



PROSEED
CORPORATION



CX Consulting Professionals

CXプロフェッショナルとして

プロシードは、20年以上にわたり、カスタマーサービスの最前線で改善コンサルティングを実施してまいりました。

様々な業界のコンサルティングを通じ、豊富な経験と専門分野の知識を蓄積したプロフェッショナルなコンサルタントのチーム力が、当社の最大の強みです。

当社では特にCX（Customer Experience:顧客体験）に注力しています。

経験豊富なC X改善のプロフェッショナルコンサルタント

刻々と変化する市場環境・事業環境、新しいテクノロジーの活用状況など、最前線で活躍するコンサルタントだからこそ有効なサービスを提供できると考えます。よって、当社では、研修専門講師や診断専門などの職種を設けず、改善支援を行うコンサルタントが研修講師や診断業務を行うことを必須としています。

第三者機関としての客観性・中立性

改善コンサルティングに特化しているため、自社商品やサービスを導入することを目的とした診断を行っていません。「自社のサービス品質や運営はどういう状態か？」に対して明確かつ客観的な視点での診断結果を提供できます。複数の利害関係者で構成される企業間・組織間を横断した診断や改善コンサルティングにも強みを発揮します。

国内外の豊富なベンチマーク

グローバルで最も権威がありC XコンサルティングをリードするC O P C社と20年以上にわたるパートナー関係にあります。日本国内はもちろんのこと、欧米の動向、中国の台頭など、世界レベルで進化するC Xのベンチマークを保有しています。

グローバルへの対応

C Xマネジメントにおいては、必ずしも日本がグローバルをリードしているとは言えません。世界レベルで常に生み出される新たなデジタルテクノロジーの普及によるC Xの変化や、消費者の力の強まりやニーズの個別化、オムニチャネル化によって、重視されるマネジメント領域も変化します。C O P C社との強力な連携により、世界の動向とも同期をとっています。

私たちは、C Xマネジメントの最前線の方々に、有効なマネジメント手法を提供することで、組織や個人の高い成長と、スピードと確実性を高めるためのサービス提供へと務めます。

是非、私ども、プロシードにご期待をいただき、ご愛顧・ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長

根本 直樹
Naoki Nemoto



カスタマーエクスペリエンス
マネジメントのプロフェッショナル集団

プロシードについて

About Proseed

プロシードは、企業や組織のマネジメントを強化するコンサルティング、研修、診断サービスを提供しています。

COPC社との20年以上にわたる強固なパートナー関係を基盤とし、グローバルの市場環境に対応しています。

グローバルに対応した実践的かつ最新の体系的手法やベンチマークデータを活用した客観性と専門性を特徴とする各種診断やパフォーマンス向上にフォーカスした改善支援は、豊富な現場経験を持つ専門コンサルタントにより提供されます。

国内No1のコンタクトセンター業界におけるパフォーマンス改善コンサルティング実績をベースにし、オムニチャネル環境における国内No1のCX改善コンサルティングサービスへと進化を続けています。



Mission & Vision

当社のビジョン、ミッション
についてご紹介します。

ビジョン

株式会社プロシードの夢・志・あるべき姿無限の可能性を持つ人間の英知を最大限に創出し、愛と知恵と革新技術を融合したグローバルコミュニティの実現を目指す。

ミッション

- － きたる「知本主義」を育成するために、その要の資本である「知的資本」の質的・量的創出のために、その実践的な知識と学習機能及び、評価システムを提供する。
- － 「有芽（ゆめ）」のある人材の創知活動を支援し実現させるパワー集団となる。

商号	株式会社プロシード Proseed Corporation
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6日本生命丸の内ビル22階 Tel：03-6212-2107
URL	www.proseed.co.jp
設立	1991年6月24日
資本金	100(百万円)
役員	代表取締役社長 根本 直樹 取締役 石井 秀岳 取締役(非常勤) 清尾 修 監査役 貴島 康一郎
ビジネスパートナー	COPC inc. ※プロシードはCOPCサービスを提供可能な日本唯一の総代理店

