

株式会社プロシード

“お客様本位”の経営で業界No.1の顧客満足度と従業員満足度へ

中小・中堅企業が次のステージへ成長するために、顧客とのつながり(顧客接点)強化とイキイキ働く従業員によって、業界No.1の魅力あふれる会社へと導きます

事業分野

- 顧客サービス窓口(電話やチャット)の忾対品質向上や受注率アップ支援
- お客様対忾スタッフがイキイキ働く仕組み作り支援



事業の特徴と強み

当社は、企業の持つお客様接点であるコンタクトセンターの改善に専門特化したコンサルティング、研修、診断サービスを長年提供しています。「DX(デジタルトランスフォーメーション)」によるビジネス改革は避けて通れない時代となりましたが、企業成長の本質は「お客様」への高いサービス品質と、イキイキ働く「従業員」です。顧客や従業員を置き去りにした改革では持続的な企業の成長にはつながりません。お客様サービスの品質改善と「従業員」のイキイキ働く意識の強化によって企業の継続的な成長を支援します。

①お客様サービスの品質向上

私たちは、グローバルで高品質なお客様サービスを実現するための方法論であるCOPC®規格*をはじめとする様々な方法論を日本企業向けにカスタマイズし、企業の顧客サービスを起点とした改善支援を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)実施してきています。実際の電話忾対やチャットの専門家による診断から、自社の課題や競合他社と比べた強みや業績アップのための改善機会を発見します。豊富な実践経験とグローバルの体系的手法を日本企業で活用可能なモデルで組織機能として根付かせつつ、経営者や顧客サービスの責任者へ伴走した支援ができる国内唯一の会社です。

②イキイキ働く従業員

顧客サービスの主役は従業員です。その従業員がイキイキとモチベーション高く、そして、自社サービスや顧客への愛着を持ってサービス提供を行える状態は、どの経営者も望んで

いることです。しかし、経営の想いを従業員に浸透させ、お客様忾対にまでつなげることは簡単ではありません。当社では、「この会社すごいね！」とお客様から喜んでもらえるサービスを従業員一丸となって創り出し、業界内でリードする魅力ある会社No.1へと導く、経営者へ伴走した支援を行います。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」などのニーズへも様々な導入・活用事例があり、体制構築の視点からの支援も行っております。

※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で改定をしている。

当社サービス内容

● CX(顧客体験)価値向上支援

カスタマージャーニー分析・研修を通じた顧客体験の価値向上・コスト削減支援

● EX(従業員体験)価値向上支援

ウェルビーイング向上により、離職率の低減、モチベーションアップ、イキイキした職場作り

● CS向上寄り添いサービス

お客様サービスに効果があるノウハウ動画や、コンサルタントがリモートでも常に寄り添いサービスを実現するためのサブスクリプションサービス



コンタクトセンター業界の“仲間”と情報交換ができる！コミュニティサイト「CCTalk」

コンタクトセンターという同じ業界の“仲間”が、いつでも、どこでも、気軽に相談や話ができるコミュニティサイトです。コンタクトセンター業界に所属している方であれば、誰でも“CCTalk”的一員として、無料*で参加することができます。