

平成22年2月15日  
テルウェル東日本株式会社

## News Release

### テルウェル東日本、東北初の COPC-2000® の認証取得

テルウェル東日本株式会社（代表取締役社長：笹倉 信行、以下テルウェル東日本）は、このたびコールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC - 2000®CSP 4.3版<sup>(注1)</sup>」の認証を、「盛岡116センタ」「八戸116センタ」を対象として取得いたしました。

「盛岡116センタ」「八戸116センタ」は、東京の多摩エリア及び北東北エリア等のお客様からの各種商品・サービスに関する「ご注文」や「お問い合わせ」を承るコールセンターで、テルウェル東日本が東日本電信電話株式会社から業務を受託し、平成19年10月から運営を行っています。また、「盛岡116センタ」「八戸116センタ」は、開設にあたり所在地のある自治体との企業立地協定に調印し、各種支援制度を活用したコールセンターとなっております。

今回の認証は116センタとして初の取得であると共に、東北の企業・事業所としても初、COPC - 2000® CSP規格4.3版においても全国初のCOPC認証取得となります。また、日本における唯一のCOPC規格監査審査機関である株式会社プロシード<sup>(注2)</sup>から、「審査において重大な是正要求が指摘されず、初回審査でのクリーンな取得であることが特徴」と評価されています。

COPC - 2000®規格は、米国国家経営品質賞（マルコム・ボルドリッジ賞）の基準とフレームワークをもとに、コールセンター業務に特化して策定されたグローバル水準での品質保証規格です。

同センタの認証取得は、CS向上、サービス及びクオリティ改善等を実現するためのプロセスを確立した上で、実際に優れた成果をあげていることが認められたものです。

テルウェル東日本では、今後も引き続き、国際的な品質保証規格に準拠したコールセンター運営の実施を通じ、「116センタ」におけるサービス・クオリティ改善等を推進し、更なるお客様満足度とパフォーマンスの向上を目指していきます。

以上



あたらしい成長へ、ぐんぐん。スマイル、つくる、テルウェル。

前へ、先へ。テルウェル東日本グループ。

注1：COPC とは Customer Operations Performance Center の略です。

1996年にマイクロソフト、インテル、デル、コンパック（現ヒューレット・パカード）、アメリカン・エクスプレス、L.L. ビーンらが中心となり作成されました。規格を活用するユーザー自らが業務を改善し、成果をあげることをシステムティックに支援する「ユーザー主義」と「実証性」を兼ね備えているのが特徴です。2009年12月現在、国内における同規格認証取得数は10社です。

COPC-2000® は、米COPC 社（本社：ニューヨーク州）の登録商標です。

注2：株式会社プロシード（代表取締役社長 西野 弘）は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、コールセンターマネジメント、ITサービスマネジメント、IT調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、および業務改善コンサルティングを行っています。

詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/index.php>をご覧ください。

参考) COPC-2000®認証ステータス

	COPC-2000® CSP 4.3版
認証企業名	テルウェル東日本株式会社
ロケーション	岩手県盛岡市 青森県八戸市
認証範囲	盛岡116センタ・八戸116センタ (インバウンド・カスタマー・センター・サービス)
認証日	2009年12月
認証機関	Customer Operations Performance Center Inc. (米COPC 社)

\* CSP：Customer Service Provider の略。

<本件問い合わせ先>  
テルウェル東日本株式会社  
NTTフロント営業事業本部  
116事業部  
森・本橋  
TEL：(03)5860-6858

