



2014年10月20日

各位

株式会社ももしホットライン

ももしホットライン、「COPC®OSP 規格リリース 5.1 版」認証を取得

株式会社ももしホットライン(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:中込 純、以下、ももしホットライン)はこのたびコールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®OSP 規格リリース 5.1 版」の認証を、「みなとみらいセンター」を対象として取得いたしました。

「みなとみらいセンター」は神奈川県横浜市にあり、主にモバイル端末におけるテクニカルサポートに関するコールセンターとして、ももしホットラインが業務の受託・運営を行っており、当社では2010年3月に取得した「沖縄ていだセンター」(沖縄県那覇市)に続く、2センター目の取得となります。

日本における唯一のCOPC企画監査実施機関である株式会社プロシードは、当社の「COPC®OSP 規格リリース 5.1 版」の認証取得について、以下のようにコメントしています。「沖縄ていだセンターに続き、複数クライアントによる認証取得は国内初(リリース 5.0 以降)。クライアントの様々なニーズに対応した世界基準の運営基盤ができている表れであり、高く評価できる内容である。」

ももしホットラインでは、今後とも高品質で効率的な運用を提供してまいります。

参考)

COPC®OSP 規格リリース 5.1 版

認証企業名: 株式会社ももしホットライン

ロケーション: 神奈川県横浜市

認証範囲: みなとみらいセンター

認証日: 2014年5月

認証機関: Customer Operations Performance Center Inc. (米 COPC 社)

* OSP: Outsourced Service Provider の略。



注 COPC® は、1996 年にマイクロソフト、インテル、デル、コンパック(現ヒューレット・パカード)、アメリカン・エクスプレス、L.L.ビーンらが中心となり作成されました。規格を活用するユーザー自らが業務を改善し、成果をあげることをシステムティックに支援する「ユーザー主義」と「実証性」を兼ね備えているのが特徴です。2014年9月現在、国内における同規格認証取得社数は13社です。

日本では、COPC®規格監査実施機関である株式会社プロシード(代表取締役社長 西野弘)が、唯一活動を行っています。株式会社プロシードは、コールセンターマネジメント、IT サービスマネジメント、IT 調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、およびパフォーマンス改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。COPC® は、米 COPC 社(本社:フロリダ)の登録商標です。

【株式会社もしもしホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信、放送、金融、公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

株式会社もしもしホットライン

広報・IR室 宮坂、岩本

03-5351-7200(代表)