

平成29年11月20日

報道関係各位

株式会社プロシード

COPC®カスタマージャーニーマッピング研修（資格試験あり）

2018年1月から開始

株式会社プロシードは、急速に進展するオムニチャネル環境下での企業のコア人材の学習ツールとして、COPC社（※1）が開発したカスタマージャーニーマッピング研修（資格試験あり）を2018年1月から日本国内向けに開始します。

本研修では、オムニチャネル環境におけるカスタマーエクスペリエンスのパフォーマンスデータを用いた分析による現状のCX評価、そして、その分析を支援するエクセルのツールが提供される。参加者は、エクセルツールを自社に持ち帰り活用することもできます。

研修名：COPC®カスタマージャーニーマッピング研修

日数：3日間（最終日は資格認定試験が行われます）

資格認定：コース参加および試験合格の要件を満たすことで、COPC認定カスタマージャーニーマッピング認定が付与されます。

価格：21万円（税込み）

以上

※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、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（COPC Inc.）が設立されました。COPC®は、COPC社（本社：米国フロリダ州）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 根本 直樹）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。

◆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 根本 直樹

東京都千代田区丸の内 1 - 6 - 6 日本生命丸の内ビル 2 2 階

1991年 設立

【問い合わせ先】 営業部

電話：03-6212-2107（担当）石井

ホームページ： <http://www.proseed.co.jp>