

News Release



平成28年 12月27日

報道関係各位

株式会社プロシード

アフラック、コンタクトセンター業務の国際品質規格「COPC®」認証を取得

アフラック(社長 山内 裕司)は、今般、コンタクトセンターにおいて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®(CSP 版) Release5.2(以下、COPC 規格)(※1)」の認証を取得しました。

COPC 規格の認証は、コンタクトセンターにおいて、非常に高いお客さま満足と、それを実現す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12月現在、同規格を取得している企業数は、厳格な認証審査のもと、全世界において77組織です。

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、アフラックの 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。「グローバルの水準を超える優れたお客様満足度評価を継続して実現できていること、そして、複数ロケーションでの高度且つ体系的なコールセンターの運営管理を実現できていることが世界基準の優良組織と証するにふさわしい。」

※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、アメリカンエキスプレス等)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:米国フロリダ州)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 西野 弘)は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、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。

参考)COPC®CSP認証ステータス

規格名	COPC® (CSP版) Release5.2
認証企業名	アフラック
ロケーション	東京、神戸
認証範囲	コンタクトセンター (インバウンド・カスタマーサービス)
認証日	2016年 12月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC 社)

* CSP: Customer Service Provider の略。

◆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2 2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