

# News Release

PROSEED  
CORPORATION



平成24年 9月1日

報道関係各位

株式会社プロシード

## キヤノンカスタマーサポート株式会社、更なる向上への挑戦とCOPC®認証更新

キヤノンカスタマーサポート株式会社(代表取締役社長 阿部栄光、以下キヤノンCS)は、この度、国内に4か所ある全拠点にて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC® CSP規格 リリース4.4版※」の認証更新に成功しました。今回のキヤノンCSの認証更新においては、顧客満足度、つながりやすさと応対品質、コミュニケーターのスキルなど重点項目の、より高い目標設定と向上に取り組み、更なるハイパフォーマンスを達成いたしました。認証更新の審査は、継続的改善活動や優秀な実績の追及を求めた厳しい基準に照らして行なわれます。認証更新は、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継続して実証していることへの評価となります。キヤノンCSの経営理念である「真の「顧客満足度日本一のカスタマーサポート企業」を目指す。」を支える活動成果であると言えます。

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、キヤノンCSの COPC®規格の認証更新について、以下のようにコメントしています。「COPC®規格の認証更新には、パフォーマンスの更なる向上とビジネス成果の達成が要求されます。その試みは、顧客満足度、コンプライアンス遵守、生産性と収益への寄与などを、実際に計測し、かつ高いパフォーマンスを達成することが全ての組織、および拠点に求められる、非常に難易度の高いものでした。キヤノンCSでは、更なる向上を追求する姿勢が組織全体に浸透しており、COPC規格を活用した高度なマネジメントスキームの標準化を原動力として、継続的な改善とパフォーマンスの向上を実現しています。」

※ 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、アメリカンエキスプレス等)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 (Customer Operations Performance Center 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。

※ 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> をご覧ください。

参考)COPC®認証ステータス

	COPC® CSP 4.4版
認証企業名	キヤノンカスタマーサポート株式会社
ロケーション	幕張、秋田、札幌、福岡
認証日	2012年 7月
認証機関	COPC Inc. (米COPC 社)

\* CSP: Customer Service Provider の略。

◆キヤノンカスタマーサポートについて◆

キヤノンカスタマーサポート株式会社

代表取締役社長 阿部 栄光

千葉県千葉市美浜区中瀬1-7-2

1996年 設立

ホームページ : <http://www.canon-cs.co.jp/>

◆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®、PM等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>