

Press Release



2023年11月22日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモスコリア、5年連続 COPC 認証取得

顧客サービスおよび運営品質の持続的な向上による優れた運営能力を評価

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長: 牟田正明、神谷健志)の子会社で、韓国で BPO サービスを提供する transcosmos Korea, Inc(本社: 韓国 ソウル市、代表取締役社長兼 COO: 谷 裕之、以下、トランスコスモスコリア)は、米国の COPC Inc.が認証する国際的なコンタクトセンター運営マネジメント規格である「COPC」認証を5年連続で取得しました。



写真右: Rachel Choi (COPC President of Greater Chinese and East Asia Operations)

写真左: キム・ヨンヒ(トランスコスモスコリア Division Director)

「COPC」は、1996年に米国でコンタクトセンター業務を実施・発注する企業が集まり、顧客満足度や運用効率の向上を目指す規格として誕生しました。今では世界70カ国以上のコンタクトセンターで導入されており、世界最大規模となる運営マネジメント規格となっています。

トランスコスモスコリアは、顧客体験(CX)運営を管理し改善するための国際標準である「COPC CX Standards」の厳格な基準を満たし、2017年から5年連続で認証を取得しました。顧客サービスにおける運営品質の持続的な向上を通じて優秀な顧客体験を提供したことが評価されました。

また、COPCは、顧客向けサービスの国際標準プログラムであり、多くのグローバル企業が求める、コストの最適化や売上の拡大、サービス品質・CSの向上を実現できる人材を養成するためのプログラム「COPC CSP Implementation Leader」を提供しており、トランスコスモスコリアは韓国国内BPO業界最多の60人が「COPC SP Implementation Leader」の資格を取得しています。コンタクトセンターにおける品質管理専門人材の育成に取り組んだ結果、グローバル企業が目指すコスト最適化および売上拡大、サービス品質・CS向上を実現する人材を育成したことが認められました。

トランスコスモスコリアは、今後も持続的な投資と人材育成・品質向上に取り組み、韓国に進出する多くのグローバル企業やプロジェクトに対して、グローバルスタンダードなカスタマーサービスやカスタマーエクスペリエンスを提供し、お客様企業のCS向上、コスト最適化、売上拡大を実現します。



※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 27 の国と地域・164 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)