

2018年7月13日
NTTコム チェオ株式会社

NTTコム チェオ、アジア太平洋地域初の 在宅型コンタクトセンターによる COPC® 認証を取得

エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社（以下 NTT コム チェオ、本社：東京都港区、代表取締役社長：長島 誠）は、2018年6月に、在宅スタッフが中心に行うテクニカルサポート業務を対象として、コンタクトセンター業務の国際規格「COPC® カスタマーエクスペリエンス規格 OSP 版 リリース 6.0（以下 COPC CX 規格、参考 1）」の認証審査に合格しました。

1. アジア太平洋地域初の在宅型コンタクトセンターによる COPC 認証取得について

本認証は、顧客対応業務に特化したグローバル水準の品質保証規格であり、サービス・クオリティ・顧客満足度などのパフォーマンスと運営管理の指標を優秀なレベルで達成し、継続的に顧客体験や財務上の結果を向上させていることが認められたコンタクトセンターにのみ授与されるものです。

在宅スタッフが顧客対応を行う「在宅型コンタクトセンター」については、通常の規格に加え、より多くの厳しい要求事項を定めた『在宅勤務ガイド』上の基準への準拠が求められます。この『在宅勤務ガイド』適用による認証取得は、アジア太平洋地域では当社が初となります。

当社は、15年以上にわたり培ってきた在宅テレワークの実績とノウハウに加え、COPC CX 規格の活用により、サービス・クオリティ・お客さま満足度を更に向上させ、より一層高品質な顧客対応サービスを提供して参ります。

2. 規格監査実施機関によるコメント

NTTコム チェオの COPC CX 規格の認証取得について、規格監査実施機関である株式会社プロシード（参考 2）は、以下のようにコメントしています。

「日本全国の在宅スタッフが中心となって顧客接点業務を行うという、難易度が高い業務形態の中で、アジア太平洋地域で初めて COPC 認証を取得されました。これは、今まで培ってきた顧客の要求・期待を満たすための知識と経験、在宅業務を実現するシステムやプロセスをベースに、COPC CX 規格を在宅スタッフとセンタ部門が一丸となって適用し、クライアントの求める品質や自社方針の実現をより高いレベルで達成するだけでなく、より多様な働き方を実現するという社会貢献の観点からも、意義が高いと考えます。」

3. 認証情報



NTT Com CHEO Corporation
Home Agents, Sendai & Sapporo Center
Technical Support

規格名	COPC® CX 規格 OSP 版 リリース 6.0
認証企業名	エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社
認証範囲	在宅スタッフ、仙台センターおよび札幌センターが行うテクニカルサポート
認証日	2018年3月
認証機関	COPC Inc. (米 COPC 社)

* OSP : Outsourced Service Provider の略。

(参考 1) COPC® (Customer Operations Performance Center の略) とは

1996年にマイクロソフト、デルコンピュータ、アメリカン・エキスプレスらが中心となり作成され、その後改良が続けられているマネジメントシステムの国際規格、及びその認証制度です。米国国家経営品質賞（マルコム・ボルドリッジ賞）の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコンタクトセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」として規格が制定されました。COPC® は、米 COPC 社（本社：フロリダ）の登録商標です。2018年7月現在の COPC 取得組織数は 109 団体（うち日本国内は 28 団体）。

(参考 2) 株式会社プロシード

株式会社プロシード（本社：東京都千代田区、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、コールセンターマネジメント、IT サービスマネジメント、IT 調達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。

(参考 3) NTT コム チェオの「在宅型コンタクトセンター」

NTT コム チェオが運営する「在宅型コンタクトセンター」では、全国各地の在宅スタッフを ICT ソリューションで組織化し、一体のコンタクトセンターとして顧客対応を実現しています。オペレーターは自宅で業務を行うことができるため、転居や出産、育児、介護などさまざまな事情によりフルタイムで働くことが難しい方にも、通勤不要で柔軟な働き方を通じて就業機会を提供することができます。「在宅型コンタクトセンター」は、自社で活用するだけでなく、ソリューションとして、顧客対応業務を行う企業のお客さまにもご利用いただいています。

<本件に関するお問い合わせ先>

NTT コム チェオ株式会社

経営企画部 広報担当 海野、村井

Tel : 03-3539-5711

Mail : info@nttcheo.com