

# News Release



平成28年 5月27日

報道関係各位

株式会社プロシード

## ベルシステム24、コンタクトセンター業務の国際品質規格「COPC®」認証を取得

株式会社ベルシステム24(代表取締役 社長執行役員:柘植 一郎、以下「ベルシステム24」)は、今般、中野ソリューションセンターにおいて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®OSP 規格 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5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48団体のみです。

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、ベルシステム24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。「ベルシステム24は人材、プロセス、テクノロジーが三位一体となって優れたパフォーマンス成果をあげ、科学的なコンタクトセンター運営を実現しています。目標達成に対する徹底した管理・分析力と個々の高いスキルを生かす組織力は、世界基準で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®OSP認証ステータス

規格名	COPC®OSP規格Release5.2
認証企業名	株式会社ベルシステム24
ロケーション	東京
認証範囲	中野ソリューションセンター (テクニカルサポートセンター)
認証日	2016年 5月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC 社)

\* OSP: Outsourced Service Provider の略。

◆ベルシステム24について◆

株式会社ベルシステム24

社長執行役員 柘植 一郎

東京都中央区晴海一丁目8番11号

晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーY棟 (本社所在地)

1982年 設立

【問い合わせ先】 株式会社ベルシステム24ホールディングス  
広報・IR室  
電話：03-6893-9828 (広報IR室)  
ホームページ：https://www.bell24.co.jp/ja/

◆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