

2018年12月19日  
株式会社日立システムズ

## 日立システムズのコンタクトセンターがCOPC認証を世界最長となる15年連続で取得 10年以上の認証継続企業に贈られる「CX エクセレンス賞・プラチナ」賞も受賞



「CX エクセレンス賞」表彰式の様子(出典:株式会社プロシード)

株式会社日立システムズ ビジネスクラウドサービス事業グループ コンタクトセンター&ビジネスサービス事業部  
事業主管 小林 紀夫(一番左)、株式会社プロシード 代表取締役社長 根本 直樹(一番右)、およびその他の受賞企業代表者

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:北野 昌宏、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、コンタクトセンター運営のパフォーマンスと運営管理手法を客観的に評価するグローバル規格である COPC 認証を 15 年連続で取得しました。今回の認証取得により、日立システムズは認証継続期間が世界一の企業(組織)になりました。

また、日本における COPC 総代理店である株式会社プロシード(代表取締役社長:根本 直樹、本社:東京都千代田区/以下、プロシード)から、継続年数ごとに認証継続企業に贈られる「CX エクセレンス賞」のプラチナ賞\*1を受賞しました。

COPC 認証とは、アメリカ合衆国の COPC 社が定めるコンタクトセンターや BPO 業務におけるパフォーマンス改善モデルであり、体系的なコンタクトセンター運営と高いパフォーマンスを発揮することで取得できるグローバル規格です。企業は各要求項目を実現していることに加え、組織の方針や目標を達成するための手法で運営されているかという視点で審査され、日本では 28 組織\*2、世界では 96 組織\*3が取得しています。各要求項目はコンタクトセンターにおける顧客接点の変化(電話、e-mail 中心から SNS などへ)や効率化の図り方、カスタマーエクスペリエンス(CX)など、常に時代背景や最新のトレンドを反映したモデ

ルに更新されるため、企業が COPC 認証を取得するためには高い品質を維持したまま、最新のトレンドを取り入れたコンタクトセンターの運営が求められます。

日立システムズは、従来のコンタクトセンターサービスから高度な IT スキルが求められるテクニカルサポートサービスまで、多様化するお客さまのニーズに対応し、さまざまなアプローチでコンタクトセンターサービスや BPO サービスを提供してきました。サービス提供と合わせて、世界基準でのクオリティ、パフォーマンス管理ならびにグローバルコンタクトセンターの運営を視野に入れ、2004 年から COPC 認証を取得しています。認証取得後は COPC に適合した運用プロセスを推進し、コンタクトセンターの運営に必要な 33 の規格項目について、ツールなどを導入することで、可能な限り効率的にマネジメントができるように取り組んできたほか、外部審査機関などによる審査を定期的に行い、客観的な評価を取り入れながら、組織や人員が変更になっても高い品質を維持できるように取り組んできました。

その結果、オペレーターなどを支援するさまざまなツールの実装や活用により、品質や効率などの各パフォーマンスを高い状態で維持できていることが評価され、COPC 認証を 15 年連続で取得したものです。

日立システムズは長年コンタクトセンターを運営してきたノウハウを生かし、最近では IT ヘルプデスクだけでなく、家電や店舗設備などのサポートまでサービスの幅を広げています。また、スマートデバイスの普及による顧客接点の多様化、少子化や働き方改革の推進による業務の効率化に対応するために、現状の課題を把握するコンサルティングを行い、音声認識やチャットボット、AI(人工知能)などの高度な技術を取り入れ、時代の流れに沿ったコンタクトセンターの立ち上げを支援する「次世代コンタクトセンターサービス」を提供しています。さらに、次世代コンタクトセンターを導入した後も、日立システムズのオペレーターが運用を代行することが可能です。これらにより、コンタクトセンターの運用工数削減を実現しています。

今後も日立システムズは、世界基準をベースとした品質管理と、AI などの先進的な技術を組み合わせた付加価値の高いコンタクトセンターサービスを提供してまいります。

なお、今回の受賞にあたり、プロシードから以下のコメントをいただいています。

CX エクセレンス・プラチナ賞の受賞、おめでとうございます。

現段階において、15 年連続の COPC 認証取得は、日本だけでなく、全世界において最長の記録です。このことは、組織全体にマネジメントが浸透し、高いパフォーマンスを継続して発揮し続けていることを意味します。また、“認証を取る”ことを目的とせず、組織全体が成長のためにチャレンジし続ける文化が、遺伝子として浸透していることも成果につながっていると言えます。

株式会社プロシード 代表取締役社長 根本 直樹

\*1 CX エクセレンス賞・プラチナ賞：プロシードから 10 年以上継続して COPC 認証を取得している企業に贈られる賞。

\*2、3 2018 年 11 月 30 日現在。

■ **コンタクトセンターサービスの Web サイト**

<https://www.hitachi-systems.com/ind/contactcenter/index>

■ **次世代コンタクトセンターサービスの Web サイト**

<https://www.hitachi-systems.com/solution/s0303/concenter/ngcc/index.html>

■ **日立システムズについて**

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約 300 か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みの IT サービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客様のデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

■ **お客さまからのお問い合わせ先**

株式会社日立システムズ

商品お問い合わせ窓口: TEL 0120-346-401 (受付時間: 9時～17時 / 土・日・祝日は除く)

お問い合わせ Web フォーム: <https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

■ **報道機関のお問い合わせ先**

株式会社日立システムズ CSR 本部 コーポレート・コミュニケーション部 杉山、藤原

〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目 2 番 1 号

TEL: 03-5435-5002 (直通) E-mail: [press.we@ml.hitachi-systems.com](mailto:press.we@ml.hitachi-systems.com)

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。