

News Release

PROSEED
CORPORATION



2021年 3月 16日

報道関係各位

株式会社プロシード

**信販業界で日本初！
株式会社オリエントコーポレーション
オリコカードセンター、および東京第一サービスセンターにおいて
「COPC® CX規格」認証を取得**

株式会社オリエントコーポレーション（以下、オリコ、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：飯盛 徹夫）のオリコカードセンター、および東京第一サービスセンターは、信販業界としては日本国内で初めて、国際基準品質保証規格「COPC® CX規格 CSP 版リリース 6.1（以下、COPC® CX規格）（※1）」の認証を取得しました。

オリコカードセンター、東京第一サービスセンターは、共に顧客満足度向上をめざし、コロナ禍においても従業員の安心・安全に配慮しながら、応答率改善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®規格監査実施機関である株式会社プロシード（※2）は、オリコの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。

「オリコカードセンター、および東京第一サービスセンターは、それぞれ異なる顧客対応業務を行う中で、お客様の求める品質や自社方針の実現を達成するため、センター一丸となり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。

規格名	COPC®CX 規格 Release 6.1
認証企業名	株式会社オリエントコーポレーション
ロケーション	ふじみ野
認証範囲	オリコカードセンター 東京第一サービスセンター
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、カスタマーエクスペリエンス（CX）マネジメントにおける、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://www.proseed.co.jp/>をご覧ください。

◆オリコについて◆

株式会社オリエントコーポレーション
代表取締役社長 飯盛 徹夫
東京都千代田区麴町5丁目2番地1
1954年 設立

◆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 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】 営業部

電話：03-6212-2107（担当）石井

ホームページ：<https://www.proseed.co.jp>