

# News Release



平成30年10月23日

報道関係各位

株式会社プロシード

## ビックカメラグループ 株式会社ソフマップ 小売業界として国内初の COPC 認証取得

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、ビックカメラグループの株式会社ソフマップ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 渡辺 武志、以下ソフマップ）に対して、コンタクトセンター業務における国際品質基準である「COPC® CX 規格 CSP 版リリース 6.0（以下、COPC 規格）（※1）」の認証を授与いたしました。小売業界では、国内初の認証取得となります。対象は、テクニカルサポートおよび会員向けサービスを顧客に提供しているコールセンターです。今回の認証取得は、顧客に対して高いサービスとサポートを提供し、優れた成果をあげていることが認められたものです。

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、ソフマップの 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。「新たな経営戦略を実現するために、COPC 認証活動を通じてセンター規模拡大の礎となるマネジメント基盤の構築に成功しました。結果として、顧客満足度の向上だけでなく、効率化によるコスト削減の実現や、従業員満足度の向上に成功したことが高く評価されました。」

「COPC®CX 規格 CSP 版リリース 6.0」とは、顧客対応業務に特化して、お客様満足度の向上と効率の良いオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格であり、特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められた、コンタクトセンターに代表される顧客対応組織のみに授与されるものです。

以上

※1 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、アメリカンエクスプレス等)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)の登録商標です。詳しくは、<http://www.copc.com/> をご覧ください。

※2 株式会社プロシード(代表取締役社長 根本 直樹)は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、コンタクトセンター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、<http://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。

<COPC概要>

COPCは「マネジメントの仕組み」を構築、運用し、ハイパフォーマンスを創出するためのマネジメントフレームワークです。COPC認証は、パフォーマンスの優秀な組織のみが得られる国際品質基準。認証継続することで、O2O(オンライン トゥ オフライン)などに代表されるビジネス環境の変化にも耐えうるマネジメント基盤が構築され、組織の事業目標達成にコンタクトセンターは大きく貢献できるようになります。(2018年10月現在、COPC取得組織数は95団体、うち日本は27団体)

参考) COPC® CX規格 OSP版 認証ステータス

規格名	COPC®CX規格CSP版 リリース6.0
認証企業名	株式会社ソフマップ
認証範囲	コールセンター (テクニカルサポート、インバウンドカスタマーサービス)
認証日	2018年9月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC社)

\* CSP: Customer Service Provider の略。

◆ソフマップについて◆

株式会社ソフマップ

代表取締役社長 渡辺 武志

東京都千代田区外神田1-16-9

2012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1-6-6 日本生命丸の内ビル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: <http://www.proseed.co.jp>