沿革

プロシードは1991年に創業し国内のカスタマーサービスセンターに対してマネジメントに関するコンサルティングを行ってきた。我々のプロコンサルタントによって業界の基準が定められ、また多くの顧客がその業界での目指されるベンチマークとなっている。



~2000年

- 設立年月日: 1991年6月24日
- 1997年: 日本におけるCOPC事業の開始
- 1999年: ベルシステム24が国内初のCOPC認証取得



2000年 ~ 2004年

- 2002年: COPC規格を利用している企業が積極的にシックスシグマ手法と規格を融合
- 2003年: VMO規格の誕生
- 2004年: 日立システムズ (旧: 日立電子サービス) が認証取得



2005年 ~ 2007年

- 2005年: COPC登録コーディネータ研修の受講者数が延べ1千名を達成
- 2006年: 東京海上日動コミュニケーションズが損保業界で初めてCOPC認証取得
- 2007年: COPC登録コーディネータ研修の受講者数が事業開始から10年で2千名を達成



2008年 ~ 2011年

- 2008年: SMBC日興証券 (旧: 日興コーディアル証券) が証券業界で初めてCOPC認証取得
- 2009年: NTTコミュニケーションズがサービスデスクで認証取得
- 2011年: COPC登録コーディネータ研修の受講者数が延べ3千名を達成規格の大幅改定、5.0の誕生これまでのゴールド規格を融合抜本的に指標一覧が見直される

2012年 ~ 2015年

- 2013年: SMBCコンシューマーファイナンス (旧: プロミス) がノンバンク業界で初めてCOPC認証取得
- 2014年: COPC登録コーディネータ研修の受講者数が延べ4千名を達成
- 2015年: 三井住友銀行が邦銀で初めてCOPC認証取得年間で4社の認証取得の達成



2016年 ~ 2017年

- 2016年: JALカードがカード業界で初めてCOPC認証取得アフラックが生保業界として初めてCOPC認証取得年間で5社の認証取得規格の大幅改定、6.0の誕生
- 2017年: カスタマージャーニーマッピング研修開始コミュニケーション&コーチング研修開始COPC@CXベストプラクティス研修の受講者数が延べ5千名を達成



2018年 ~

- 2018年: NTTコムチェオが在宅業務で初めてのCOPC認証取得ソフマップが小売業界で初めてのCOPC認証取得
- 2019年: リーンシックスシグマオンライン版開始台湾にてコンサルティング事業開始





プロシードの専門性

コンタクトセンターのパフォーマンスコンサルティングの専門組織として、日本で300箇所以上の監査やコンサルタントを約20年間に渡り実施して参りました。継続的なマネジメントの改善を目的としたコンタクトセンターマネジメントの国際規格であるCOPCを“ものさし”として最大限に活用し、コンサルティングのサービス開発を進めてきたことがプロシードの強みとなっています。

また、在籍するコンサルタント全員が、長期にわたるコンタクトセンター運営経験者で固められています。そのコンサルティングのスタイルは、コンタクトセンターにおける顧客視点、従業員視点、経営視点など、あらゆる角度から客観的な分析に基づくもので、圧倒的な専門性を持っています。

