

# News Release

PROSEED  
CORPORATION



平成26年1月16日

報道関係各位

株式会社プロシード

## 富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社 横浜と大阪のセンターでコールセンター業務の 品質保証規格「COPC® CSP規格リリース5.0版」認証を取得

米 COPC 社（本社：フロリダ）は、富士ゼロックス株式会社（本社：東京都港区赤坂 9-7-3、社長：山本 忠人）の 100%子会社である富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社（本社：東京都中野区、社長：小巻 弘和）に、コンタクトセンター業務の国際的品质保証規格である「COPC® CSP 規格リリース 5.0 版（注）」の認証を授与しました。

「COPC® CSP 規格リリース 5.0 版」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。

富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社の認証取得活動は、カスタマーコンタクトセンターおよびお客様相談センターの横浜みなどみらいと大阪千里中央での同時取得となります。東西 2 拠点で同時取得を目指すという難しい環境下での取り組みであり、業務効率を大幅に向上させたことが特徴です。結果的に、コンタクトセンター業務プロセス標準化および業務品質改善活動の成果が評価されたものです。

以上

注1 COPC とは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・エクスプレス、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。2014年1月現在、国内における同規格認証取得社数は11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® は、米COPC社（本社：フロリダ）の登録商標です。

参考) COPC® CSP規格リリース5.0版認証ステータス

規格名	COPC® CSP規格リリース5.0版
認証企業名	富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社
ロケーション	横浜みなとみらい、大阪
認証範囲	カスタマーコンタクトセンター お客様相談センター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2013年12月
認証機関	COPC Inc. (米COPC 社)

\* CSP : Customer Service Provider の略。

◆富士ゼロックスサービスクリエイティブについて◆

富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社

代表取締役社長 小巻 弘和 (富士ゼロックス株式会社執行役員)

東京都中野区本町2-46-1

2011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2-16-1 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>