

サポートセンター国際認定

SCC

HDI-Japan
取得支援
サービス



パーソル ワークスデザイン

PERSOL

コールセンター運営に こんなお悩みはありませんか？



HDI-Japanの
国際認定の取得を
目指したい



自センターの
成熟度を
客観的に知りたい



他社との
差別化をはかりたい



プロセス・サービス・
チームワークを向上させて
強い組織を構築したい

SCC HDI-Japan 取得支援 サービス

「サポートセンター国際認定」は
パーソルワークスデザインにお任せください

01 世界最大のメンバーシップ団体 HDI公認のクオリティ

弊社は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)を取得している唯一のパートナーであり、数多くのSCC取得支援実績を有しています。



02 SCC国際認定の知見を持った プロジェクトチームが実施

専門家である「HDI国際認定オーディタ」「HDI国際認定インストラクタ」等によってSCC国際認定取得を全面支援いたします。



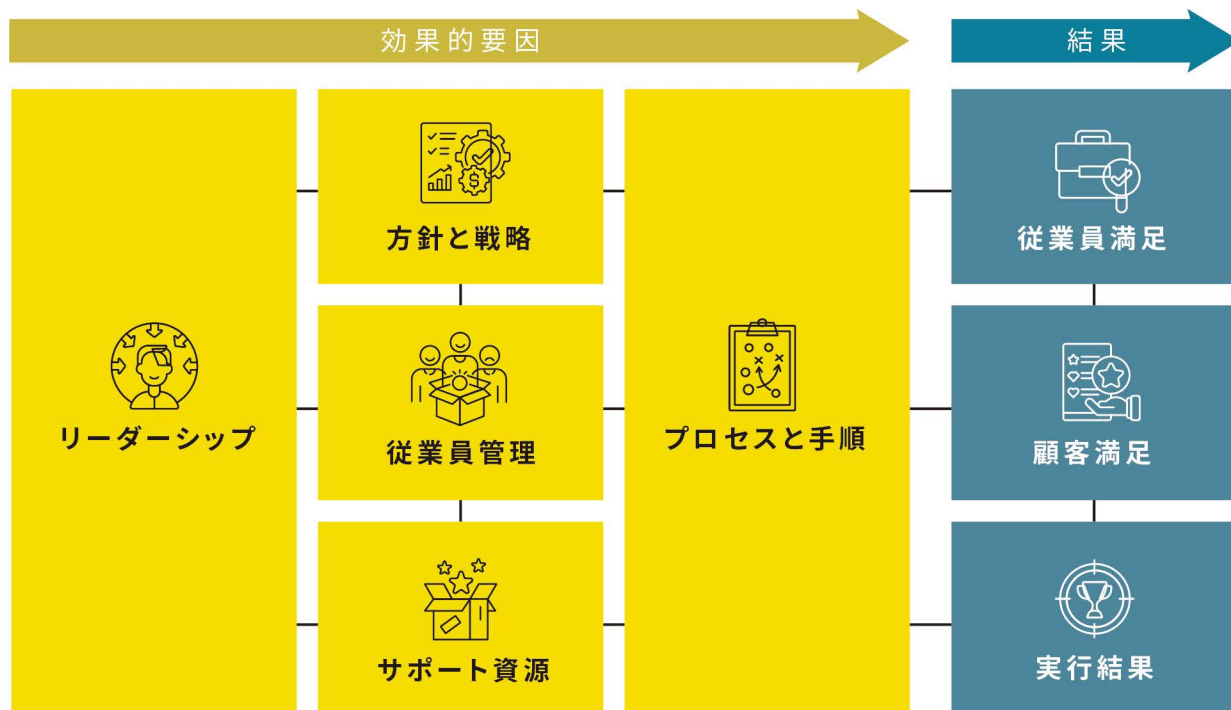
03 課題を明確化した上での 改善施策立案

アセスメントチェックリストを用い、HDI国際標準を指標に対比する方法で貴社コールセンターの運営状況を調査・分析し、問題点、改善すべき課題を報告するため、具体的な戦略立案ができます。



SERVICE サービスの流れ

サポートセンター国際認定 (Support Center Certified: SCC) は、
8つの主要要素／80のスタンダード／320の評価基準によって評価されます。



