



COPC-2000 CSP規格 新バージョン Release5.0に伴う 資格制度の変更及び更新研修 についてのご案内

株式会社プロシード



はじめに

2011年5月アメリカでCOPC CSP規格の新バージョンであるRelease5.0がリリースされました。日本でも準備をすすめ、2011年11月より Release 5.0をリリースする運びとなりました。

今回のバージョンアップは、COPC規格リリースから15年が経過し、コンタクトセンター市場を取り巻く環境変化に呼応し、資格制度自体も見直されることとなりました。具体的には、資格制度自体が大幅改定するに伴い、個人資格の更新も義務づけられました。

この資格制度改定に伴い、Rel4.4までのCOPC登録コーディネーター資格は、Rel5.0へ更新しない限り、2012年12月末を持って資格失効となります。

更新のためには、更新研修（2日間での講義と試験）を受講のうえ、試験に合格することが必要となります。

資格を更新されない場合、名刺のコーディネータ資格ロゴ印刷や、履歴書の資格欄での“資格取得者”であることの記載が認められなくなります。

上記は、COPC規格を司る規格委員会にて今回の新資格制度が決定されました。日本につきましても、その新制度に基づく運営が義務付けられましたので、その改定の内容と新制度につきましてご案内申し上げますとともにご理解とご協力を宜しくお願い申し上げます。

今回の資格更新に関する情報はCOPC社のWebサイトでもご確認頂けます。

US COPC社サイトでの告知内容URL : <http://www.copctraining.com/>

2011年10月11日
株式会社プロシード
代表取締役 西野 弘

Release5.0リリースの経緯と 変更点概要



規格改定の背景

- ◆ コンタクトセンター業界をとりまく環境は、時代の流れや業界の発展と共に変化し続けており、進化するテクノロジーや、高度化するステークホルダーニーズへの柔軟かつ的確な対応が求められております。
- ◆ 昨今ではSNS(ソーシャルメディア)の進化により、顧客と企業がSNSを通じて、直接的なコミュニケーションをとる機会が増えております。先進的な企業では、すでにSNSを活用したマーケティング戦略を打ち立て、積極的に活動しています。
- ◆ このような新しい潮流において、コンタクトセンターにはSNSなどのような新たなチャネルでの顧客接点を担う役割が期待されており、組織戦略に深く関わっていくことは容易に想像できます。
- ◆ 前述のようにステークホルダーニーズは多様化かつ高度化し、コンタクトセンターに求められるミッションは新たなステージを迎えていると言えます。
- ◆ ステークホルダーニーズへ確実に応え、組織においても、今まで以上に重要な役割を担うことが求められる現在、COPC規格は大幅な改定を要する更なる進化が必要となりました。
- ◆ 次ページ以降に規格改定の歴史と今回のリリース5.0規格概要につきまして解説いたします。

COPC規格の歴史(1)

- PC用OSであるWindows95の発売をきっかけに、1995年から96年にかけてコンタクトセンターにおける改善モデルの研究が始まり、96年正式にCOPC規格がリリースされました(当時の設立メンバ: MS、AMEX、DELL、COMPAQ、L.L.Beanなど)。

