

News Release



平成28年11月16日

報道関係各位

株式会社プロシード

楽天グループのケンコーコム、Eコマース領域で国内初 コンタクトセンターの国際品質規格 「COPC®CSP 規格 Release5.2」を取得

医薬品や健康食品などをインターネット販売する楽天グループのケンコーコム株式会社（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：橘田 尚彦、以下「ケンコーコム」）は、2016年10月、コンタクトセンター業務の国際的なパフォーマンスマネジメント規格「COPC® CSP規格 Release5.2版（※1）」の認証を取得いたしました。医薬品や健康関連商品を取り扱う小売事業者として、またEコマース領域として、同規格に於いての取得は国内初めてとなります。

COPC規格の認証は、コンタクトセンターにおいて、非常に高いお客様満足と、それが実現されるための運営が実現できている組織のみに提供される、グローバル基準の品質保証規格です。2016年11月現在、同規格認証を取得している企業数は厳格な認証審査もと、全世界において46企業グループのみです。

ケンコーコムでは、COPC 認証取得に至る9か月間において、お客様満足度調査にて「満足・大変満足」回答をいただいたお客様の割合を10%向上させるとともに、センターへのつながり易さ、その効率的な運営の面についてもバランスよく改善を実現したことが評価されました。「お客様の声」の分析から、物流・IT等の社内の他部門とも連携し、「顧客体験」の向上に向けた施策の導入を短いサイクルで積み重ねたことが、短期間での満足度向上、認証取得という成果につながりました。

以上

注 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・パッカード）、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。2016年5月現在、COPC®取得企業組織数は88組織うち日本は21組織です。

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、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、およびパフォーマンス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®認証 ステータス

| | |
|--------|----------------------|
| 規格名 | COPC®CSP規格Release5.2 |
| 認証企業名 | ケンコーコム株式会社 |
| ロケーション | 福岡 |
| 認証範囲 | カスタマーセンター |
| 認証日 | 2016年 10月 |
| 認証機関 | COPC inc. (米国COPC 社) |

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆ケンコーコムについて◆

ケンコーコム株式会社

代表取締役社長 橘田 尚彦

福岡県福岡市中央区天神 1-1 5-6 綾杉ビル 6階

1994年 設立

【問い合わせ先】

経営企画・渉外室

電話 : 03-6836-1978 (担当) 土田

MAIL : pr@kenko.com

ホームページ : <http://www.kenko.com/>

◆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

東京都千代田区丸の内 1-6-6 日本生命丸の内ビル 22F

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>