

News Release



平成23年8月29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 社内に4か所ある全センターで コールセンター業務の品質保証規格「COPC-2000®」認証を国内初の取得

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、キヤノンマーケティングジャパン株式会社（代表取締役社長 川崎正己）の100%子会社である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）に対して、国内に4か所ある全コールセンターにて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC-2000®CSP4.4 版（注）」の認証を授与しました。一企業のコールセンター全拠点を網羅した全社的な取り組みによる認証は日本国内では初めてのことになります。

「COPC-2000®規格」とは、コンタクトセンター業務に特化して、お客様満足度の向上と効率の良いオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格であり、特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められたコンタクトセンターにのみに授与されるものです。

キヤノンCSの認証取得活動は、国内4か所（秋田、幕張、札幌、福岡）のコールセンターの一括同時取得を目指すという大変難しい環境下での取り組みであり、キヤノンCSとして、国内における顧客対応の強化と経営品質の向上を目的に、お客様の購入相談から購入後の問題解決、修理受付から修理に至る一連の顧客サービスを一元的なオペレーションで実現するための第一ステップとして取り組んだ事が特徴です。結果的にお客様満足度の向上のみならず、サービス及び品質改善を実現するためのプロセスが確立されていることや、具体的な活動成果をあげていることが評価をされたものです。

以上

注1 COPCとは Customer Operations Performance Center の略です。1996年にマイクロソフト、インテル、デル、コンパック（現ヒューレット・パカード）、アメリカン・エキスプレス、L.L. ビーンらが中心となり作成されました。規格を活用するユーザー自らが業務を改善し、成果をあげることをシステムティックに支援する「ユーザー主義」と「実証性」を兼ね備えているのが特徴です。2011年8月現在、国内における同規格認証取得社数は13社です。

日本では、COPC規格監査実施機関である株式会社プロシード（代表取締役社長 西野弘）が、唯一活動を行っています。

株式会社プロシードは、コールセンターマネジメント、金融事業グループ、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。COPC-2000® は、米COPC 社（本社：ニューヨーク州）の登録商標です。

参考) COPC-2000®認証ステータス

	COPC-2000® 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	秋田、幕張（千葉）、札幌、福岡
認証範囲	コールセンター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2011年 7月
認証機関	Customer Operations Performance Center 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

◆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2階

1991年 設立

【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>