□ 1996年 Rel2.3 19項目

□ 2000年 Rel3.0 29項目

□ サービス、クオリティ、コストにそれぞれにおいて高いパフォーマンスを達成した組織に認証を与える「パフォーマンス達成度の基準」が盛り込まれる。

□ モニタリング、スタッフィングなどコンタクトセンターマネジメントに欠かせないプロセスを盛り込む。

□ 2003年 Rel3.3 33項目

□ 監査活動から得られるベンチマーク(優秀なレベルや手法)を反映させ、付加価値の高い規格へと進化させる。

□ 業界の成熟度にあわせて、認証取得レベル(審査基準)の引き上げを図る。

Microsoft®

intel®



DELL

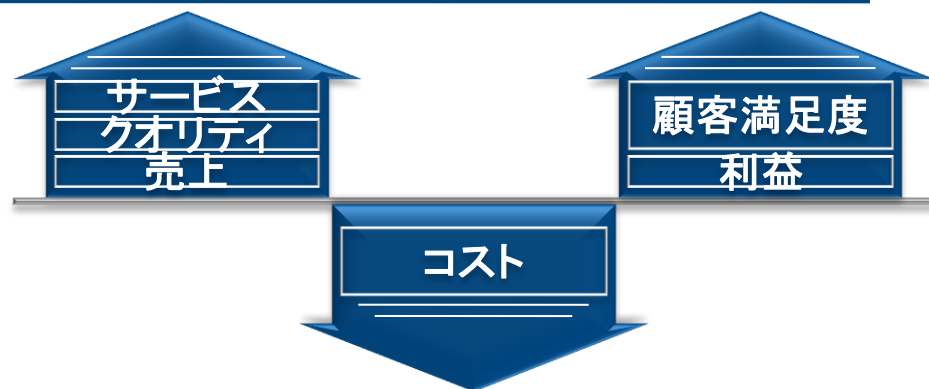


L.L.Bean

COMPAQ



COPC規格の歴史(2)



□ 2005年 Rel4.0 20項目

- S・Q・C・CSat(サービス・クオリティ・コストおよび顧客満足度)にフォーカス。
- パフォーマンスへの影響が強いと考える要求に絞りこむ。
- 項目別に重み(重要度)を評価し、それに基づく採点ルールを導入。
- 現在のスコアリング(採点方法)に固執しない。満点でなくとも「適合」と評価する、など。

□ 2011年 Rel5.0 30項目でリリース

Rel5.0リリースの意味

COPC規格は、全世界のCOPCユーザで構成するCOPC規格委員会が主導して改定を行っております。その時々、のコンタクトセンターをとりまく環境的変化や、テクノロジー、ステークホルダーニーズなどを反映し改定されます。

ステークホルダーニーズは多様化かつ高度化し、コンタクトセンターに求められるミッションは新たなステージを迎えていると言えます。

ステークホルダーニーズへ確実に応え、組織においても、今まで以上に重要な役割を担うことが求められる現在、COPC規格は大幅な改定を要する更なる進化が必要となりました。

