

2014年5月16日

富士ゼロックスのソリューション&サービスヘルプデスクが国際認定機関ヘルプデスク協会の「サポートセンター国際認定」を取得

国際レベルでの高品質なお客様サポートを実現

富士ゼロックス株式会社(本社:東京都港区赤坂9-7-3、社長:山本 忠人)の100%子会社である富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社(本社:東京都中野区、社長:小巻 弘和)は、ソリューション&サービス分野を担当するヘルプデスクにおいて世界最大のサポートサービス業界の国際認定機関であるヘルプデスク協会^{注1}(HDI)の「サポートセンター国際認定(SCC)」を取得いたしました。

富士ゼロックスサービスクリエイティブは、富士ゼロックスおよび関連会社のソリューション&サービスにおけるお客様接点としてコンタクトセンター機能を一括して担当し、富士ゼロックス商品およびソリューション&サービスを導入・利用いただいているお客様からの各種お問い合わせに統合的に対応しています。

今回の認定取得は、ソリューション&サービスに関する全てのヘルプデスクが対象であり、2014年1月に国際認証「COPC[®] CSP規格リリース5.0版^{注2}」を取得した、保守・消耗品受付を担当するカスタマーコンタクトセンターと合わせ、富士ゼロックスサービスクリエイティブのコンタクトセンター全体が、国際レベルのお客様サポート力を有することが評価されました。

HDIの「サポートセンター国際認定(SCC)」はサポートサービス業界で唯一、サポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラムで、EFQM(欧州品質賞)など国際品質標準と業界スタンダードに基づき策定されたものです。認定取得においては厳格な認定オーディット(現地監査)を受け、8要素(リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、サポート資源、プロセスと手順、従業員満足、顧客満足、実行結果)と合計69のスタンダードについて完成度が評価されます。

今回の認定では、とくに、リーダーシップ、方針と戦略、従業員管理、顧客満足の4要素において、高く評価されました。また、日本では5社目のSCC認定取得であり、国内最高レベルのお客様サポート力を有する企業として認められました。

富士ゼロックスサービスクリエイティブは、今後もHDIのスタッフ認定取得や国内認定オーディタ養成等に積極的に取り組むことで、さらなるお客様サポートの品質改善を進め、お客様のさまざまなご要望にワンストップでお応えできる体制を強固にまいります。

[富士ゼロックスサービスクリエイティブの概要]

社名	富士ゼロックスサービスクリエイティブ株式会社
事業内容	販売に関する契約業務および売上管理業務の代行、 会計・経理に関する業務の代行 コンタクトセンター業務 など
本社	東京都中野区本町2-46-1
代表者	小巻弘和(富士ゼロックス株式会社執行役員)
資本金	1億円(富士ゼロックス100%出資)

従業員数 約2,000人

注1) HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)

米国に本部を置く、1989年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体です。現在世界中で5万メンバーを有し、フォーチュン500社のリストに入る企業のうち90%がHDIメンバーとなっています。HDIはどこの企業にも属さないベンダー中立な団体で、公平性と公開性を重んじています。日本ではHDI-Japan(代表取締役CEO 山下 辰巳氏)が活動を行っております。詳しくは <https://www.hdi-japan.com/> をご覧ください。

注2) COPC® (Customer Operations Performance Center) は、米国COPC社(本社: ニューヨーク州)の登録商標です。

- ・ Xerox、Xerox ロゴ、および Fuji Xerox ロゴは、米国ゼロックス社の登録商標または商標です。
- ・ プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。