

2017 年 11 月 2 日

各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
CTC ファーストコンタクト株式会社

**ベルシステム 24HD グループ会社の CTC ファーストコンタクトが、
HDI 主催の「HDI アカデミー」に参加、
『HDI メンバーシップアワード ブロンズ賞』を受賞**
～アウトソーサーとして国内唯一の HDI サポートセンター国際認定(SCC)を保有、
グループ内の連携により高品質なサービスデスク業務の提供を実現～

ベルシステム 24 ホールディングスのグループ会社で、サービスデスクやコンタクトセンターなど、情報システム部門向けのアウトソーシングサービスを提供する CTC ファーストコンタクト株式会社(本社: 東京都世田谷区、代表取締役社長: 千代 和幸、以下: CTCFC)は、2017 年 10 月 19、20 日に開催された、サポートサービス業界の国際機関である HDI (※1) が主催する「HDI Academy 2017 in Japan」に参加しました。また、HDI 個人認定取得やコーポレートメンバーとしてのイベント参加など、サポート業界の発展に寄与する活動を 3 年継続し、この度「HDI メンバーシップアワード ブロンズ賞」を受賞し、HDI 国際認定資格を優秀な成績で取得した個人に与えられる「HDI マスターレベル」にも、CTCFC 社員 16 名が新たに認定されました。

※CTCFC は、国内で唯一、HDI サポートセンター国際認定を保有するアウトソーシングサービス事業者です。

HDI メンバーシップアワード受賞式後の様子



CTCFC が取得した「HDI サポートセンター国際認定プログラム」は、サポートサービス業界で唯一の「サポートセンターに特化した認定プログラム」です。認定を取得するためには、厳格な認定オーディット(現地監査)が行われ、8 つの主要要素(※2)と、各要素に設定された計 80 のスタンダードに基づいて、サポートセンターの成熟度が評価されます。本プログラムでは 2 年ごとに更新審査を行われ、更新時にさらなる改善活動がなされることでサービスの品質を向上しています。今回の受賞により、CTCFC が提供しているサービスデスク業務が国際レベルの品質基準を十分に満たしていることが証明されました。

当社は、アウトソーシングサービス事業者として国内唯一の HDI 国際認定を保有する CTCFC と連携する事で、従来のコンタクトセンターアウトソース領域を超え、より高品質なサービスデスク業務を提供していきます。さらに、CTCFC のもつサービスデスク・ナレッジの運用メソッドを、AI 等の新技術を活用した「Advanced CRM」「Advanced BPO」に取り込むことで、中期経営計画における成長戦略「新領域での拡大」を加速します。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 1 **HDI (Help Desk Institute)**

HDI は 1989 年に米国で設立された 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構築。世界で 50,000 の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業の上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部を有している。

※ 2 8 つの主要要素

「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」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る。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6893-9827

CTC ファーストコンタクト株式会社 人事総務部

E-Mail: ctcfc-press@ctc-g.co.jp / TEL: 03-5712-8710