

報道関係者各位

2011年7月1日
グローバル ナレッジ ネットワーク株式会社

グローバルナレッジ、HDI(ヘルプデスク協会)のサポートスタッフ向け トレーニングの提供を開始 ～ 国際認定プログラムの5コースをご提供 ～

グローバル ナレッジ ネットワーク株式会社(本社:東京都新宿区、以下グローバルナレッジ)は、ヘルプデスク協会(HDI-Japan、運営会社:シンクサービス株式会社)が提供するサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定トレーニングの中から、後述の5コースをHDI国際認定トレーニングプログラムとして代理販売いたします。

HDIはサポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ組織であり、世界中から著名な業界リーダーを集結して国際標準化委員会を組織化し、サポートセンター国際認定と共に4種のサポートスタッフ国際認定を開発しました。

グローバルナレッジが代理販売するのは以下の国際認定に対応したコースです。

- **CSR(Customer Service Representative)**
カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)は、優れた顧客サポートを提供するコールセンター環境のすべてのスタッフを対象としています。サポート業界で進んで働く意志があれば経験は要求されません。
- **SCA(Certified Support Center Analyst)**
サポートセンターアナリスト(SCA)は、ヘルプデスクやサポートセンターの一次窓口で、サポート業務の全般知識が要求されるスタッフや管理者を対象としています。半年程度のサポート経験か同等の学習が必要です。
- **DST(Desktop Support Technician)**
デスクトップサポートテクニシャン(DST)は、顧客のワークステーションのところでサポートするIT専門職で、サポート業界の知識全般が要求されるスタッフや管理者を対象にしています。半年程度のサポート経験か同等の学習が必要です。
- **SCTL(Support Center Team Lead)**
サポートセンターチームリーダー(SCTL)は、現在及び将来にわたって、主要な管理およびリーダーシップスキルが要求され、マネジメントへのキャリアパス上にあるスタッフ、リーダー、スーパーバイザを対象としています。
- **SCM(Support Center Manager)**
サポートセンターマネージャ(SCM)は、ヘルプデスクやサポートセンターのスーパーバイザ、マネージャ、プロジェクトマネージャで、日々の運営に責任のある3～5年の経験者を対象にしています。

◆ リリース予定の研修コース・ラインナップ

コース名	日数	価格(税込)
カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)国際認定コース	1日	117,600円
サポートセンターアナリスト(SCA)国際認定コース	2日	178,500円
デスクトップサポートテクニシャン(DST)国際認定コース	2日	178,500円
サポートセンターチームリーダー(SCTL)国際認定コース(2日間)*	2日	178,500円
サポートセンターチームリーダー(SCTL)国際認定コース(3日間)*	3日	178,500円
サポートセンターマネージャ(SCM)国際認定コース	3日	220,500円

* SCLT 国際認定コースは、開催日程により2日間で開催するものと3日間で開催するものがありますが、学習内容や価格は同じです。

◆ 対象顧客:

サポートセンターやコールセンターに勤務するプロフェッショナルの方、リーダーやマネージャの方

◆ ヘルプデスク協会(HDI-Japan)代表の言葉:

この度、主にIT分野の研修大手であるグローバルナレッジと提携することにより、サポートセンターやコールセンターのプロフェッショナル育成のニーズを持つグローバルナレッジのお客様にも、HDIのトレーニングプログラムをご提供できることを、とても光栄に思います。HDIの国際認定を受けたマネージャ、スタッフを育成することで、御社のサポートセンターやコールセンターに対する客観的な評価と市場価値を高めていただければと存じます。(HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳)

■ 報道関係からのお問い合わせ

グローバル ナレッジ ネットワーク株式会社 営業本部 広報担当

TEL:0120-009686

Web:<https://www.globalknowledge.co.jp/gkinfo/form.aspx>

■ 会社概要

【グローバル ナレッジ ネットワーク株式会社】

代表者：代表取締役社長 小澤 隆

事業開始日：1995年12月6日

本社所在地：東京都新宿区西新宿6丁目8番1号

住友不動産新宿オクタワ19~20階

事業内容：IT技術教育、ビジネススキル教育を中心とした人財育成業務

URL：<http://www.globalknowledge.co.jp/>

【HDI-Japan (エイチ・ディ・アイ・ジャパン) 運営会社:シンクサービス株式会社】

代表者：山下 辰巳

設立：2001年10月19日

所在地：神奈川県川崎市麻生区上麻生3-13-1 ベルクレエ新百合ヶ丘1205

事業内容：メンバーシップサービス、認定制度、関連教育、出版、カンファレンス、アセスメント、格付けベンチマーク、調査・研究

URL：<http://www.hdi-japan.com>

* 掲載された社名、製品名は、各社の商標及び登録商標です。

News Release