

# 株式会社プロシード

## コンタクトセンターコンサルティング事業

### カスタマーエクスペリエンスから エンゲージメントの時代へ

ビジネス成功の鍵は、顧客とのつながり（顧客接点）の強化  
業界No.1の魅力ある顧客サービスが提供できる会社へと導きます

#### 戦略

- ・コンタクトセンター強化による顧客満足度向上、  
売上への貢献、コスト改善、品質等のパフォーマンス  
改善支援の拡充
- ・電話やメール・WEBチャット・モバイルアプリと  
多様化する顧客接点に応じたコンサルティング  
メニューの充実



### 事業の特徴と強み

当社は、企業や組織のマネジメントを強化するための、  
コンタクトセンター改善に特化したコンサルティング、研  
修、診断サービスを提供しています。国内で唯一COPC®  
規格<sup>(※)</sup>を有し、グローバル基準の実践的かつ最新指標を  
活用した各種診断やパフォーマンス向上に向けた改善支援  
を20年以上（診断・改善コンサルティング400組織以上、  
研修提供10,000人以上）実施。豊富な実践経験と体系的  
手法を有する専門コンサルタントが数多くの企業をサポートし  
続けています。保有するコンタクトセンター事例は、  
日本に限らず、70ヶ国・2,000ヵ所以上に及び、世界基準  
のCOPC規格を使用しています。世界最新のコンタクトセ  
ンターの事例にいち早くアクセスし、その優れた実績と体  
系的手法、ベンチマークデータ等を活用することで、お客  
様への最適な提案および業界No.1の魅力ある顧客サービ  
ス実現支援を可能としています。

#### ◆ コンタクトセンター強化コンサルティング

各種診断により明らかとなった問題に対し、オーダーメ  
イドでの「研修」「コンサルティング」で解決に導きます。



#### ※COPC®規格とは

1996年設立のコンタクトセンター業界に特化して策定された国際基準のパフォーマンスマネジメントシステム。米国国家経営品質賞(マルコム・ポルトリッジ国家品質賞)のフレームワーク等のマネジメント品質規格を参考にしている。70ヶ国・2,000ヵ所を超えるコンタクトセンターでの監査事例やアセスメント実績がデータベース化され参考にしている。COPC®規格の導入により、顧客満足度向上、組織力の強化、売上の貢献、コスト削減という成果が報告されている。COPC®規格はユーザーとして同規格を理解したグローバルなリーダーによる国際的な規格委員会が改定をしている。

### 今後の取り組み

2017年は、主力サービスであるCOPCの認証や研修受  
注が順調に増加し、COPC認証取得（組織）数が過去最  
高の28組織となりました。特に、銀行や証券会社、保険会社  
におけるコールセンター活用が広がりをを見せており、2018  
年も引き続き顧客窓口の改善ニーズが高い金融業界を中心  
に、コンサルティングサービスを展開していきます。

また、近年、企業と顧客の接点が、従来の電話中心の  
ものから、チャットやモバイルなどのオムニチャンネル化す

る中、2017年下期からはコールセンター以外にも活用可  
能な新商品「カスタマージャーニー研修（顧客の行動と心  
情変化を体系化したもの）」を新たなコンサルティングメ  
ニューに加えました。「COPC CX規格（世界標準のコール  
センター運営手法）」も新規にリリースしたことで、より広  
範な企業ニーズへの対応を可能とし、質の高いコンサルテ  
ィングサービスの提供と受注拡大に取り組みます。

#### 会社概要

代表取締役社長：根本 直樹  
設立：1991年6月24日  
資本金：100百万円

#### 本社

東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル22階  
TEL:03-6212-2107 (代表)  
FAX:03-6212-2104 (代表)