

# コンタクトセンターコンサルティング事業 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ヶ国・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。

### 今後の取り組み

COPC認証取得においては、新たに3組織の認証に向けて取り組んでおり、今後は海外（主に台湾）での改善支援も含めて、グローバル基準の品質保証規格「COPC」の活用とコンタクトセンター運営の強化による事業拡大を目指します。また、従来ニーズが高い金融業界向けの電話対応の品質改善コンサルティングサービスにおいては、展開範囲を広げて、通信業界ほか幅広い業界からのニーズに対応してまいります。

近年コールセンター業界は、運営業務の改善だけではなくCX（カスタマーエクスペリエンス、顧客体験）の領域へとス

### ● 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・ボ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なっている。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。

ページアップしています。当社のコンサルティング範囲も、その変化に応じて「カスタマージャーニー研修」すなわち、顧客の行動と心情変化を体系化し、世界基準の「COPC CX規格」を取り込んだサービス領域へと、進化拡大しています。

さらに、AIやチャットボットなどのテクノロジーを活用したカスタマーサービスの導入に取り組んでいます。船井総研グループの顧客層である中小企業様向けのスタートアップ支援として、AIのできる業務改善を新たなコンサルティングメニューとして加え、より広範なニーズへの対応を可能としてまいります。

### 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)