

# Press Release



2019年10月4日  
トランスコスモス株式会社

## 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」取得者数が50人に

### 2018年に続き、新たに25人が「COPC CSP Implementation Leader」資格を取得

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 transcosmos Korea, Inc.(本社:ソウル、代表取締役社長 兼 COO:コウオンサン Chol、以下、トランスコスモスコリア)は 2019年4月8日から4月12日の期間に開催された「COPC Best Practices for CX Operations」プログラムにおいて、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。

トランスコスモスコリアでは昨年に引き続き、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。

2018年に取得した25人とあわせると資格取得者は50人となり、全世界のBPOベンダーの中でも最高水準です。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](http://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30の国と地域・167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48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>)