

# News Release



報道機関各位

2024年7月8日  
株式会社プロシード

## 日本コンセントリクス株式会社札幌オペレーションズを 従業員 Well-being フレームワークの「最優秀評価」に認定

顧客体験（CX）改善の専門コンサルティング会社である株式会社プロシード（本社：東京都中央区、代表取締役社長：柳楽仁史）と、国際カスタマーエクスペリエンス規格や世界初の従業員幸福度・Well-being マネジメント規格を開発・提供している International Customer Experience Institute（本社：英国、以下 ICXI）は、2024年4月に、日本コンセントリクス株式会社（本社：東京都江東区、執行役員社長：山崎真裕美）の札幌オペレーションズへ、ICXI が発行する国際 Well-being フレームワーク（International Employee Happiness and Well-being Framework、以下規格）において、最優秀評価にあたるプラチナ認定を授与したことを発表いたします。



※認定授与式の様子（敬称略）：

左から株式会社プロシード 清松 誠、柳楽 仁史、日本コンセントリクス株式会社 永野 晴美、平川 菜穂子、内野 真帆子

## 認定概要

規格名	International Employee Happiness and Well-being Framework (国際従業員幸福度・Well-being 規格)
認定企業名	日本コンセントリクス株式会社
ロケーション	札幌
認定範囲	札幌オペレーションズ
認定レベル	最も高い評価である Transformational Leading Organization*として認定 (*日本での名称は プラチナ認定)
認定月	2024 年 4 月
認定機関	International Customer Experience Institute (国際カスタマーエクスペリエンス協会) および、株式会社プロシード

### ◆本認定制度の概要

組織の運営水準・指標が規格の求めるレベルを超えている場合に授与する認定です。55%〜でシルバー、75%以上でゴールド、95%以上でプラチナ認定を受けることが可能です。今回の日本コンセントリクス株式会社 札幌オペレーションズの認定は最優秀であるプラチナ認定になります。

### ◆認定機関について

ICXI は規格の開発組織であり、弊社が行う認定結果の査定を行っています。弊社は認定に挑戦をする組織・診断を受ける組織に対して、運営状況を確認するインタビュー、指標を含む資料の確認を通じ、規格に対する達成度合いを診断しています。

## 診断員からの評価

日本コンセントリクス株式会社 札幌オペレーションズの従業員は、クライアント組織（業務発注組織）のブランドとエンドユーザーへのコミットメントが非常に強く、これが効果的な動機付け要因として機能していました。従業員たちは、与えられた業務をこなすだけでなく、業務の改善や組織への積極的な提案も行っており、これらの活動は偶発的なものではなく、組織全体として意図的かつ計画的に行われていることが確認できました。具体的には、入社から育成、評価のプロセス、報酬や表彰制度、インフォーマルな活動に至るまで、心理的安全性を基盤とした前向きな文化が組織全体に浸透するよう、指標の管理を含む設計・監督が非常に高いレベルで実行されていました。これらの組織的な取り組みは、日本コンセントリクス株式会社及び札幌オペレーションズが受けている様々な認定や表彰によっても裏付けられている優れたものであり、最優秀評価に繋がりました。

## ICXI とは

ICXI (International Customer Experience Institute) は、研究者や各国のコンサルタント、および事業会社の経営層の協力により、国際カスタマーエクスペリエンス規格、デジタルチャネルに特化したカスタマーエクスペリエンス規格、そして世界初の従業員幸福度・Well-being マネジメント規格などを開発・提供している国際組織です。これらの規格は、警察署や病院、事業会社を含む営利・非営利の様々な組織に活用されており、2024 年現在、9 か国 15 社のグローバルパートナーと提携し、68 か国で実績を持っています。また、英国の大学院と協力し、世界初の CX (カスタマーエクスペリエンス) をテーマとした修士課程の開発も進めています。

※ICXI が開発した規格は、すべて英国規格協会 (BSI) の正式な認証を受けています。

※株式会社プロシードは、日本で唯一の ICXI グローバルパートナーです。

## Well-being 規格について

ICXI により 2023 年末に開発されたマネジメント規格です。この規格は、従業員幸福度および顧客体験の向上に関する主要な研究や理論、原則に基づいています。従業員の幸福と Well-being の目標を達成するために、管理を強化すべき主要な要素を定義し、それに基づいて改善のための明確な手順をまとめています。

この規格を活用することで、組織はベンチマーク (手法・数値) と自社を比較することにより、強みと課題を定量的かつ客観的に把握することができます。また、規格を活用した改善活動を通じて、組織の体制や活動を強化し、一貫した Well-being な職場体験を提供し続ける持続力を養うことができます。

規格の概要はこちらから > [https://proseed.co.jp/service/well-being/well-being\\_standard/](https://proseed.co.jp/service/well-being/well-being_standard/)

## 本件に関するお問合せ先

株式会社プロシード 営業企画室：清松

TEL：03-6212-2107 Email: [ps\\_sales@proseed.co.jp](mailto:ps_sales@proseed.co.jp)

## 株式会社プロシードについて

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げる CX 専門のコンサルティング会社です。グローバルスタンダード（COPC, KCS, ICXI など※）の先進的な手法や国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実応対の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。

※：COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準（米国：COPC 社）

※：KCS：ナレッジマネジメント標準規格（米国：サービスイノベーションフォーラム）

※：ICXI：CX 推進室/お客様相談室の組織能力基準（英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会）

会社名：株式会社プロシード

本社所在地：東京都中央区八重洲二丁目 2 番 1 号

東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35 階

代表者：代表取締役社長 柳楽 仁史

設立：1991 年

URL：<https://proseed.co.jp>