

# News Release



平成30年7月13日

報道関係各位

株式会社プロシード

## NTTコム チェオ株式会社 在宅型コンタクトセンターとして アジア太平洋地域初の COPC 認証取得

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社（以下、NTTコム チェオ）は、コンタクトセンター業務において国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC® CX 規格 OSP 版リリース 6.0（以下、COPC 規格）（※1）」の認証を取得いたしました。NTTコム チェオでは、主に在宅スタッフが顧客対応業務を行っています。対象は、テクニカルサポートを顧客に提供している、在宅スタッフ、および札幌センターと仙台センターです。今回の認証取得は、顧客に対して高いサービスとサポートを提供し、優れた成果をあげていることが認められたものです。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシード（※2）は、NTTコム チェオの COPC 規格の認証取得について、以下のようにコメントしています。「日本全国の在宅スタッフが中心となって顧客接点業務を行うという、難易度が高い業務形態の中で、アジア太平洋地域で初めて COPC 認証を取得されました。これは、今まで培ってきた顧客の要求・期待を満たすための知識や経験、および在宅業務を実現するシステムやプロセスをベースに、COPC CX 規格を在宅スタッフとセンタ部門が一丸となって適用し、クライアントの求める品質や自社方針の実現をより高いレベルで達成するだけでなく、より多様な働き方を実現するという社会貢献の観点からも、意義が高いと考えます」

「COPC®CX 規格 OSP 版リリース 6.0」とは、顧客対応業務に特化して、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代表される顧客対応組織のみに授与されるものです。

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、アメリカンエクスプレス等)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)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、コンタクト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。

#### <COPC概要>

COPCは「マネジメントの仕組み」を構築、運用し、ハイパフォーマンスを創出するためのマネジメントフレームワークです。COPC認証は、パフォーマンスの優秀な組織のみが得られる国際品質基準。認証継続することで、O2O(オンライン トゥ オフライン)などに代表されるビジネス環境の変化にも耐えうるマネジメント基盤が構築され、組織の事業目標達成にコンタクトセンターは大きく貢献できるようになります。(2018年7月現在、COPC取得組織数は109団体、うち日本は28団体)

#### 参考) COPC® CX規格 OSP版 認証ステータス

規格名	COPC®CX規格OSP版 リリース6.0
認証企業名	エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社
認証範囲	在宅スタッフ、仙台センターおよび札幌センター が行うテクニカルサポート
認証日	2018年3月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC社)

\* OSP: Outsourced Service Provider の略。

#### ◆NTTコム チェオについて◆

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社

代表取締役社長 長島 誠

東京都港区新橋一丁目18番16号 日本生命新橋ビル7階

2002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 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22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>