

News Release



平成28年 2月 3日

報道関係各位

株式会社プロシード

JALカード、コンタクトセンター業務の国際品質規格であるCOPC®認証を取得

株式会社ジャルカード(代表取締役社長:岡田 祐二、以下「JAL カード」)は、今般、お客さまサービスセンターにおいて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®CSP 規格 Release5.2(以下、COPC 規格)(※1)」の認証を取得しました。クレジットカード発行会社、航空系グループ会社としては、国内初の取得となります。

COPC 規格の認証は、コンタクトセンターにおいて、優れたお客さま満足度と、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。2015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47団体のみとなっております。

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、JALカードの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。「JALカードのお客さまサービスセンターでは、組織の縦割りではなく、お客さまへのサービス向上に向け、現場オペレータと会社が一体となり、共に最高品質の実現に向けて取り組んでいることが、特に優れています。」

※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/index.html> をご覧ください。

参考)COPC®CSP認証ステータス

規格名	COPC®CSP規格Release5.2
認証企業名	株式会社ジャルカード
ロケーション	東京
認証範囲	お客さまサービスセンター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2016年 1月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC 社)

* CSP: Customer Service Provider の略。