

お客様各位

株式会社プロシード



## プロシードプレミアムセミナー 2015 ～進化を続ける COPC と拡大する活用機会～

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

近年、急速な IT とビジネスモデル革新及びグローバル化により大きく競争環境が変わりました。これからの 10 年間はデジタルビジネスイノベーションにより、コンタクトセンターを含むカスタマーサービスは、過去の 15 年よりも大きな進化が起これと予想されております。

COPC におきましては、1996 年の発足からセンターマネジメントの進化の方向性を指し示す役割を担ってまいりました。今回のセミナーでは、来年の COPC 規格の大幅バージョンアップの内容紹介のほか、顧客接点部門が直面する様々な課題の解決に成功した、COPC 活用企業の事例を紹介させていただきます。

是非、皆様におかれましては本セミナーへのご賛同およびご参加をお待ちしております。

敬具

株式会社プロシード 代表取締役 西野 弘

### 開催概要

**日時** 2015年11月5日(木) 13時～17時30分(開場12時30分)

**場所** AP東京八重洲通り

**入場料** 5,400円(消費税込)

**主催** 株式会社プロシード

**連絡先** 03-5777-6411

**E-MAIL** : ps\_sales@proseed.co.jp

※ セミナー当日は、お申し込み後に発行する  
入場券、お名刺を受付へご持参ください。



※ 最新情報とお申し込み方法は弊社Webサイトをご確認ください。

[http://www.proseed.co.jp/news/20150907\\_000779.html](http://www.proseed.co.jp/news/20150907_000779.html)

**13:00-13:15 <ご挨拶>**

ご挨拶に続き、デジタル化が進む社会インフラにおける、企業ビジネスモデルの変革とカスタマーサービスの変化予測をお伝えします

**西野 弘** (株式会社プロシード 代表取締役社長)

**13:15-13:35 <認証授与式>**

新たにグローバル規格である COPC 認証を取得した 3 社へ認証授与を行います (以下、認証取得順)

- ・ 日本コンセントリクス株式会社 様 / COPC OSP 規格で取得
- ・ 株式会社 KDDI エボルバ 様 / COPC OSP 規格で取得
- ・ 株式会社三井住友銀行 様 / COPC CSP 規格で取得

**13:35-14:15 <事例①> 組織マネジメント・変革へのチャレンジ**

「リテールサービスのパフォーマンス追求とセンター改革における COPC 認証の活用」

三井住友銀行におけるリテールマーケティングの一翼を担うコールセンターが COPC 認証になぜ取り組んだのか、そして、この活動を通じて何を達成することができたのか、事例を説明いただきます。

**今野 貴之 氏** (株式会社三井住友銀行 コールセンター神戸 所長)

**14:20-14:50 <解説> COPC 規格**

「COPC が見据える未来」

2015 年 10 月最終週にフロリダで行われる COPC 規格委員会 (認証活用企業による世界会議) の内容と、そこで決定したリリース 6.0 の最新情報を解説します。

**五味 康一郎** (株式会社プロシード コンサルティング・ディレクター)

**15:00-15:40 <事例②> VoC 活動と広がり**

「(仮) 顧客体験向上への様々な取り組みとチャレンジ」

少子・高齢化社会の進展に伴う医療・介護の問題の最前線でトータルヘルスケアソリューションを提供しています。今回は業界トップシェアを誇る主力ソフトウェア製品である「ほのぼの」シリーズの各種お客様サービスの進化の一翼を担うサポートセンターでの COPC 活用事例をご紹介します。

**長岡 健生 氏** (エヌ・デーソフトウェア株式会社 ICT 事業部サポートセンター 副センター長)

**15:45-16:25 <事例③> 組織力強化**

「(仮) グローバルサイトにおける COPC 内部監査の活用」

日本コンセントリクスは、カスタマー・ケア及び業種・業界別のビジネス・プロセス・アウトソーシング・サービスの戦略を掲げ、2014 年に発足しました。クライアント要求による COPC 認証取得だけでなく、品質保証の証として COPC を活用した内部監査を長年継続し拡大中です。内部監査の活用事例を中心にをご紹介します。

**並木 俊之 氏** (日本コンセントリクス株式会社 執行役員社長)

**16:30-17:30 <事例④> 品質マネジメント**

「顧客と経営、双方の要求を満たす品質マネジメントとは」

■ モデレーター

**数矢 英子** (株式会社プロシード)

■ パネラー (順不同)

**前島 百合香 氏** (アメリカンファミリー生命保険会社 コンタクトセンター統括部 課長)

**柳田 淳子 氏** (東京電力株式会社 CS 推進室サービスマネジメントグループ マネージャ)

**松久 睦 氏** (株式会社 OCS カスタマーサービス部 カスタマーサービスチーム マネージャ)

<お問い合わせ先>

株式会社プロシード 担当 : 石井

03-5777-6411

ps\_sales@proseed.co.jp

2015 年 10 月 7 日版