プロシードとCOPC社との関わり

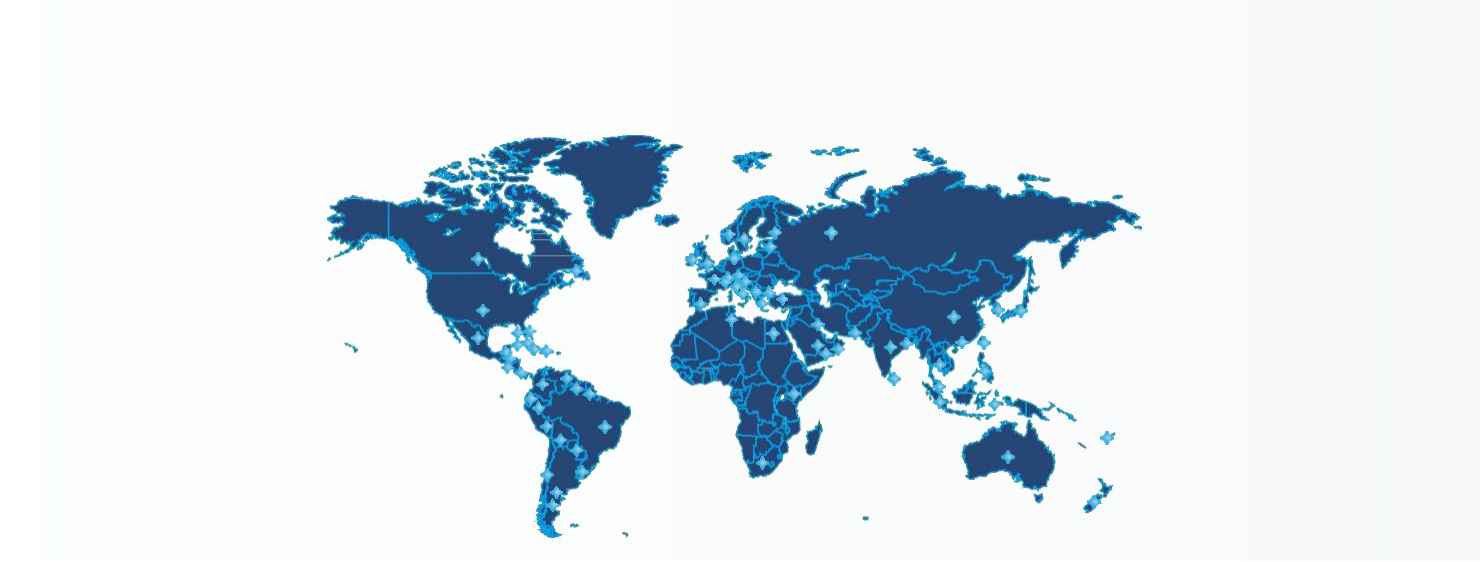
プロシードと米国COPC社との関係は20年以上であり、特に日本国内におけるサービスについては、プロシードがライセンシーとして単独で提供しており、現在では、単なるパートナーとしての関係を超え、お互いの戦略に強く組み込まれています。プロシードのCOPCを活用した活動は、規格の認証取得に留まらず、パフォーマンス改善やベンチマークレビュー、管理者層向けのトレーニングなど、コンタクトセンターマネジメントをすべて包含しています。これからは急激な進化を続けるコンタクトセンターになくしてはならない存在として、プロシードのステークホルダーの企業を支援し続けて参ります。

COPC規格策定者の意図

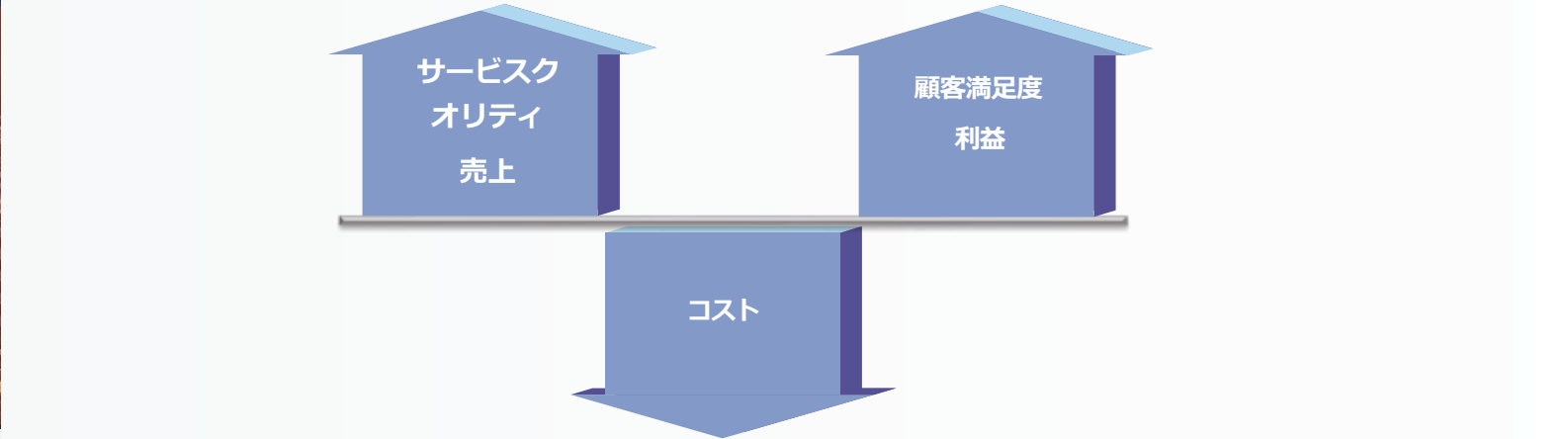
1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業（マイクロソフト、デル・コンピュータ、アメリカンエキスプレス等）が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。

