

2022年11月11日

報道関係各位

株式会社プロシード

トランスコスモス株式会社

在宅型コンタクトセンターにて「COPC® CX 規格 OSP 版」認証を取得

米 COPC 社（本社：米国フロリダ州）は、トランスコスモス株式会社（以下、トランスコスモス、本社：東京都豊島区、代表取締役共同社長：石見浩一、牟田正明）の完全在宅型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 OSP 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。

トランスコスモスのコンタクトセンターは、テクニカルサポート業務の受託・運営を行っています。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、トランスコスモスの 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。

「厳しいクライアントニーズへ対応するため、プロセス、人材を活用し、確実に高いパフォーマンスを達成できるセンター運営を行っておられます。目標達成に向けた管理・分析力と組織力は、世界基準で優良組織と認定するに相応しいと考えます。」

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。

規格名	COPC®CX 規格 OSP 版 Release 6.2
認証企業名	トランスコスモス株式会社
ロケーション	完全在宅
認証範囲	A single client technical support program Work At Home
認証機関	COPC Inc.（米国 COPC 社）

以上

(※1) COPC®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・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。

(※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。

◆トランスコスモスについて◆

トランスコスモス株式会社

代表取締役共同社長：石見浩一、牟田正明

東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャインシティ 60

1966年 創業

【問い合わせ先】 広報宣伝部

電話：03-6709-2251（担当） 富澤

メールアドレス： pressroom@trans-cosmos.co.jp

ホームページ： <https://www.trans-cosmos.co.jp/>

◆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/>