PROCESS

SCCを取得するためには、8つの主要要素をまんべんなく理解した上で、HDI国際認定オーディタによる**現地監査**に合格しなければなりません。

本サービスは、貴社コールセンターの運営状況を調査・分析し、問題点・改善すべき点を調査いたします。

SCCの知見を持ったプロジェクトチームが、アセスメントを通じた具体的な戦略立案から課題管理まで、SCC取得の支援を実施します。

約
12
か
月

- キックオフ
- 現状把握
- 他部署巻き込みキックオフ
- アセスメント
- 取得に向けての戦略立案、計画作成
- 戦略発表
- 取組開始



HDI-Japanとは



1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体です。フォーチュン誌掲載500社の内、90%の企業がHDIメンバーとなっています。



SCCとは

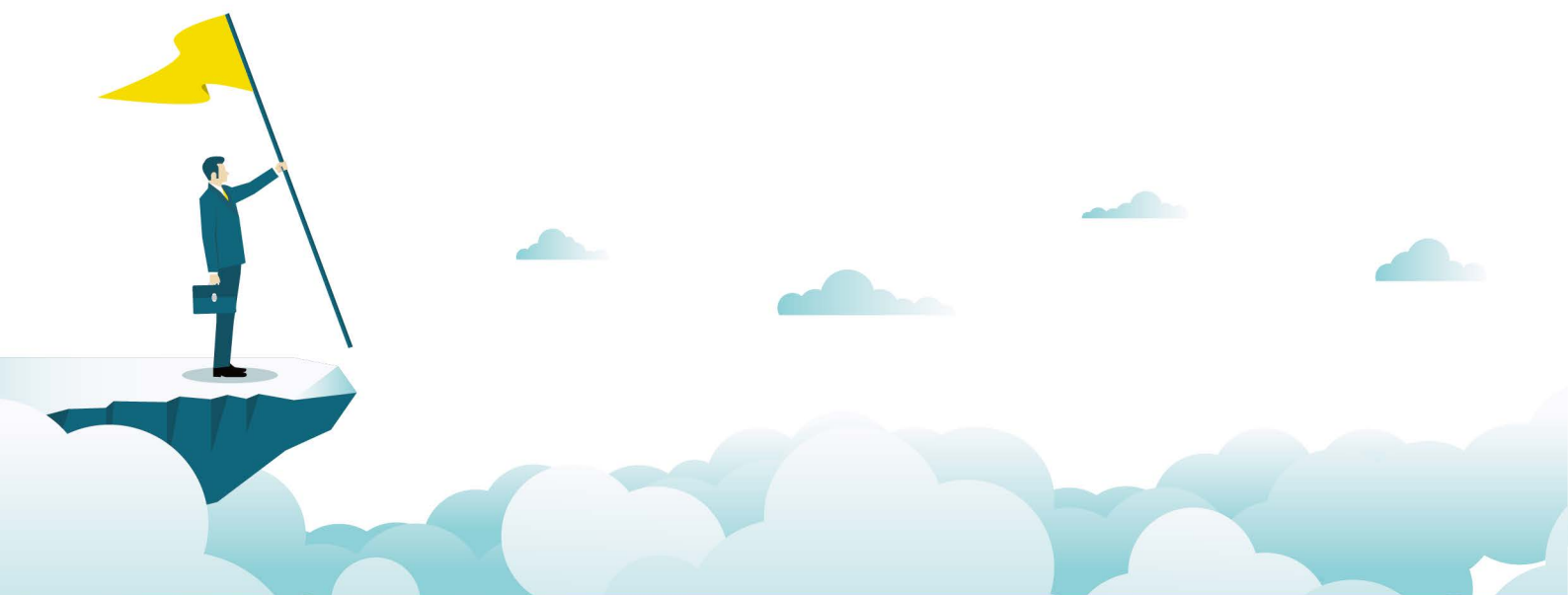


唯一オープンで国際的に認められたサポートセンターの認定プログラムです。“七つ星”とも表現されています。取得をすることで大変優れた国際級のサポートセンターであることが証明されます。



PERSOL

パーソルワークスデザイン



コールセンター運営のお悩みは
パーソルワークスデザインに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
サービスデザイン本部 営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン SCC取得支援

検索