- 実践されている優秀な手法（ベストプラクティス）に基づいた、マネジメントシステムの策定。
- そのマネジメントシステムを業界に浸透させていくために、「認証」という形態をとることを決定。

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とは？



COPC は顧客体験のパフォーマンス向上のためのグローバルスタンダードです。

COPC認証の効果

- 企業の顧客体験を最適化し、満足度を向上する
- サービスとクオリティを向上させながら、効率性を向上させる
- 顧客体験と投資対効果を最大化する人・プロセス
- ITのマネジメントを確立する

世界レベルの組織認証

- 優れた組織のベストプラクティスとベンチマークデータを基に、高いパフォーマンスを達成した組織を認証する
- COPC認証は、世界レベルのパフォーマンスの証であり、世界のトップレベルのブランド企業に数多く活用されている

COPC社

1996年設立、カスタマコンタクトセンターとBPO（ビジネスプロセスプロバイダー）のための運営マネジメントとパフォーマンス改善を実現する世界の唯一の組織

グローバルプレゼンス

- 18か国に60名以上のコンサルタント、70か国以上で事業展開
- Argentina - Australia - Brazil - Canada - Chile - China - Denmark - Egypt - India - Indonesia - Japan - Mexico - Netherlands - Philippines - Singapore - Spain - UK - US

*プロシードは日本と台湾におけるCOPC社の唯一のパートナーです



研修プログラム

刻々と変化する市場環境やテクノロジーなどに対応した実践的な専任講師ではなく、常に改善活動の最前線で知識や経験、トレンアップデートしているコンサルタントが講師を担当します。



**COPC® CX規格 CSP版
ベストプラクティス研修**
COPC® Best Practices for CX
Operations

オムニチャネル環境下におけるパフォーマンス向上を実現するための実践的なマネジメント方法論を学びます。コンサルタントによる最新の国内外の実践事例や他企業とのグループワークにより高い研修クオリティを実現しています。



**COPC CX規格
ベストプラクティス研修
VMO+**
COPC® Best Practices VMO+

国内で唯一のコンタクトセンターの発注者向けの研修コースです。委託先との契約モデル、センター管理を行うための広範囲な方法論や実践例を学ぶことができます。



**Communication &
Coaching for CX
Professionals**

心理学をベースにしたタイプ論を用いて、人の多様性を理解し、コミュニケーションやコーチングに役立てる研修プログラムです。自己理解を促すことで、自分とタイプの違う人間に対するコーチングや顧客のタイプに合わせたベストフィットサポートに活用できます。



