

Press Release



2024年12月16日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、韓国で6年連続 COPC 認証取得

顧客サービスおよび運営品質の持続的な向上による優れた運営能力が評価

トランスコスモスは韓国において、米国の COPC Inc.が認証する国際的なコンタクトセンター運営マネジメント規格である「COPC」認証を6年連続で取得しました。



COPC(Customer Operations Performance Center Inc.)は、カスタマーエクスペリエンスサービス運営分野のグローバル品質認証機関で、世界主要企業が規格委員会に参加しその信頼性を認められています。カスタマーエクスペリエンスサービス運営のためのコンサルティング、認証、教育・リサーチサービスを提供し、お客様企業が抱える問題の根本的な原因を分析したうえで複雑なカスタマージャーニーを効率的に管理します。これらを通じて企業の売上拡大、顧客満足度の向上やブランドロイヤリティの強化をはかります。

トランスコスモスは、韓国で2017年に初めて認証を獲得してから毎年認証を更新しています。顧客サービスや運営品質における改善を続け、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供することで、秀でた運営能力を立証し続けています。

過去6年間、トランスコスモスは韓国において積極的な投資を続けるとともに、コンタクトセンター運営品質管理の専門人材育成に力を注いできました。その結果、顧客サービスの分野で権威のあるグローバル資格である「COPC CSP Implementation Leader」の資格を有する人材の数も韓国国内BPO業界最高の55人に達しています。グローバル企業が追求するコスト最適化、売上拡大、サービス品質の向上といった目標を達成できる人材を育成し、顧客サービスの分野において職務遂行能力を有していることを認められました。

トランスコスモスは、今後も惜しみない投資と人材育成を通じてコンタクトセンターの品質をさらに向上させ、顧客満足向上に最善を尽くしていきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界35の国と地域・182の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界46の国と地域の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)