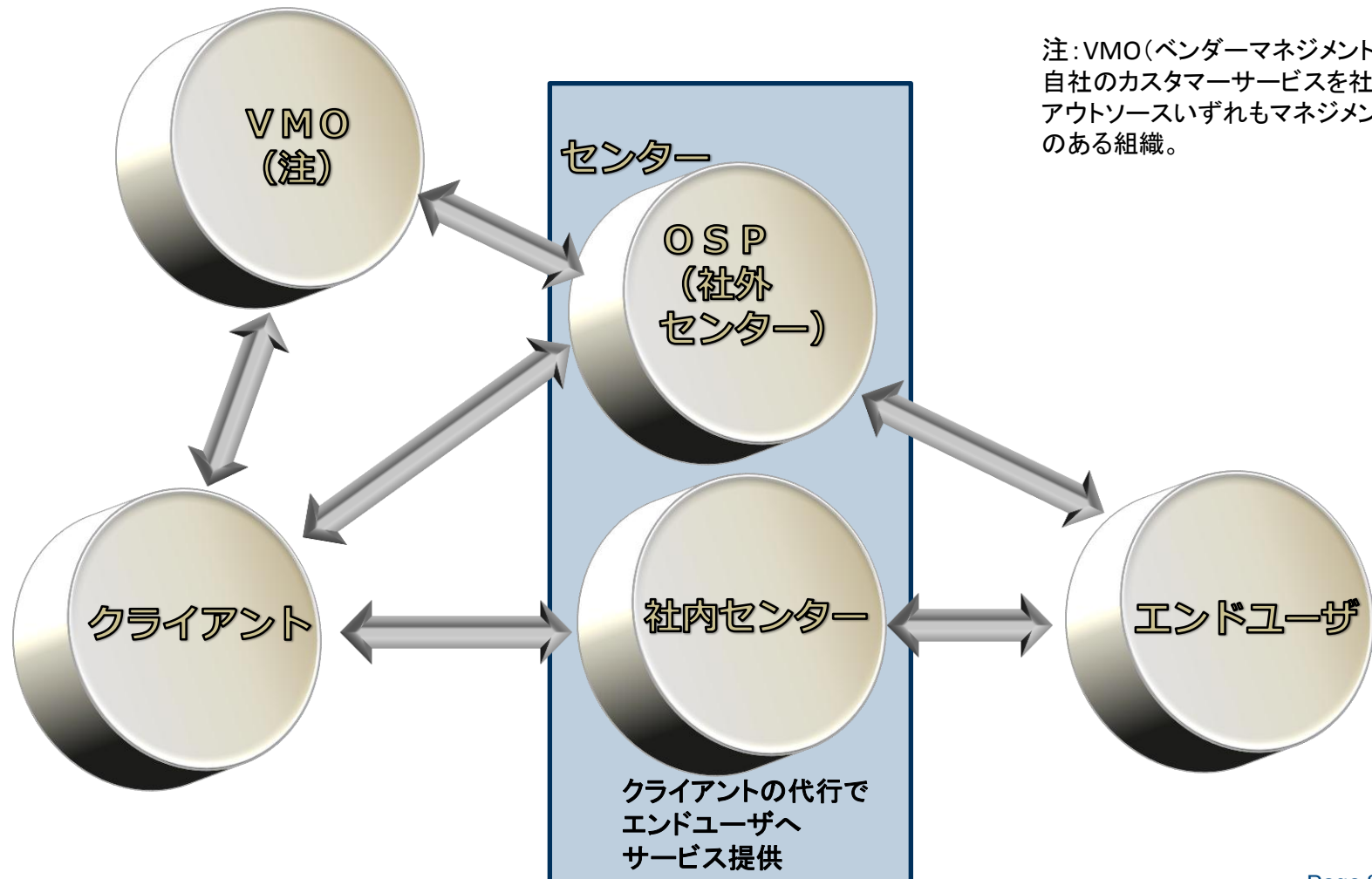
2011年11月、COPC規格はRel5.0として、新たな道を歩みはじめます。

上記を果たすため、以下の大規模な進化を遂げることとなりました。

- OSP(アウトソースサービスプロバイダー)規格が誕生。
- これまでCSPにおけるベーシック規格とゴールド要求を区別してきましたが、統合することで真のハイパフォーマンスを実現するシステムへと強化。
- パフォーマンスを重視した規格から包括的なシステムに変更され、不足部分の追加、補強（追加：SNS、テクノロジー、OSP、各種サービスタイプ別のガイドなど）。
- 規格要求は30項目（OSPは37項目）に増加。

OSPを含めた新たなスキーム

リリース5.0の世界では、これまでの規格が提唱していたコールセンタースキームにOSP規格を加えた。OSPとはアウトソースサービスプロバイダーの略で、発注者より依頼をうけてコンタクトセンターを運営するアコンタクトセンターベンダー向けのための規格となる。OSP規格が従来のスキームにどのように関係づけられるかを以下に示します。



注: VMO (ベンダーマネジメント組織) は、自社のカスタマーサービスを社内またはアウトソースいずれもマネジメントする責任のある組織。

COPC® フレームワーク(Release 5.0)

全30項目
(OSP含め37項目)

原動力

1.0 リーダーシップと計画

- 1.1 方針声明
- 1.2 事業計画
- 1.3 目標設定
- 1.4 ビジネスパフォーマンスのレビュー
- 1.5 COPC®フレームワークの見直し

手段

2.0 プロセス

- 2.1 変更管理
- 2.2 プロセスマネジメント
- 2.3 是正措置と継続的改善
- 2.4 取引業務のモニタリング
- 2.5 予測,スタッフィング,スケジューリング
- 2.6 コンプライアンス
- 2.7 テクノロジー
- 2.8 主要サプライヤの管理
- 2.9 ビジネスの継続性
- 2.10 パフォーマンスデータの完全性
- 2.11 OSPセールスプロセス
- 2.12 RFXへの対応
- 2.13 新規クライアント、プログラム、サービスの開始
- 2.14 クライアントとの関係の終了
- 2.15 クライアントとのリレーションシップマネジメント
- 2.16 クライアントへのレポート
- 2.17 クライアントへの請求

3.0 人材

- 3.1 スキル定義
- 3.2 スタッフの採用
- 3.3 研修と開発
- 3.4 スキルと知識の検証
- 3.5 スタッフのパフォーマンス管理
- 3.6 スタッフからのフィードバックの管理
- 3.7 スタッフの離職および欠勤

目標

4.0 パフォーマンス

- 4.1 エンドユーザの満足度と不満足度
- 4.2 クライアントの満足度と不満足度
- 4.3 サービスのパフォーマンス
- 4.4 クオリティのパフォーマンス
- 4.5 セールスのパフォーマンス
- 4.6 コストと効率性のパフォーマンス
- 4.7 KSPのパフォーマンス
- 4.8 パフォーマンスの達成度評価