**COPC®
カスタマージャーニー
マッピング**
COPC® Customer Journey
Mapping Certification

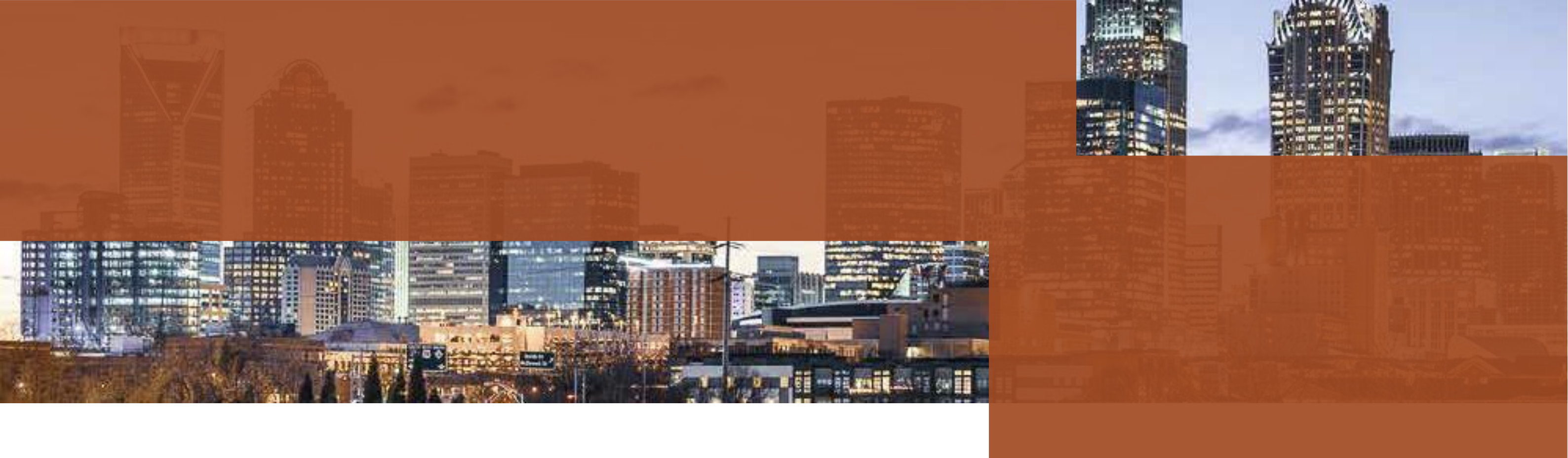
CXデザインの改善チャンスをパフォーマンスデータを用いて分析します。体系的な方法論について、参加者のみに提供されるエクセルツールを用いて習得します。試験に合格するとCOPC認定CJM資格が付与されます。



**COPC®
リーンシックスシグマ
研修**
COPC® Lean Six Sigma for
Contact Centers

グローバル標準の体系的改善手法であるシックスシグマをコンタクトセンターでの実践するために開発された国内唯一の研修プログラムです。データ分析力を各段に高めることができます。

