

2019年11月7日  
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

各位

**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 シルバー賞』を受賞  
～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～**

株式会社ベルシステム24ホールディングス（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 CEO：柘植 一郎、以下：ベルシステム24）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：山本 裕久、以下：CTCFC）は、2019年10月17日、18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<sup>\*1</sup>が主催する「HDIアカデミー2019/KCSアカデミー2019」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5年継続し、この度「HDIメンバーシップアワード シルバー賞」を受賞、また、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6名が新たに認定されました。



**HDIメンバーシップアワード受賞式後の様子**

なお、CTCFCが保有している「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<sup>\*2</sup>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。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続けていることが証明されています。

## ■CTCFCについて

CTCFCは、お客様とビジネスを結ぶ「ファーストコンタクト」機能をサービスの原点とおり、ITと大規模・最新コンタクトセンター運用ノウハウを取り入れたサービス、HDIサポートセンター国際認定に準拠した高品質なサービスデスクの運用を行っています。多業種にわたる経験で培ったノウハウで、規模や期間、言語に関わらず、お客様のニーズに合せた柔軟な対応が可能です。



「HDIメンバーシップアワード シルバー」楯

ベルシステム 24 は、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合した CRM サービスを提供し続けており、2017年5月より伊藤忠テクノソリューションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：菊地 哲）とともに、CTCFCでの合弁事業を開始しました。これからも、従来のコンタクトセンターアウトソース領域を超え、HDI国際認定を保有するCTCFCとともに、より高品質なサービスデスク業務を提供していきます。

### \*1 HDI (Help Desk Institute) について

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。評価制度の詳細 URL：<https://www.hdi-japan.com/hdi/BestPr/SCCertification.asp>

### \*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](mailto: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](mailto:ctcfc-press@ctc-g.co.jp)

TEL：03-5712-8710