるチームにしていきます。

「部下のモチベーション」を上げるといった、今までではそれほど気にしていなかったさまざまな部分について、自分なりに改善が必要なのことが分かりました。



品質や効率性を向上させ、顧客と従業員の満足度を高める

KCSコンサルテーションサービス



KCS導入により期待される「メリットと効果」

01

一次解決率を改善させることによる
応対品質向上

02

蓄積されたナレッジを用いた
短期間での効果的な教育

03

ナレッジがあることによる安心感による
定着率改善と従業員満足度向上

04

生産性の向上、人件費の抑制に伴う
ROI(費用対効果)向上



会話から蓄積された「お客様の体験」や「熟練者の経験知」を掘り起こしKCSをさらに加速させる

オペレーター対応支援ソリューション AI Dig

KCS運用に即してカスタマイズを行い、当社より提供いたします。
なお、デモンストレーションも可能ですのでお気軽にお問い合わせください。

*AI Dig開発元 エス・アンド・アイ株式会社: <https://sandi.jp>

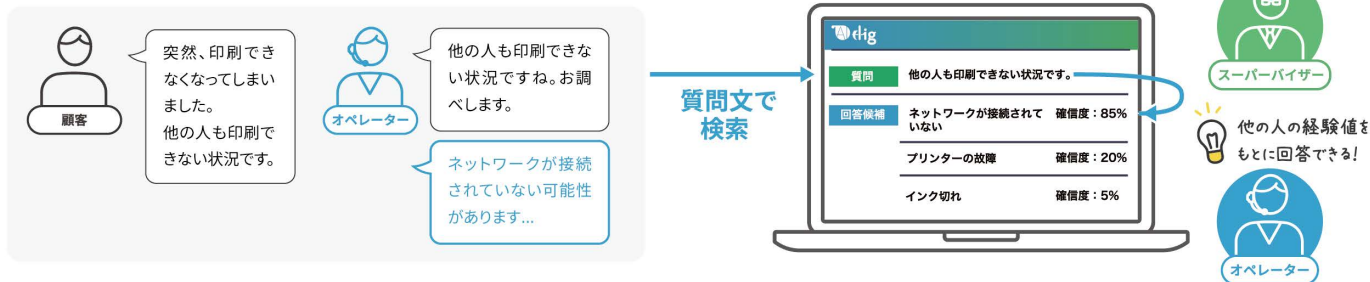
対応内容のリアルタイムテキスト化

- 会話しながらの入力作業は不要! PCスキルに自信がなくても安心
- 不適切な言葉遣いをハイライト表示! 対応しながら気が付ける



テキスト化された内容を基にしたAIによる回答候補提示

- エピソードで検索が可能! 経験やスキルに頼らず、誰でも回答にたどり着ける



PERSOL

パーソルワークスデザイン

コンサルから研修までトータルサポート
ヘルプデスクのお悩みはお気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
営業部 〈TEL〉03-5960-7335