

News Release



平成26年7月1日

報道関係各位

株式会社プロシード

楽天マート株式会社 食品宅配サービス業界では初となるコールセンター業務の 品質保証規格「COPC® CSP規格リリース5.1版」認証を取得

楽天株式会社のグループ会社である楽天マート株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：橋田 尚彦、以下「楽天マート」）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。楽天マートによる本認証取得は、食品宅配サービス業界のみならず、eコマース業界として、国内ではじめてとなります。

「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、お客様満足度の評価結果、回答の迅速性、ミス率、コスト削減、離職率など多面的に評価され、優秀なレベルを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。

楽天マートのお客様センターでは、楽天マートのサービスを利用いただいているお客様の配送や商品に関するご相談、お電話でのご注文受付の2つの業務を行っております。Webサイト、物流・配送、商品、お客様センターが強い連携を図り、顧客満足度とコスト最適化を追求する活動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、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	楽天マーケティング株式会社
ロケーション	東京都
認証範囲	お客様センター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2014年6月
認証機関	COPC Inc. (米COPC 社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆楽天マーケティングについて◆

楽天マーケティング株式会社
代表取締役社長 橘田 尚彦
東京都品川区東品川4-12-3

◆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
【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>