

# News Release



平成28年6月27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」認証を2年連続更新

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：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パフォーマンスマネジメント規格「COPC® OSP 規格 Release5.2 版（※1）」の認証を2年連続で更新いたしました。

「みなとみらいセンター」は神奈川県横浜市にあり、主にモバイル端末におけるテクニカルサポートに関するコールセンター業務の受託・運営を行っています。今回の認証更新においては、従来の認証範囲であった一次対応業務に二次対応業務を加え拡大いたしました。また一次対応業務においては席数が前回更新時の約2倍となりましたが、確立されたセンター運営のプロセスを用いて、パフォーマンスを徹底的に追及できていることが確認されました。

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、りらいあコミュニケーションズの COPC 規格の2年連続の更新について、以下のようにコメントしています。「クライアントニーズへの対応とエンドユーザーへの高いレベルのサービス提供を実現されました。短期間での規模拡大による新人の育成の課題を克服し、顧客満足度と運営の効率性の両面で高いパフォーマンスを維持されたことは、トータルなマネジメントシステムが運用されている結果であると考えます。」

認証の継続は、お客様企業からの業務拡大のニーズに応じるだけでなく、高いレベルの顧客満足度目標を達成し得るサービス提供の基盤として世界標準を満たしているとの評価を反映したものです。

以上

※1 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。

※2 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	2016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2-2-1 小田急サザンタワー 16階（本社事務所）

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>