

News Release



平成27年10月 2日

報道関係各位

株式会社プロシード

りらいあコミュニケーションズ株式会社 「COPC® OSP 規格」認証更新に成功

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:中込 純、以下、りらいあコミュニケーションズ)は「みなとみらいセンター」(神奈川県横浜市)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 版」へ認証を更新いたしました。

「みなとみらいセンター」は2013年から主にモバイル端末におけるテクニカルサポートのコールセンター業務を受託・運営しており、本年度は業務量やクライアントニーズに合わせ、倍以上となる席数拡大をしながら、継続的に顧客視点で高い成果をあげています。これは、センター基盤となるプロセスが確立されており、徹底的にパフォーマンスを追及する活動ができている証でもあります。

りらいあコミュニケーションズは「沖縄ていだセンター」(沖縄県那覇市)における別クライアント向けのテクニカルサポートセンターにおいても認証を継続しており、認証の継続は卓越したサービス提供と効率性と生産性を兼ね備え、世界基準を満たす運営が実現している組織として高い評価を反映したものです。

以上

注 COPC は 1996 年米国においてコンタクト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・エクスプレス等)が中心となり作成されました。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、オペレーション品質を上げ、顧客満足度を向上させる「パフォーマンス改善モデル」として、COPC®規格が誕生しました。米国COPC社(COPC Inc.)は規格の運用、維持・管理をしており、COPC®はCOPC社の登録商標です。

日本では、株式会社プロシード(代表取締役社長 西野弘)が日本唯一の、COPC規格監査・認証実施機関です。株式会社プロシードは、COPC規格認証のほか、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。

参考) COPC® 認証 ステータス

| | |
|--------|-------------------------------|
| 規格名 | COPC® OSP規格Release5.2 |
| 認証企業名 | りらいあコミュニケーションズ株式会社 |
| ロケーション | 神奈川 (横浜) |
| 認証範囲 | みなとみらいセンター (テクニカルサポートセンター) |
| 認証日 | 2015年 5月 |
| 認証機関 | COPC inc. (米国COPC 社) |

* OSP : Outsourced Service Provider の略。

◆りらいあコミュニケーションズについて◆

りらいあコミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長 中込 純
東京都渋谷区代々木2-6-5 (本社所在地)
1987年 設立

【問い合わせ先】 広報・IR室
電話 : 03-5351-7200 (代表)
ホームページ : <http://www.relia-group.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
電話 : 03-5777-6411 (担当) 石井
ホームページ : <http://www.proseed.co.jp>