

2021年2月25日

報道機関各位

株式会社プロシード

ネットワークシステムズ株式会社
エキスパートオペレーションセンターにおいて
「COPC® CX 規格」認証を取得

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、ネットワークシステムズ株式会社（以下、ネットワークシステムズ、本社：東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員：荒井 透）のビジネス系通信サービスのコールセンター（監視・保守・運用）を運営するエキスパートオペレーションセンターに対して、国際基準品質保証規格「COPC® CX 規格 CSP 版リリース 6.1（以下、COPC® CX 規格）（※）」の認証を授与しました。

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出している組織に対して、授与されるものです。

ネットワークシステムズのエキスパートオペレーションセンター（XOC）は、顧客満足度向上をめざし、システムの監視や保守、リモート運用の定期的なモニタリングに取り組んでいることに加え、クラウド CTI と VDI を活用し完全テレワークでのセンター運営を実現しています。コロナ禍においても従業員の安全に配慮しながら、安定的に高いパフォーマンスを 24H7D で実現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。

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。

◆ネットワークシステムズについて◆

ネットワークシステムズ株式会社
代表取締役 社長執行役員 荒井 透
東京都千代田区丸の内二丁目7番2号 JP タワー
1988年 設立

◆プロシードについて◆

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>