

Press Release



2022年11月7日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、国際的なコンタクトセンターマネジメント規格「COPC」を新たに 800 人規模で取得 コンタクトセンター拠点に加え、完全在宅コンタクトセンターにおいても初回審査で取得

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、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」を 800 人規模のセンターで取得しました。コンタクトセンター拠点に適用される OSP 版を 2 拠点、800 人規模で取得し、そのうちのひとつは完全在宅コンタクトセンターとして 450 人規模で認証を取得しています。



「COPC」は、1996 年に米国でコンタクトセンター業務を実施・発注する企業が集まり、顧客満足度や運用効率の向上を目指す規格として誕生しました。今では世界 70 カ国以上のコンタクトセンターで導入されており、世界最大規模となる運営マネジメント規格となっています。

トランスコスモスではグローバルスタンダードなカスタマーサービスやカスタマーエクスペリエンス(CX)を提供するため、以前より「COPC」の取得に取り組んでおり、このたび新たに 800 人規模での取得に至りました。今後も提供サービスのさらなる品質向上を目指し、「COPC」の取得に取り組んでいきます。

■COPC(COPC Inc.)について (<https://www.copc.com/>)

COPC(Customer Operations Performance Center International Inc.)は Microsoft、Apple、General Motors のようなグローバル企業が規格委員会として参加している機関であり、顧客サービスの提供企業および購買者、顧客コールセンター、BPO サービス機関の成果向上に向けたサービスネットワークの運営管理分野をリードするグローバル標準運営機関です。1996 年から世界 70 ヶ国の機関が COPC 規格群を活用して顧客サービスレベルの向上をサポートしてきました。COPC 規格群は業界初で、世界最大規模を誇る顧客サービス運営機関専用の成果管理運営モデルです。

※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 28 の国と地域・172 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>)