

## HDI-Japan 主催「HDI アワード 2019」のお知らせ

2018年にHDI格付けベンチマークの三つ星、  
五つ星認証・サポートセンター国際認定(SCC)を  
獲得・取得された国内大手企業50社以上の授賞式を開催

URL: <https://www.hdi-japan.com/hdi/events6/Award2019/>

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HDIの日本拠点HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市 代表取締役:山下辰巳)は、2018年にHDI格付けベンチマークの三つ星、五つ星認証・サポートセンター国際認定(SCC)を獲得・取得された企業様を対象に授賞式を開催いたします。

- 開催日 2019年5月15日(水) 13:00~17:00(12:45受付開始)
- 開催場所 京王プラザホテル東京 5階 エミネンスホール
- 式次第 2018年格付け結果概要報告  
アワード表彰式  
Tea & Cake Break  
Classic Entertainment "MUSISTAR"  
記念撮影・閉会

### ■HDI アワードとは

2018年1月~12月に調査した、HDI格付けベンチマーク(Webサポート、問合せ窓口、モニタリング格付け)において、三つ星獲得全企業(公開格付け/依頼格付け問わず)と、2018年五つ星認証/サポートセンター国際認定(SCC)を取得された企業を対象に授賞式を開催いたします。

※当日プレス席をご用意しておりますが、数に限りがございますのでお越し頂ける場合は事前にご連絡を頂けると幸いです。

### ■参加企業業界

証券業界、銀行業界、損害保険業界、生命保険業界、ITサービス業界、人材派遣業界、結婚相談業界、飲料業界、印刷業界、他

### ■HDI 格付けベンチマーク

顧客と企業の関係について様々な顧客満足度調査が行われていますが、企業と顧客の接点である「Webサポート/問合せ窓口」にフォーカスし、その利用者である消費者が評価したデータはこれまでほとんど見られませんでした。そこで一般消費者からボランティアの審査員を募り、完全に顧客の視点から各企業のWebサポートと、問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開することとしました。

HDI格付けベンチマークにより現状を知り改善が行え、また他社の位置や動きも見えてきます。経営層も格付けベンチマーク結果に注目しセンターは改善されていきます。これはサービスを受けている顧客にも恩恵があり、顧客の購買行動が促進できれば企業の利益につながります。HDI格付けベンチマー

【このリリースに関するお問合せ先】  
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 FAX: 044-969-5032  
URL: [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com) Email: [Info@HDI-Japan.com](mailto:Info@HDI-Japan.com)  
担当: 山下絵里香、櫻林亜佐子



クはサービスレベルの向上、競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的としています。

### ■ HDI 五つ星認証について

HDI サポートセンター国際スタンダードをベースとして、HDI 認定オーディタ\*が対象となるサポートセンターの監査を行い、一定基準を超えている場合にサポートセンターの認証が行われます。そして格付け三つ星センターがこの認証を受けた場合には、下記のいずれかの五つ星認証センターとなります。

- ・ 問合せ窓口格付け三つ星+サポートセンター認証
- ・ モニタリング格付け三つ星+サポートセンター認証
- ・ Web サポート格付け三つ星+サポートセンター認証

\*: HDI 認定オーディタは HDI サポートセンター国際認定プログラムに基づいて、センターの現地監査、評価を行うことのできる監査官

### ■ サポートセンター国際認定(SCC)について

2000 年に HDI 国際標準化委員会により発表された、サポートセンターの品質を認証する世界で唯一の公開された国際標準に基づくプログラムです。HDI サポートセンター国際認定プログラムの認定は、「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」の 8 つの要素からなる、合計 80 のスタンダードについてそれぞれ 4 段階の完成度評価を用いて採点されます。さらに HDI 国際標準化委員会が設定した合格点をクリアする必要があります。

なお国際スタンダードは公開されており、HDI-Japan の Web サイトから利用でき、サポートセンターのアセスメントを行って改善のポイントを見つけ、国際標準との比較(ベンチマーキング)をして、各サポートセンターが自ら改善できるような仕組みとなっています。結果としてサポートサービス業界に貢献できることを最大の目的としています。

### ■ HDI について([www.thinkhdi.com](http://www.thinkhdi.com)(英語))

HDI は IT 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り、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

### ■ HDI-Japan について([www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com))

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請にこたえて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。

#### 【国内のサポートサービス業界に提供している主なサービス】

- サポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム及び関連トレーニングコース
- 出版及びメンバーシップサービス
- イベント及びカンファレンスの開催
- アセスメント及びコンサルテーション支援サービス
- 格付けベンチマーキング
- 海外視察ツアー及び国際企業連携サポート

### ■ シンクサービス株式会社 会社概要

所在地： 〒215-0004 神奈川県川崎市麻生区万福寺 1-2-3 アーシスビル 9F

代表取締役 CEO： 山下辰巳

事業内容： HDI-Japan の運営

-----  
【このリリースに関するお問合せ先】

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 FAX: 044-969-5032

URL: [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com) Email: [Info@HDI-Japan.com](mailto:Info@HDI-Japan.com)

担当：山下絵里香、櫻林亜佐子

