

## ネットワンシステムズ、 コンタクトセンターの業務品質を国際基準で評価する規格「COPC®」を取得 ～ICT基盤の保守・運用サービスにおいて、国際基準の対応速度・対応品質を実現～

ネットワンシステムズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員：荒井 透）は、システム障害時にお客様からのお問い合わせに対応する、ICT基盤の保守・運用サービス施設「エキスパートオペレーションセンター（XOC）」において、コンタクトセンターの業務品質を国際基準で評価する規格「COPC® CX規格 CSP版 Release6.1（以下COPC®）」の認証を、2020年11月に取得しました。

「COPC®」とは、高品質なコンタクトセンター業務を通じてお客様に貢献するために策定された国際基準です。サービス提供の迅速性、対応品質、運営の効率性、お客様満足度において一貫して高い成果を出している組織が認証されます。長期にわたる厳格な審査のもと、2020年12月末時点で「COPC®」の認証を取得している組織数は、日本では26組織、世界では69組織のみとなっています。

この度、「COPC®」の認証取得において、主に以下の点が評価されました。

- 高いお客様満足度：障害対応後のお客様アンケートにおいて、5段階評価で「非常に満足」「満足」が85%以上、かつ、「非常に不満」が5%以下を継続的に達成
- 業務品質の可視化：「お客様満足度」「対応速度」「対応品質」等のカテゴリで127項目の目標値を管理し、50%以上の項目で目標を5か月連続で達成し、25%以上の項目で継続改善を実現
- オペレータの教育：お客様への対応（電話/メール）について、「障害状況の的確な把握」「対処方針の明確な説明」「進捗連絡」等の品質を確認し、全オペレータについて月次で評価・教育

XOCでは現在、新型コロナウイルス感染症対策として、完全テレワークでコンタクトセンター業務を遂行しています。オペレータ同士でWeb会議やチャットを常時接続するとともに、クラウド型コールセンターシステムや仮想デスクトップを活用することで、「COPC®」で求められる品質を満たしつつ、お客様満足度の向上と感染リスクの低減を両立させたことも評価されました。

### ■ 「COPC®」取得における主な評価点

#### 高いお客様満足度

XOCでは、継続した改善活動に繋げるために、障害対応完了後にお客様からアンケートを頂いています。お客様満足度の指標において、5段階評価（非常に満足/満足/普通/不満/非常に不満）で「COPC®」基準となる「非常に満足」「満足」が85%以上、かつ、「非常に不満」が5%以下を達成しました。

具体的には、システム障害の把握・連絡から解決するまでのプロセス全体での総合評価、及び、オペレータや障害対応技術者の対応や技術力等の要素ごとの満足度が含まれています。

### 業務品質の可視化

XOCでは、業務品質を網羅的に可視化・改善することを目的として、「お客様満足度」に加えて、「対応速度」「対応品質」等のカテゴリで、以下のような計127項目にわたる目標値を月次で管理しています。これらの項目において、「COPC®」基準となる、50%以上の項目で目標を5か月連続で達成し、25%以上の項目で継続改善を実現しました。未達成の項目は、原因分析と改善対策を実施しています。  
(管理項目例)

- 対応速度：障害受付から初回連絡に要した時間、1次解決策の提供に要した日数、対応完了に要した日数、障害対応技術者が予定時間内に到着した割合、等
- 対応品質：初回連絡や進捗連絡等のお客様満足度に関わる対応の正確性、後工程への引継ぎ等の障害対応品質に影響する対応の正確性、契約内容に基づいた対応の正確性、等

### オペレータの教育

XOCでは、オペレータ個々の成長を目的として、お客様への対応内容（電話/メール）について、「障害状況の的確な把握」「対処方針の明確な説明」「障害深刻度に応じた適切な進捗連絡」等の品質を確認し、全オペレータについて月次で評価して教育を図っています。さらに、3か月に1度、隣席（現在はリモート）で、電話/メールに加えてシステム入力等の行動を実際に確認して評価しています。また、従業員満足度も業務品質に重要な要素と捉え、気軽に会話・相談できるオンラインラウンジの週次開催や、相互感謝を促進するサンクスカード等の、職場を活性化する取り組みを進めています。

### ■ 「COPC®」について

1996年に米国において、コンタクトセンター業務を実施・発注する企業（マイクロソフト、デル、アメリカンエキスプレス等）が集まり、運営品質を上げ、お客様満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。米国国家経営品質賞の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコンタクトセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」としてCOPC®規格が誕生しました。

### ネットワンシステムズ株式会社について

ネットワンシステムズ株式会社は、お客様が利用するビジネスアプリケーションを、ネットワーク技術を駆使し、プライベートクラウド/パブリッククラウドを包括してセキュアに支える「クラウドシステム」を提供する企業です。そのために、常に世界の最先端技術動向を見極め、その組み合わせを検証して具現化するとともに、実際に自社内で実践することで利活用ノウハウも併せてお届けしています。

※ 記載されている社名や製品名は、各社の商標または登録商標です

### <本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ネットワンシステムズ株式会社 広報・IR室：西田武史、今村友美

Tel：03-6256-0615 / E-mail：media@netone.co.jp