

News Release



平成26年 11月18日

報道関係各位

株式会社プロシード

NTTコミュニケーションズ株式会社 顧客向け販売窓口と請求に関わる代表窓口にて COPC® CSP規格リリース5.1版で認証取得

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：有馬 彰、以下、略称：NTT Com）は、コンタクトセンター業務の国際的品質保証規格である「COPC® CSP 規格リリース 5.1 版（注）」の認証取得に成功しました。NTT Comによる本認証取得は、2009年のヘルプデスクのアウトソーシングサービス「スーパーヘルプデスク」に続く2事例目となり、社内のお客さま窓口としては初の取得となります。

「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、効率の良い運営の両面を高度なマネジメントで実現するために策定されたグローバルの品質保証規格です。認証基準を確認する審査では、顧客満足度のみならず、迅速性やミス率、離職率など多面的に評価され、優秀なレベルで達成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。

今回認証取得に成功した2つのコンタクトセンターは、カスタマーズフロントがお客さま向け販売窓口として、またビリングカスタマセンタがご請求に関わる代表窓口として、主に個人のお客さまからのお問い合わせ、ご注文に対応しています。高品質なサービスを提供するため、業務プロセスが最適化され、結果、ハイパフォーマンスとなったことが評価されたものです。

以上

注 COPC 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11月現在、国内における同規格認証取得社数は13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、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Release5.1
認証企業名	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
認証範囲	カスタマーズフロント、Billingカスタマセンター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2014年10月
認証機関	COPC inc. (米国COPC 社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆NTTコミュニケーションズについて◆

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

代表取締役社長 有馬 彰

東京都千代田区内幸町1-1-6 (本社所在地)

【問い合わせ先】 第一営業本部 担当：岡村、板橋

電話：03-6733-9309

E-Mail : copc-s1@ntt.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 担当：石井

電話：03-5777-6411