

2020年6月11日

報道機関各位

株式会社プロシード

株式会社 KDDI エボルバ  
携帯電話保守センター（横浜）において「COPC® CX 規格」認証を取得

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）の横浜にある携帯電話保守センター業務に対して国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC® CX 規格 OSP 版リリース 6.0a（以下、COPC 規格）（※1）」の認証を授与しました。

スマートフォン等の携帯電話の顧客サポートを提供する「携帯電話保守センター（横浜）」では、時間単位でのフレキシブルなオペレータ配置を可能とする体制や、お客さまとオペレータの声を集積・分析した継続的な業務改善、KDDI エボルバ独自の品質基準に基づく人材トレーニング等により、クライアント企業様とその先にいらっしゃるお客さまの満足につながる対応・サービス力の向上を図っています。

このたび、当該センターにおいて、適正な業務仕様書等の明確な定義および、クライアント企業様とのリレーションシップ、対応品質や満足度向上の施策実行、オペレーションの標準化等の強化に取り組んだ結果、高度なマネジメントフレームと、安定的に高いパフォーマンスを発揮していることを評価し、CX 規格 OSP 版の取得となりました。

COPC® CX 規格の認証は、継続的改善活動や優秀な実績の追及を求めた厳しい審査基準に照らして行なわれます。認証の維持は、特に顧客（エンドユーザー）に対するサービスの質の高さを継続して実証していることへの評価となります。

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。

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。

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CX 規格 OSP6.0a 版
認証企業名	株式会社 KDDI エボルバ
ロケーション	神奈川県横浜
認証範囲	携帯電話保守センター (横浜)
認証日	2019 年 12 月
認証機関	COPC Inc. (米国 COPC 社)

◆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 2 2 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>