

2010年9月30日

スカパーJSAT 株式会社  
株式会社データネットワークセンター

## 株式会社データネットワークセンター 複数テレマーケティング・サービスエージェンシーとの連携による コールセンター業務の品質保証規格「COPC-2000<sup>R</sup>」認証を国内で初めて取得

スカパーJSAT株式会社(本社:東京港区、代表取締役 執行役員社長 秋山 政徳)の100%子会社である株式会社データネットワークセンター(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長 石川 俊之、以下DNCC)は、このたび、DNCCがビジネスアライアンスを組む国内大手のテレマーケティング・サービス・エージェンシー数社との連携による、コールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC 2000<sup>®</sup>CSP 4.3版<sup>(注)</sup>」の認証を取得いたしました。数社の企業の連携による取得は日本国内では初めてとなります。

「COPC 2000<sup>®</sup>規格」とは、コールセンター業務に特化して、お客様満足度の向上と効率のよいオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準での品質保証規格であり、特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、優秀なレベルを達成・維持したコンタクトセンターであると認められた組織にのみ授与されるものです。

今回の認証取得は、DNCCと複数のテレマーケティング・サービスエージェンシーが連携して業務を運営する環境下で、お客様満足度の向上のみならず、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が確立されていることや、実際にそれらについての成果をあげていることを評価されたものです。

DNCCでは、今回の認証取得を励みにするとともに、今後もより一層お客様目線を大切にしたいコールセンター業務を推進してまいります。

なお、DNCCは2010年10月をもって株式会社スカパー・カスタマーリレーションズに社名変更いたします。

スカパー！サービスのお客様情報の管理業務の高度化、お客様との接点の強化を図り、積極的にお客様にご提案できるセンターとなるよう鋭意努力してまいります。

注: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・エキスプレス、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。2010年9月現在、国内における同規格認証取得数は10社です。

COPC-2000<sup>®</sup>は、米COPC社(本社:ニューヨーク州)の登録商標です。日本では経営コンサルティング会社の株式会社プロシード(本社:東京都新宿区 代表取締役:西野 弘)が、同規格の監査実施機関として活動しています。

### 参考)COPC-2000<sup>R</sup>認証ステータス

	COPC-2000 <sup>R</sup> CSP 4.3版
認証企業名	株式会社データネットワークセンター
ロケーション	横浜、札幌
認証範囲	スカパー！・スカパー！e2カスタマーセンター (インバウンド・カスタマー・センター・サービス)
認証日	2010年 8月
認証機関	Customer Operations Performance Center Inc. (米COPC 社)

\* CSP: Customer Service Provider の略。

以上