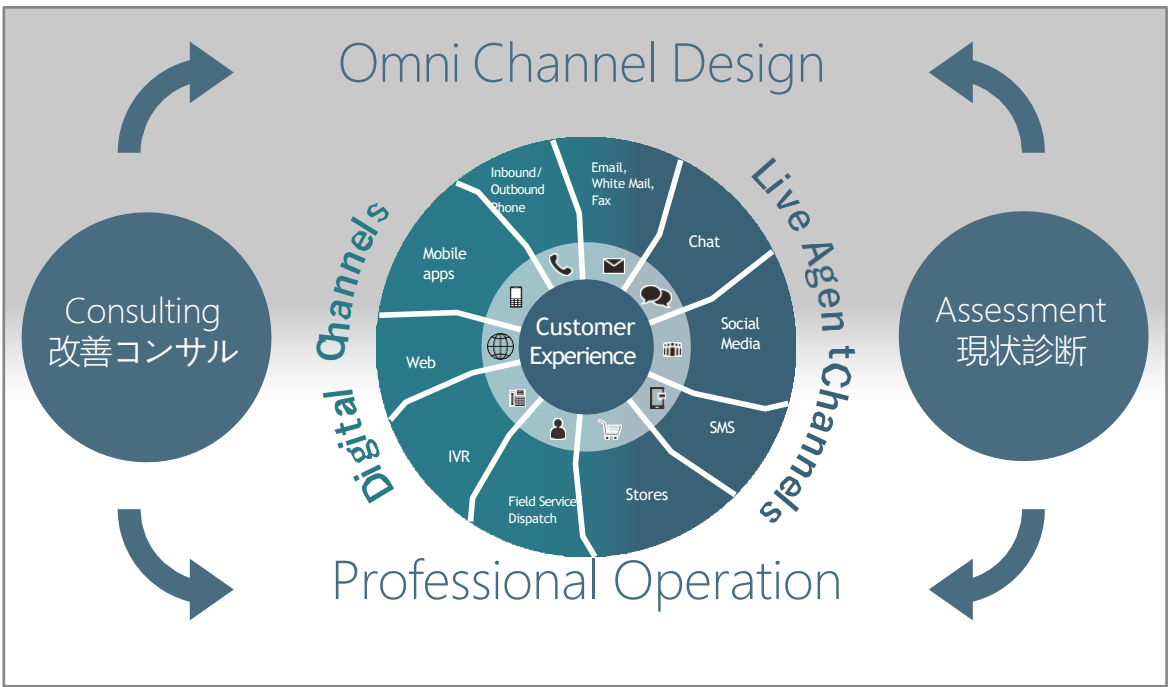




CX コンサルティング

プロシードのコンサルティングでは、継続的に改善サイクルを回すことを目指します。それにより、組織におけるパフォーマンス目標を達成することを我々は重視しています。継続的な改善サイクルは、貴社の文化・体制・戦略に合った改善プロジェクトを行い、国内外で実証された体系的手法を活用して作成されます。

CX改善のための優れたオムニチャネルデザイン、センターマネジメント強化によるプロフェッショナル運営の実現へと導きます。



Assessment 現状診断

体系的な方法論に基づく現状診断は自社の強みと改善機会を明らかにします。

**COPC®
ベースラインアセスメント**

COPCベースラインアセスメントは、COPC認証を目指す企業だけでなく、自社運営のレベルを他社の運営レベルと比較することも可能です。コンタクトセンター運営に欠かせない、主要なマネジメント領域についてスコアリングを行います。

**カスタマージャーニー
マッピングサポート**

カスタマーエクスペリエンスは、製品やサービスだけでなく、ブランド・ロイヤルティと顧客維持に大きく影響します。

**様々なチャネルに
対応した品質診断**

COPC規格は、コンタクトセンターのみを認証の範囲とする規格から、セルフサービスのチャネルを含む複数のチャネルを通じたカスタマーエクスペリエンスを包括的に管理する組織に向けた規格への進化を遂げました。

Consulting 改善支援

改善の主体となる組織に合った、実践性が高いコンサルティングを提供します。

プロジェクト型

明確なパフォーマンス目標のゴール達成に向け、貴社のプロジェクトオーナー（経営層）と共に3カ月～1年のプロジェクトを推進します。プロジェクト計画～改善支援までの全てをカバーします。

定期サポート型

目標（例：運営機能の強化、標準化、ルール定着化など）の実現に向け、月に1回～2回訪問し、支援させていただきます。コンサルタントからのアドバイスや討議を通じて、貴社スタッフの成長も実現します。

教育&フォローアップ型

現状診断の結果に基づき貴社課題を解決するための体系的手法を伝授します。実践後の悩みや活用方法のフォローを行います。

カスタマイズ

診断結果の課題に応じてコンサルティング内容は柔軟にカスタマイズ可能です。

成功へ導くことができる理由は？

- 現場経験があるコンサルタント
- グローバル対応（COPCとのパートナー関係）
- 国内外のベンチマークデータや事例





COPC認証に成功した企業 (50音順、2023年5月時点)

- アフラック生命保険株式会社
- SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
- 株式会社S M B C信託銀行
- SCSKサービスウェア株式会社
- 株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー
- エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
- 株式会社オリエントコーポレーション
- コニカミノルタジャパン株式会社
- 株式会社ジャルカード
- テレパシージャパン・ジャパン株式会社
- トランスコスモス株式会社
- 日本コンセントリクス株式会社
- 一般社団法人 日本自動車連盟
- ネットワンシステムズ株式会社
- 株式会社日立システムズ
- 富士通フロンテック株式会社
- 富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社
- みずほ証券株式会社
- 三井住友カード株式会社



