

NEWS RELEASE

富士フイルムサービスクリエイティブのヘルプデスクが
お客様サポート業務の品質規格で最高峰となる
「HDI サポートセンター国際認定(七つ星)」を取得

2024年6月26日

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：浜 直樹）の100%子会社でヘルプデスクや販売事務等を担う富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：楠 智靖）は、ソリューションサービス領域のヘルプデスクにおいて HDI^{※1} の品質規格で最高峰となる「サポートセンター国際認定（七つ星）」^{※2} を取得しました。HDI は、サポート業界世界最大の国際認定機関であり、難易度の高い規格（Ver.6.0J）での認定は、日本企業初となります。



「サポートセンター認定制度」は、HDI が定めた規格に基づき、HDI 認定監査員が監査をおこない、一定の基準を満たすサポートセンターを認定するものです。今回取得した「サポートセンター国際認定（七つ星）」規格（Ver.6.0J）では、前バージョン（Ver.5.3J）の規格に、サポートセンターが中心となって企業内の組織間の連携を図り、企業全体でお客様をサポートし、顧客体験価値を高める要件などが加わっています。これにより、前バージョン以上の高いパフォーマンスが求められています。

このたびの取得では、お客様への対応品質向上のための活動などを従業員一丸となって推進し、従業員の高いエンゲージメントを実現していることなどが高く評価され、国内最高レベルのサポートセンターであることが認められました。

<高い評価を受けた要素と評価のポイント>

- 「方針と戦略」：お客様の声を活動方針に反映し、顧客体験価値向上が図られている
- 「従業員管理」：報奨と表彰の取り組みが定着し、離職率の低減が図られている
- 「プロセスと手順」：業務プロセスが明文化され、対応品質の継続的改善が図られている
- 「従業員満足」：柔軟な働き方が定着し、高いエンゲージメントを実現している

今後も当社は、さらなるお客様サポートの品質向上を進め、お客様に安心して頂けるサービスをお届けすると共に、サポート業界において模範となる取り組みを進めてまいります。

※1：HDI

米国に本部を置く、1989年に設立された世界最大のサポート業界のメンバーシップ団体。現在世界中で50,000を超えるメンバーを有し、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は、企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。日本ではHDI-Japan（代表取締役 CEO 山下 辰巳氏）が活動を行っています。<https://www.hdi-japan.com/>

※2：「サポートセンター国際認定（七つ星）」

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センター認定プログラム。認定基準は8要素（「リーダーシップ」「方針と戦略」「従業員管理」「サポート資源」「プロセスと手順」「従業員満足」「顧客満足」「実行結果」）から構成されており、全部で82の規準について成熟度/完成度が評価されます。HDI国際認定監査員が、資料確認・現地観察・インタビューなどを行い、一定の基準を満たした場合、認定されます。

富士フィルムサービスクリエイティブについて

富士フィルムビジネスイノベーションの100%子会社であり、富士フィルムビジネスイノベーションの商品およびサービスに係わる、販売事務機能(契約書・請求関連業務)、営業サポート機能、コンタクトセンター機能(製品メンテナンス受付 / 消耗品受注 / ソリューション&サービスヘルプデスク / 製品のネットワーク監視等)を担っています。電話やメールだけでなく、動画やSNS、チャットやボイスボットなどのデジタルチャネルやAIを活用したDXを推進することで、お客様のニーズに応じた最適なサービスを提供しております。「地球上の笑顔の回数を増やしていく」という富士フィルムグループのパーパスの実現に向け、常に挑戦・創造し続けることで新たな価値を提供し、お客様と共に社会の発展に貢献する企業となることを目指しています。

<https://www.fujifilm.com/fbsc/>

富士フィルムビジネスイノベーションについて

働く人々がより創造力を発揮し組織の力を最大化するために、DXを通じた知識と情報の効果的な利活用を支援します。1962年の創業以来培った技術や知見をもとに、ワークフローソリューション、ITサービス、デジタル複合機などの印刷機器に関する研究・開発・生産・販売を行っています。基幹システムの販売や導入支援、業務プロセスのアウトソーシングサービスも提供し、世界中のお客様のビジネスを革新するグローバルリーダーであり続けます。

<https://fujifilm.com/fb>

プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。

本件に関する報道関係からのお問い合わせは、下記にお願いいたします。

富士フィルムサービスクリエイティブ株式会社 経営管理部

Tel: 03-5352-7575