OSP規格の要求項目は
CSP規格研修内で網羅
されます。

 COPC-2000 OSP 規格 リリース5.0に適用されます。

 両方に適用

規格改訂ポイント一覧

Rel3.4→Rel4.0への変更ポイント及びRel4.4→Rel5.0への変更ポイント

Rel3.0 → Rel4.0	Rel4.0 → Rel5.0
■ 要求項目数の減少 34→20	■ 要求項目数の増加 22→30(OSP規格は37)
■ 以下の項目が削除 - 新規サービスの開発 - 報酬及び表彰 - 職場環境 - スタッフの安全性指標の管理	■ 以下の項目が追加 - 事業計画 - ビジネスパフォーマンスのレビュー - テクノロジー - 主要サプライヤの管理 - ビジネスの継続性 - KSPのパフォーマンス
■ 以下の項目がゴールド規格に移行 - ビジネスパフォーマンスの計画と見直し - プロセス監査 - ビジネスの継続性 - データセキュリティ - データおよび情報の提供及び更新	■ ゴールド規格からCSP規格に統合された項目 - 計画策定とパフォーマンスの見直し - テクノロジー - 主要サプライヤの管理 - データセキュリティ - ビジネスの継続性
■ 以下の項目がゴールド規格に追加 - リアルタイム管理 - スタッフからのフィードバック管理 - 一次解決率、売り上げの獲得(指標)	—

コーディネータ資格制度改訂概要と 資格更新研修の概要



資格失効とRelease5.0 資格更新研修について

■弊社における対応詳細

- これまで資格取得頂いた皆さまに、取得済みのバージョンにより、資格更新研修を有償でご提供させていただきます（内容や価格はCOPC社が日本以外で提供しているものと同様となります）。
- 弊社HPでは、Rel5.0資格取得者と未更新の方との一覧表示を別表とさせていただきます。
- また、弊社HPで、Rel5.0のみが現行資格取得者となることを掲載させていただきます。
- 資格失効に伴い、個人様の名刺ヘロゴを印刷したり、履歴書の資格欄に資格取得者であることを記載頂くことが不可となります。

■更新研修費用（2日間の講義+試験）

- 定価：65,000円（テキスト代込）
- 特別定価のご提供：
 - **バージョンアップ特別キャンペーン**：2011年11月～2012年3月までに更新研修を受講頂く場合、定価を50,000円とさせていただきます。

Rel4.4	一律30%OFF	直近のご受講者には特別割引をさらに適用
Rel4.3-4.0	定価	-
Rel3.0-3.4	原則Rel5.0オープンコース（通常の5日間コース）を150,000円でご受講頂けます。または、ご希望により、2日間の更新研修を定価でご受講頂けます。	

※地方開催会の受講者の方は別途、更新研修方法を検討中です。詳細が決まりましたらWEBなどでお知らせします。
※認証取得企業様、JUGメンバー企業様へは別途、組織認証に関します詳細のご案内を送付させていただきます。

更新研修スケジュールのご案内

更新研修は以下の日程において、各コース2日間で提供します。

11月 日程	12月 日程
9日（水）、10日（木） 9:30～17:30	8日（木）、9日（金） 9:30～17:30
16日（水）、17日（木） 9:30～17:30	15日（木）、16日（金） 9:30～17:30
24日（木）、25日（金） 9:30～17:30	21日（水）、22日（木） 9:30～17:30

