



2016年6月27日

りらいあコミュニケーションズ株式会社

「COPC®OSP 規格」認証を2年連続更新

りらいあコミュニケーションズ株式会社（以下、「りらいあコミュニケーションズ」、10月1日より株式会社ももしホットラインから社名変更）は、「みなとみらいセンター」（神奈川県横浜市）において、コンタクトセンター業務の国際的なパフォーマンスマネジメント規格「COPC® OSP 規格 Release5.2版」の認証を2年連続で更新いたしました。

「みなとみらいセンター」は神奈川県横浜市にあり、主にモバイル端末におけるテクニカルサポートに関するコールセンター業務の受託・運営を行っています。今回の認証更新において、当センターは、従来の認証範囲であった一次対応業務に加えて二次対応業務に拡大いたしました。また、一次対応業務においては席数が前回更新時の約2倍となりましたが、確立されたセンター運営のプロセスを用いて、パフォーマンスを徹底的に追及できていることが確認されました。

これは、当みなとみらいセンターの運営プロセスが、お客様企業からの業務拡大のニーズに応じるだけでなく、高いレベルの顧客満足度目標を達成し得るサービス提供の基盤として、世界基準を満たしているものと評価されたものです。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシードは、りらいあコミュニケーションズの COPC 規格の認証更新に際して、以下のようにコメントしています。

「クライアントニーズへの対応とエンドユーザへの高いレベルのサービス提供を実現されました。短期間で規模拡大による新人の育成の課題を克服し、顧客満足度と運営の効率性の両面で高いパフォーマンスを維持されたことは、トータルなマネジメントシステムが運用されている結果であると考えます。」

りらいあコミュニケーションズは、今後ともお客様企業の発展を支える高品質で効率的な運用を提供してまいります。

以上

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に30ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約2万人のスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺の BPO サービスに従事、通信、放送、金融、公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。2015年10月1日に、株式会社もしもしホットラインから商号変更。

<http://www.relia-group.com>

【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本、宮坂

TEL 03-5351-7200（代表）