

Press Release



2018年8月10日
トランスコスモス株式会社
株式会社トランスコスモスコリア

トランスコスモスコリア、顧客向けサービスの国際標準資格「COPC」を業界トップクラスの25人が取得

お客様企業のコスト最適化や売上拡大、サービス品質・CS向上に貢献

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)の子会社である株式会社トランスコスモスコリア(本社:韓国 ソウル、代表取締役社長兼 COO:コウオン サンチョウル)は、2018年4月23日から4月27日までの期間に開催されたプログラム「COPC Best Practices for CX Operations」において、社内選抜された25人全員が「COPC CSP Implementation Leader」資格を取得しました。



COPCは、顧客向けサービスの国際標準プログラムであり、多くのグローバル企業が求める、コストの最適化や売上の拡大、サービス品質・CSの向上を実現できる人材を養成するためのプログラム「COPC CSP Implementation Leader」を提供しています。

今回、トランスコスモスコリアでは、コンタクトセンターサービスを中心としたCRM事業に加え、BPO(Business Process Outsourcing)サービスの提供も含めて、業務運営のオペレーション担当や業務改善を実行するコンサルティング担当など、25人が「COPC CSP Implementation Leader」を受講し、全員が資格を取得しました。

この25人という資格取得者数は、全世界のコールセンターを含むアウトソーシングベンダーの中でもトップクラスです。トランスコスモスコリアはこれまで以上に、韓国に進出する多くのグローバル企業やプロジェクトに対して、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を提供し、お客様企業のCS向上、コスト最適化、売上拡大を実現します。



■COPC(COPC Inc.)について(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 50 ヶ国、1200 余りの機関が COPC 規格群 (COPC(R) Family of Standards) 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。

■COPC(R) Best Practices for CX Operations について

COPC(R) Best Practices for CX Operations はグローバルレベルのカスタマーエクスペリエンス運営を管理する方法論について深く分析するプログラムであり、コールセンターのような単一チャネルおよび Web、ソーシャルメディアやモバイルといったオムニチャネルを利用する企業を対象とした研修です。CSP(Customer Service Providers)のため、COPC CX(Customer Experience)の標準事例とガイドラインを取り入れることで、カスタマーエクスペリエンス運営を管理、改善する方法を学び、顧客満足度改善と収益向上をはかるための研修プログラムです。COPC(R) Best Practices for CX Operations の研修を受け、最終テストの合格者に限って Certified COPC Implementation Leader 資格を与えています。

※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

(トランスコスモスコリアについて)

トランスコスモスコリアはトランスコスモスの子会社で、韓国市場向けにコンタクトセンターサービス、チャットサービス、フィールドサービス、ダイレクトメール、ダイレクトセールス、インターネットプロモーションサービスなどの BPO サービスを提供しています。

設立年月: 2001 年 5 月
拠点数: 14 拠点
従業員数: 約 7600 人
URL: <http://www.trans-cosmos.co.kr/>

(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 33 カ国・173 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 49 カ国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>)