

News Release

PROSEED
CORPORATION



2021年 5月10日

報道関係各位

株式会社プロシード

一般社団法人 日本自動車連盟（JAF） コールセンター業務において「COPC® CX 規格」認証を取得

一般社団法人日本自動車連盟(以下、JAF、本部：東京都港区、会長：藤井 一裕)は、ロードサービス部と総合案内サービス部において、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) (※)」の認証を取得いたしました。

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。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上げていることが認められたもので、お客様やクライアント企業様、さらには自らの組織に対し、高い付加価値を提供していることを証明することにもなります。

JAF のコールセンター部門は、自動車トラブル時における救援要請への対応や電話サポート、各種会員手続き、会員顧客への架電など、様々な対応を全国 5 拠点、9 センターで運営しております。この度は、COPC®CX 規格を通じて、業務マネジメントを統一し組織運営強化を実現しました。また、コロナ禍においても業務継続を行いながら、緊急性の高いお問い合わせに対し顧客体験と対応品質において、高いパフォーマンスが実現され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。

以上

(※) 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CSP版 Release6.2
認証企業名	一般社団法人 日本自動車連盟
ロケーション	関東、関西、中部、九州
認証範囲	コールセンター (ロードサービス部、総合案内サービス部)
認証日	2021年 3月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆日本自動車連盟 (JAF) について◆

一般社団法人 日本自動車連盟

会長 藤井 一裕

東京都港区芝大門1-1-30 日本自動車会館14階

1963年 設立

【問い合わせ先】 一般社団法人 日本自動車連盟
 電話 : 03-3578-4930 (担当) 瀬田
 ホームページ : <https://jaf.or.jp/>

◆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1-6-6 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>