認証

世界レベルの品質基準を
満たす組織のみに提供される、
ハイパフォーマンスの証明



Certification

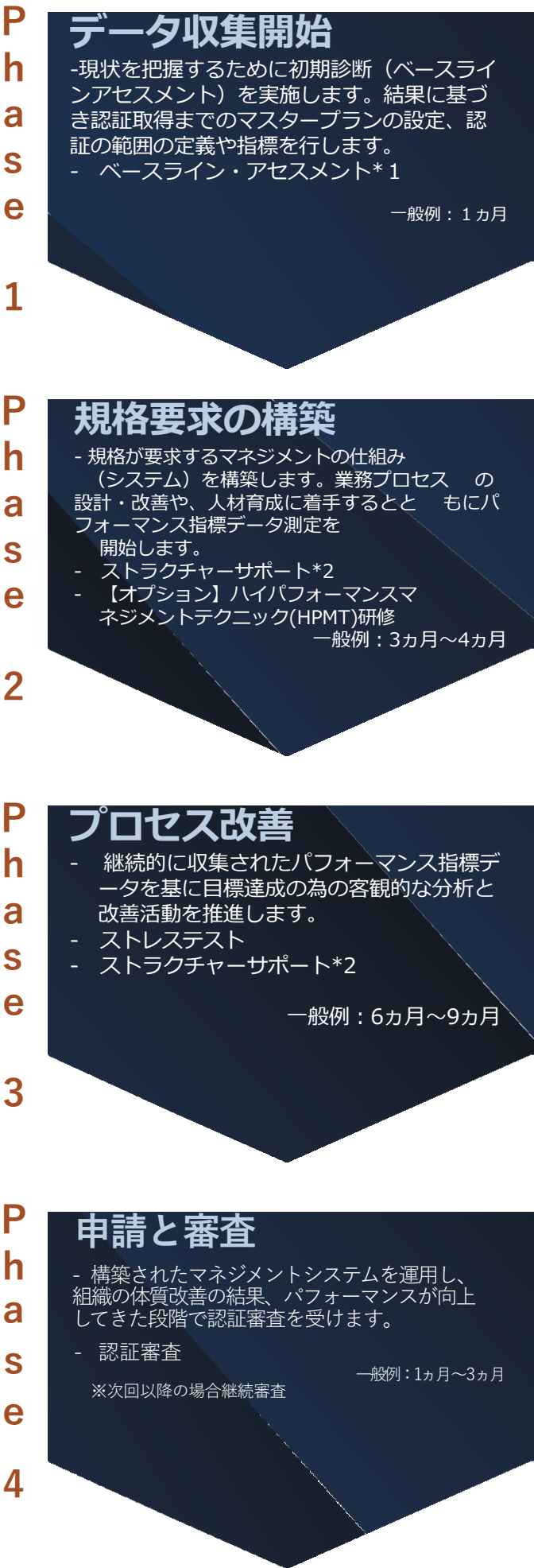
COPC認証

COPC®規格の認証組織は「当初どのような目的でCOPC認証取得を目指す事を決断したのか!？」その観点からCOPC認証のメリットを、ご紹介いたします。

- 1. 組織変更の多い企業でも、成功事例やノウハウを確実にストックする仕組みが可能
- 2. コストセンターからプロフィットセンターへ
- 3. ミドルマネジメント層の人材育成
- 4. コールセンターの統合化や標準化
- 5. 販売貢献するコールセンターを構築可能

認証取得までのロードマップ

COPC規格の認証取得までには、重要なフェーズがあります。構築段階の苦難を乗り越え、目標を一つ一つ達成していくことで、確実に個人のスキルレベルは向上し、堅強な組織力が育まれます。



認証

*1 ベースラインアセスメント（初期診断）：COPCの認証取得活動をはじめるにあたり、組織の現状とCOPCの規格要求における乖離を具体的に把握するために行う診断です。この診断の結果に基づき、第2フェーズ以降の構築プラン設計を最適化します。
*2 ストラクチャーサポート（助言サポート）：プロシードのコンサルタントが各フェーズにおけるリスクの管理や、最も効果的なマネジメントの仕組みを構築する方法などについて助言を行うオプションメニューです。