

News Release

PROSEED
CORPORATION



2020年 10月 2日

報道関係各位

株式会社プロシード

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー ビジネスサービスセンタにおいて「COPC® CX 規格」認証を取得

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー(以下、NTT-ME、本社：東京都豊島区、代表取締役社長：星野 理彰)は、ビジネス系通信サービスのコールセンター(故障受付窓口)を運営するビジネスサービスセンタにおいて、国際基準品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP 版リリース 6.1 (以下、COPC®規格) (※)」の認証を取得いたしました。

COPC®規格は、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、クオリティ、コスト、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、米 COPC 社により認証されるものです。

NTT-ME のビジネスサービスセンタは、お客さまの更なる信頼獲得、満足度向上をめざし、アフターフォローコールの実施や対応内容の定期的なモニタリングに取り組んでいることに加え、コロナ禍においても業務継続を図りながら、安定的に高いパフォーマンスを実現していることが評価され、COPC®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。

◆エヌ・ティ・ティ エムイーについて◆

株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー

代表取締役社長 星野 理彰

東京都豊島区東池袋三丁目21番14号 NTT新池袋ビル

1999年 発足

【問い合わせ先】 ビジネスサービスセンタ

電話：03-5821-1044（担当）二宮、鈴木

ホームページ：<http://www.ntt-me.co.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>