

2014年11月18日

## コンタクトセンターの国際品質保証規格 「COPC® CSP 規格リリース 5.1」認証を取得

NTTコミュニケーションズ株式会社（略称：NTT Com）は、10月30日に、お客さま窓口である2つのコンタクトセンター（カスタマーズフロント、ビルディングカスタマセンタ）において、コンタクトセンター業界に特化した国際的品質保証規格である「COPC® CSP 規格リリース 5.1※」の同時認証取得に成功しました。

NTT Comの本認証取得は、2009年のヘルプデスクのアウトソーシングサービス「スーパーヘルプデスク」に続く2事例目となり、当社のお客さま窓口としては初めての取得となります。

「COPC® CSP 規格リリース 5.1」は、コンタクトセンター業界に特化した、お客様満足度の向上と効率の良い運営の両面を高度なマネジメントで実現するために策定されたグローバルの品質保証規格です。認証を取得するためにはサービス、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手法について、厳しい国際基準を全てクリアする必要があります。

今回認証取得に成功した2つのコンタクトセンターは、カスタマーズフロントがお客さま向け販売窓口として、またビルディングカスタマセンタがご請求に関わる代表窓口として、主に個人のお客さまからのお問い合わせ、ご注文にお応えしております。当社では、厳しい国際規格を満たしたこれらの窓口を通じて、引き続き高品質のサービスをお客さまに提供して参ります。



NTT Communications Corp.  
Customer's Front  
Billing Customer Center

※COPC®（Customer Operations Performance Centerの略）

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。現在では全世界25カ国の200以上の企業が、COPC規格の実践的アプローチを採用しています。2014年10月現在、国内における同規格認証取得社数は13社です。COPC®は、米COPC社（本社：フロリダ）の登録商標です。

<受賞の様子>



参考) COPC® CSP 規格リリース 5.1 認証ステータス

規格名	COPC® CSP 規格リリース 5.1
認証企業名	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
認証範囲	カスタマーズフロント、ビルングカスタマセンタ
認証日	2014年10月
認証機関	COPC Inc. (米 COPC 社)