

# 株式会社プロシード

## 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

### 事業分野

- 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
- 顧客サービス国際規格認証(COPC®)取得支援



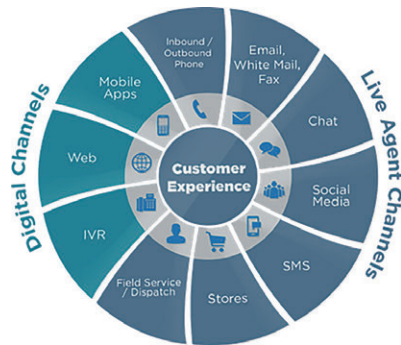
### 事業の特徴と強み

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(※)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カ国・2,000カ所以上に及び、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。

また、近年課題となっている「従業員の定着」やチャットBOTなどの「デジタルチャネルの活用」などのニーズへも、マネジメント強化の視点から様々な支援を行っております。

### ● 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カ国・2,000カ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にて改定している。

### 今後の取り組み

#### 成長機会

#### 戦略(打ち手)

COPC®未展開エリアにおける、コンタクトセンター改善ニーズの高まり	▶ 台湾をはじめ、ベトナム・韓国等、海外へのコンサルティング展開
顧客接点の多様化(電話・Web・チャット等)	▶ カスタマージャーニー分析・研修を通じた顧客体験の向上・コスト削減支援
コンタクトセンターにおける人手不足や高い離職率	▶ コンタクトセンターに特化したES診断の提供・分析・改善支援