

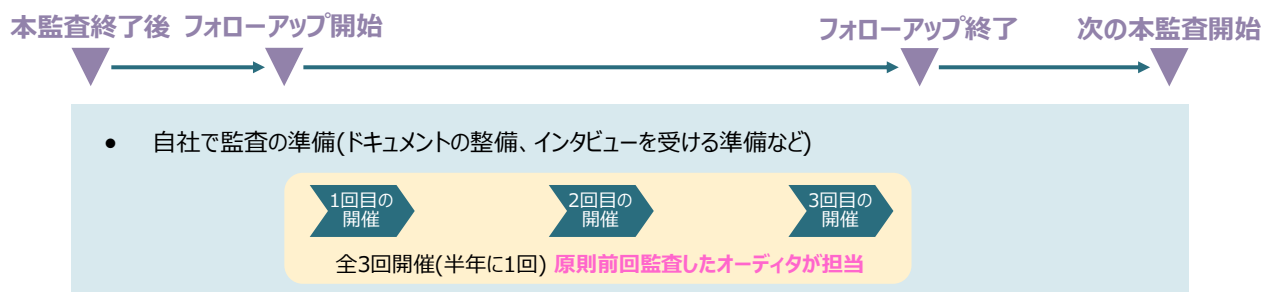
フォローアッププログラムについて

サポートセンター国際認定(七つ星)及び五つ星を取得したセンターの2年後の監査に向けてフォローアップをします。

前回監査したオーディタ(原則として)が半年に一度センターを訪問し、前回監査で指摘した点のフォローや最新スタンダードのレクチャーなどを行います。

- ・ 2年後の再認定までに3回開催します(半年に1回)。
- ・ 1開催につき七つ星センターでは4.5時間、五つ星センターでは3時間のワークショップを目安とします。

フォローアッププログラムの活用方法



納品物のイメージ

第1回

■ディスカッション

・前回監査からの進捗の確認

第1回

■最新スタンダードからのレクチャー

前回監査を受けて、オーディタがより理解を深めるといって考えるスタンダードをセレクトしてレクチャーする。

・1.020 サポートモデルの統合

・2.040 関係管理

・3.100 欠勤管理

・4.070 サービスマネジメントツール/システム

・5.130 問題管理

■質疑応答

第1回 前回監査で指摘した点のフォロー

スタンダード	前回監査	コメント
1.020	2	サポートモデルの他の関係者の管理者やスタッフとの活発なコミュニケーションがあるので、証拠を添えて準備してください。
1.040	2	各チームの取り組みの成果が測定されているので、それを組織全体に連絡・伝達するプロセスを確立してください。
4.070	1	統合インフラストラクチャの導入とともに主要なサポートグループへの同一のサービスマネジメントシステムの導入が進んでいることを確認しました。
5.010	1	システム障害以外のイベントについてのプロセスの文書化が進んでいることを確認しました。
*,***	*	*****

例

第1回 (202*年*月*日)

オーディタの総合コメント

費用について

(要:HDIメンバー登録)

- ・七つ星フォローアップ(3回分)費用 990,000円(税込)/センター
- ・五つ星フォローアップ(3回分)費用 660,000円(税込)/センター

8要素86スタンダード344評価基準

サポートセンター国際認定(SCC)プログラムは、EFQM(European Foundation for Quality Management)、The Malcolm Baldrige National Quality Awards、ISO9000など既存の国際品質標準を参考に設計されたものです。骨組みはEFQM構造をモデルに構成され、サポートセンター組織に対し要求される品質標準を明確にし、サポートセンターのスタンダードとして適合するよう修正が加えられました。

スタンダードには8つのモデル要素があり、各要素にスタンダードが設定されています。SCCスタンダードは、ISO9000と同様に、要求される品質管理プロセスと品質管理手順を設定したものです。

センターが個々の特性を活かせるよう一定の基準を超えるレベルで目標水準を取捨選択できるようになっており、プロセス文書作成の有無などに自由度が高く、個々のセンターの特異性を重んじています。

成熟度レベルについて

各スタンダードには4段階の成熟度が示されています。

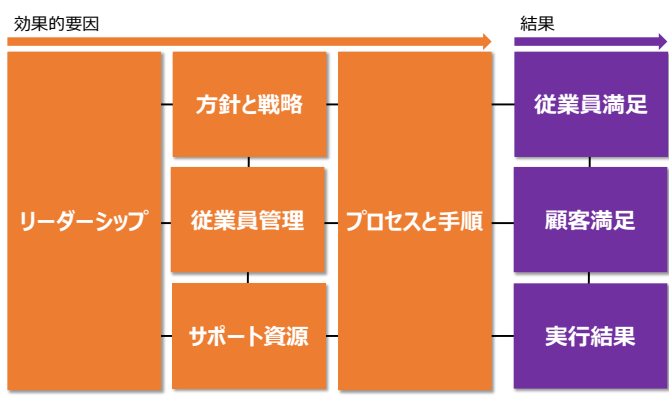
効果的要因(完成度合)

効果的要因の各要素のスタンダードの成熟度(完成度合)は以下のとおりです。

- 1. **【スタートしたばかり】** 実行内容の価値を認識し、改善に向けて計画が開始している
- 2. **【一部に進展が見られる】** 実行されていることが確認でき、進展が確認され、実施や結果の成功例が見られる
- 3. **【相当な進展が見られる】** 首尾一貫して取り組み、定期的に見直し、いくつかの改善例が確認できる。しかし実施が全体に行きわたっていないか、組織内で最大限には活用されていない
- 4. **【充分に達成／最大限に活用している】** 取り組みや結果が全体に行きわたっており、継続的な改善努力が行われ、これ以上の発展を予測することは困難である

評価結果について

- 各点数は、回答結果より 0～4点(満点)で算出します。
- 総合評価の判定が2.5以上の場合は、国際認定取得レベルに達したものとみなします。 ※五つ星は2.0以上
- 各要素項目、および総合評価は、以下の基準に従い判定されます。



結果(達成度合)

結果の各要素のスタンダードの成熟度(達成度合)は以下のとおりです。

※五つ星アセスメントは対象外です。

- 1. **【計測され目標値と比較している】** 実行結果(パフォーマンス)データを収集し、定量的なゴールまたは目標と比較し、定期的に報告している(例:月単位、四半期単位、半期単位、毎年など)
- 2. **【目標値に近づいている】** 実行結果データ報告で、直近6ヶ月間(または同等の報告期間)以上ゴールまたは目標に向かって進展している
- 3. **【目標を頻繁にクリアしている】** 目標を達成しているか、直近12ヶ月間で最低9ヶ月以上(または同等の報告期間)目標を上回っていることが報告に見られる
- 4. **【結果を分析している】** 報告書を分析し継続的な改善の機会を確認し、管理者は報告書をどのように改善策の特定に使用するか、またその改善策の成果を説明できる

対象	基準(七つ星)	判定(七つ星)	基準(五つ星)	判定(五つ星)
各要素項目	2.3以上	左記の条件を	2.0以上	左記の条件を
総合評価	2.5以上	クリアして合格	2.0以上	クリアして合格