

2005年 1月17日

報道関係各位

日立電子サービス株式会社
株式会社プロシード

日立ソリューションサポートセンターで COPC-2000®の認証を取得

～世界初、セキュリティおよびネットワークのリモート監視センターでの取得～

～国内初、物理的に離れた2ヶ所に施設を有する4つのセンターでの同時取得～

日立電子サービス株式会社（本社：神奈川県横浜市 取締役社長：古厩賢一、以下日立電サ）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-2000® CSP ベース規格3.3版（注1）」の認証を、日立ソリューションサポートセンター〔東京および大阪のコールセンター、ソフトウェアサポートセンター、SSOC（注2）〕を対象として取得いたしました。

COPC-2000®規格は、米国国家経営品質賞（マルコム・ボルドリッジ賞）の基準とフレームワークを基に、コールセンター業務に特化して策定されたグローバル水準での品質保証規格であり、お客様満足の向上と効率の良いオペレーションの実現を目指すものであります。日本では経営コンサルティング会社の株式会社プロシード（本社：東京都港区 代表取締役：西野 弘、以下プロシード）が、同規格の監査実施機関として活動しています。

このたびの日立ソリューションサポートセンターを対象とした認証取得は、物理的に離れた2ヶ所に施設を有し、複数の異なった業務を行なっている4つのセンターでの同時認証取得が、国内初であることに加え、セキュリティおよびネットワークのリモート監視センターであるSSOCでの認証取得は、世界初となります。認証取得に要した期間は認証取得活動を開始してから約12ヶ月間でした。

同センターは、日立グループが販売／構築したITシステムならびにソリューションサービスに関するお客様からのトラブルや問い合わせの受付、電話による対応を

24時間365日体制で行なっている統合受付センターであります。同センターでは、日立電サの事業目標の一つである「CS（お客様満足度）No.1」を目指して、従来からお客様への高品質なサービス提供と業務プロセスの継続的な改善に取り組んでまいりました。

また、業務運営においては、ISMSセキュリティマネジメントシステムの認証取得に取り組み、セキュリティ面での強化を図るとともに、お客様情報、対応履歴等をデータベースで一元管理、独自に開発した受付システムで、タイムリーに利用可能とする等、各種ITシステムを積極的に活用しております。このたび、4つのセンターが同時に、COPC-2000[®]規格の認証を取得できたのは、これらの先進的な取り組みに加えて、さらに高いサービス品質と高パフォーマンスな運用取り組みと体制が認められたものと考えております。

日立電サでは、このたびの認証取得対象である日立ソリューションサポートセンター〔東京および大阪のコールセンター、ソフトウェアサポートセンター、SSOC〕に加え、将来的には、企業内ヘルプデスクのアウトソーシング部門等への運用拡大を目指し、さらなるお客様満足度向上とパフォーマンスの向上を推進してまいります。

以上

注1：COPCとは“Customer Operations Performance Center”の略です。

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。2005年1月現在、全世界での同規格認証取得数は44件です。COPC-2000[®]は米COPC社（本社：ニューヨーク州）の登録商標です。

注2：SSOC：Solution Service Operation Center

セキュリティおよびネットワークのリモート監視と回復支援に関するオペレーション業務を行なっているセンター。

参考) COPC-2000®認証ステータス

規 格 名	COPC-2000® CSP*ベース規格 (3.3版)
認 証 企 業 名	日立電子サービス株式会社
ロケーション	東京、大阪
認 証 範 囲	日立ソリューションサポートセンター (インバウンド・カスタマ・コンタクト・センター・サービス、テクニカル・サポート、セキュリティ・アンド・ネットワーク・マネジメント・サービス)
認 証 日	2004年12月22日
認 証 機 関	Customer Operations Performance Center Inc. (米 COPC 社)

* GSP: Customer Service Provider の略。

【COPCに関する問い合わせ先】

株式会社プロシード (COPC 日本総代理店)

営業企画部 担当・谷

電話: 03-5786-7521

メール: info@proseed.co.jp

ホームページ: <http://www.proseed.co.jp>

【本件に関する報道関係からの問い合わせ先】

日立電子サービス株式会社

社長室文書広報グループ 担当・阿久澤

電話: 045-824-1071

メール: ans1@hitachi-densa.co.jp

ホームページ: <http://www.hitachi-densa.co.jp>