お申し込みはWEBでも、電話でも可能です。

＜お問い合わせ＆お申し込み＞

株式会社プロシード 03-5777-6411

研修担当 秋田/高橋: ps_training@proseed.co.jp

(参考)COPC規格活用と Rel5.0活用メリット



これまでの規格活用成果1/2

		Rel4.4までの成果
組織全体	発注組織	【パフォーマンス】 ・ステークホルダーニーズのKPI化と適切な目標設定を実現。 ・サービスの可用性、クオリティ、CS、売上、コストの改善効果は、初年度で平均15%、次年度以降も5%以上は達成。 ・販売に必要なスキルの定義とセンター全体でのスキル共有により、販売手法の共有、管理指標、共通言語が実装されることにより、販売力を高め、販売貢献するコールセンターを構築可能。 【組織強化・人材育成】 ・センタースタッフ全体の共通認識、知識、言語を共有することで、基本的な組織力を強化。 ・センター組織に求められる計画力、改善力が能動的なアクションとして定着し、改善サイクルも月次から最長でも3ヶ月間へ短縮。 ・組織Top、中間マネジメントの人事異動が発生しても継承を容易かつ確実なものとした。 ・コールセンター管理者が異動しても、これまでの成功事例、ノウハウをストックする仕組みの作成が可能となる。 ・複数拠点で運営するセンターや、サービスや機能別に分散しているセンターの標準化や統合化を的確かつ迅速に実現することが可能。 etc
	自社経営層	
	自社マーケ・営業	
	センターマネジメント層	

これまでの規格活用成果2/2

		Rel4.4までの成果
資格取得者個人	センター長・営業ご担当	・上記のパフォーマンス面と組織強化・人材育成面の成果を達成。
	モニタリング・数値管理ご担当	・モニタリングを実施することが目的化したり、成果が確認できなかったモニタリング活動を本来のチェック&改善プロセスへと昇華可能。 ・クオリティパフォーマンス向上によるCSや効率性の向上が可能
	採用・育成ご担当	・属人化または閉鎖的になりがちな、採用、研修活動を可視化、標準化を実現。 ・採用後の活動実績の分析による採用プロセスの変更、その結果としての離職率の低下、またコストの削減を実現可能。
	ICTご担当	・IVRだけでなく、センターで活用しているICTツール全般の導入効果を最大化することが可能。
	先進のセンターマネジメントノウハウを習得希望の方(ポジション制限なし)	・SVまたはCSSでも、視野を広げることと、マネジメントの仕組みを理解し、顧客サービスを担当することでサービスの質をさらに向上することを実現。 ・規格はグローバル視点で毎年アップデートされるため、常に最新のマネジメント手法を理解することが可能。

Rel5.0活用によるメリット1/2

		Rel5.0の可能性
組織全体	発注組織	・OSP規格をコンタクトセンターベンダーが活用することで、要件定義、仕様検討、契約フェーズで先進の手法を導入することが可能。 ・また、発注側の要求事項やレベルと規格要求内容との整合を図ることが容易。 ・ソーシャルメディア活用によるコンタクトチャネルの拡大と顧客サービス範囲の拡充
	自社経営層	・エンドユーザ対応に特化したパフォーマンスマネジメントフレームから包括的なフレームワークへ進化したことで、センターマネジメント全体のPDCAサイクルをCOPC規格に一任することが可能。
	自社マーケティング・営業	・マーケティング: 企業全体のマーケティング活動として、SNSを活用している場合、センター機能を活用したアクションの検討が容易。 ・営業: 発注組織におけるメリットと同様の効果を受託側として発揮。
	センターマネジメント層	・センターを取り巻くステークホルダー全体のニーズ達成に必要なマネジメントシステムを活用することで、ビジネスゴール達成の確度が格段に向上。 ・コンタクトセンターに関わる他部門間の協力体制の強化が可能。

Rel5.0活用によるメリット2/2

		Rel5.0の可能性
資格取得者個人	センター長・営業ご担当	・新たなセンター機能（SNS、テクノロジーなど）のパフォーマンスに関する理解とS,Q,C,CS,Rのパフォーマンスレベルのさらなる飛躍が可能。 ・センター全体のマネジメントPDCAサイクルに関する人材育成が可能。 ・また、ベストプラクティスの抽出と展開及び標準化も可能。
	モニタリング・数値管理ご担当	・CSとクオリティ及び効率性やコストとの相関をさらに強化したモニタリングアプローチを構築可能。 ・クオリティパフォーマンス向上によるCSやコストパフォーマンスのさらなる向上が可能
	採用・育成ご担当	・ES調査の設計とマネジメントノウハウ及びCSS及びSVのセンター内などでのキャリアプランニングのノウハウを習得することが可能。
	ICTご担当	・社内外のICTからみたステークホルダーニーズを具体的に理解を実現。 ・また、具体的なSLA指標と目標値の意味合いを理解可能とした。
	先進のセンターマネジメントノウハウを習得希望の方（ポジション制限なし）	・上記のように、各所に効果が期待できる最新のマネジメント手法を理解することが可能。