

News Release

PROSEED
CORPORATION



2021年11月15日

報道関係各位

株式会社プロシード

**チャットボットを活用したヘルプデスクで日本初！
富士通フロンテック株式会社
LCM-DCX コンタクトセンターにおいて「COPC® CX 規格」認証を取得**

米 COPC 社（本社：米国フロリダ州）は、富士通フロンテック株式会社（以下、富士通フロンテック、本社：東京都稲城市、代表取締役社長：川上 博矛）の LCM-DCX コンタクトセンターに対して、国際基準品質保証規格「COPC® CX 規格 CSP 版リリース 6.2（以下、COPC® CX 規格）（※1）」の認証を授与いたしました。

富士通フロンテックの LCM-DCX コンタクトセンターは、ユーザーの店舗からの操作やトラブルに対し、各システムの専門知識を有したオペレーター及びチャットボット等のマルチチャンネルで、最大 24 時間 365 日対応します。コロナ禍においても従業員の安心・安全に配慮しながら、確実な応答率維持と対応品質強化を促進していることが評価され、COPC® CX 規格の認証取得となりました。

日本における唯一の COPC®CX 規格監査実施機関である株式会社プロシード（※2）は、富士通フロンテックの COPC®CX 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。「富士通フロンテックの LCM-DCX コンタクトセンターは、店舗使用システムの各種操作やトラブルなど、迅速な対応が求められる業務を行う中で、お客様の求める品質や自社方針の実現を達成するため改善活動に取り組み、パフォーマンス向上を果たしたことが評価されました。」

COPC® CX 規格は、優れた顧客体験（CX）を目指す会社のために策定された国際基準であり、運営プロセスの方法やベンチマークが定められています。現地でのオペレーション監査とパフォーマンスデータの評価に基づき、サービス提供の迅速性、顧客対応品質、運営の効率性、顧客満足度において一貫して高い成果を出している組織に対して、授与されるものです。

以上

参考) COPC 認証ステータス

規格名	COPC®CX 規格 CSP 版 Release 6.2
認証企業名	富士通フロンテック株式会社
ロケーション	埼玉県熊谷市
認証範囲	LCM-DCX コンタクトセンター
認証期間	COPC Inc. (米国 COPC 社)

(※1) COPC®CX 規格とは、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・ポルドリッジ賞＝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。

(※2) 日本での COPC®規格監査実施機関は、株式会社プロシード（代表取締役社長 根本 直樹）になります。コンタクト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、<https://proseed.co.jp/> をご覧ください。

◆富士通フロンテックについて◆

富士通フロンテック株式会社
代表取締役社長 川上 博矛
東京都稲城市矢野口 1776
1940 年 設立

【問い合わせ先】 サービス事業本部第一サービス事業部
電話：048-599-4150（担当）吉原、栗田
ホームページ：<https://www.fujitsu.com/jp/group/frontech/>

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード
代表取締役社長 根本 直樹
東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 6 号 日本生命丸ノ内ビル 22 階
1991 年 設立

【問い合わせ先】 電話：03-6212-2107（担当）石井
ホームページ：<https://proseed.co.jp/>