

# News Release



平成26年6月13日

報道関係各位

株式会社プロシード

## エヌ・デーソフトウェア株式会社 介護・福祉業務支援ソフトウェア業界で国内初 品質保証規格「COPC® CSP規格リリース5.1版」認証を取得

米 COPC 社（本社：フロリダ）は、エヌ・デーソフトウェア株式会社（本社：山形県南陽市、社長：佐藤 廣志）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 5.1 版（注）」の認証を授与しました。

「COPC® CSP 規格リリース 5.1 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。

エヌ・デーソフトウェア株式会社の認証は、サポートセンターのコールセンター部門、および Web サポート部門、データパンチ部門での取得となります。コールセンター部門では、法改定や消費増税など外的要因が多く難しい環境下での取り組み、WEB サポート部門では世界的に見ても先進的な WEB カメラによる高品質な遠隔授業、データパンチ部門では膨大な業務量にてミスが 0 であるなど、すべての部門において、先進的な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 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、成果をあげることが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6月現在、国内における同規格認証取得社数は12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5.1版認証ステータス

規格名	COPC® CSP規格リリース5.1版
認証企業名	エヌ・デーソフトウェア株式会社
ロケーション	山形県南陽市
認証範囲	サポートセンター (インバウンド・コンタクト・センター、テクニカルサポート)
認証日	2014年4月
認証機関	COPC Inc. (米COPC 社)

\* CSP : Customer Service Provider の略。

◆エヌ・デーソフトウェアについて◆

エヌ・デーソフトウェア株式会社  
代表取締役社長 佐藤 廣志  
山形県南陽市和田3369  
1979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>