

# News Release

PROSEED  
CORPORATION



平成25年 5月16日

報道関係各位

株式会社プロシード

## CSKサービスウェア、COPC OSP規格5.0 の認証取得

---

株式会社CSKサービスウェア(以下、CSKサービスウェア)は、大手海外メーカーから受託しているコールセンターにおいて、コールセンター業務に特化して策定された国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC OSP 規格 5.0 版(以下、COPC 規格) (※1)」の認証を国内で初めて取得いたしました。OSP (Outsourced Service Provider) 規格は、発注元クライアントから業務運営を受託するアウトソースエージェンシー向けに策定されたものです。今回の認証取得の特徴は、CS 向上、サービス及びクオリティ改善等を実現するためのプロセスを新規に設立したコールセンターの初期の構築段階から COPC 規格を適用し、優れた成果をあげていることが認められたものです。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシード(※2)は、CSK サービスウェアのコールセンターにおける COPC 規格の認証取得について、以下のようにコメントしています。「OSP 規格は、COPC が定める厳格な運営基準に基づきクライアントからの高い期待に応えることで認証が認められます。センター新規立ち上げ段階からの取り組みは、非常に難易度の高いマネジメント能力が要求されますが、そのような中、国際基準を早期に満たせたことは、同社の優れたセンター立ち上げ、運営能力を示せたと言えます。」

COPC規格の認証は、改善活動や優秀な実績を追求した厳しい審査基準に照らして行なわれます。特に顧客(エンドユーザー)に対するサービスの質の高さを実証していることへの評価となります。

※1 1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業(マイクロソフト、デル・コンピュータ、アメリカンエクスプレス等)が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。米国国家経営品質賞(マルコム・ボルドリッジ賞=MB賞)の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコールセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」としてCOPC規格が誕生し、また規格の運用、維持のための組織として、米国COPC社 (COPC Inc.)が設立されました。COPCは、COPC 社(本社:米国ニューヨーク州)の登録商標です。詳しくは、<http://www.copc.com/> をご覧ください。

※2 株式会社プロシード(代表取締役社長 西野 弘)は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、コールセンターマネジメント、ITサービスマネジメント、IT調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、および業務改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/index.html> をご覧ください。

参考)COPC OSP規格認証ステータス

|        |                     |
|--------|---------------------|
|        | COPC OSP規格 5.0a版    |
| 認証企業名  | 株式会社CSKサービスウェア      |
| ロケーション | 大阪                  |
| 認証日    | 2013年 3月            |
| 認証機関   | COPC Inc. (米COPC 社) |

\* OSP: Outsourced Service Provider の略。

◆CSKサービスウェアについて◆

株式会社CSKサービスウェア

代表取締役社長 広瀬省三

東京都港区南青山2-26-1 SCSK青山ビル

1983年3月 設立

事業概要:コンタクトセンター、業務センターなど、ユーザーとの接点に関するアウトソーシング  
業務の運用および業務プロセスの調査、分析、コンサルティング業務

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード(COPC 日本総代理店)

代表取締役社長 西野 弘

東京都港区芝大門2-1-16 芝大門MFビル2F

1991年6月 設立

事業概要:COPCのマネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、  
および業務改善コンサルティング

【問い合わせ先】 営業部

電話: 03-5777-6411

ホームページ: <http://www.proseed.co.jp>