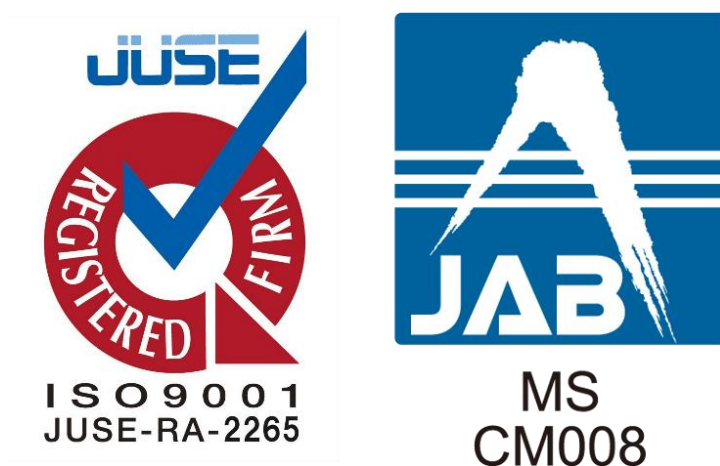


2024年3月4日
SCSKサービスウェア株式会社

品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」の認証を取得 ～全国21のBPOセンターのサービス、本社の管理業務や営業を含む全社を対象に～

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:渡辺 篤史、以下SCSKサービスウェア)は、品質マネジメントシステムの国際規格である「JIS Q 9001:2015(以下ISO9001)」の認証を取得しました。

全国に展開する21のBPOセンターおよび本社機能を含むすべての業務プロセスが、顧客満足の向上を目指した継続的な改善活動を行い、国際的な基準に適合した品質マネジメントを実践していることが認められました。



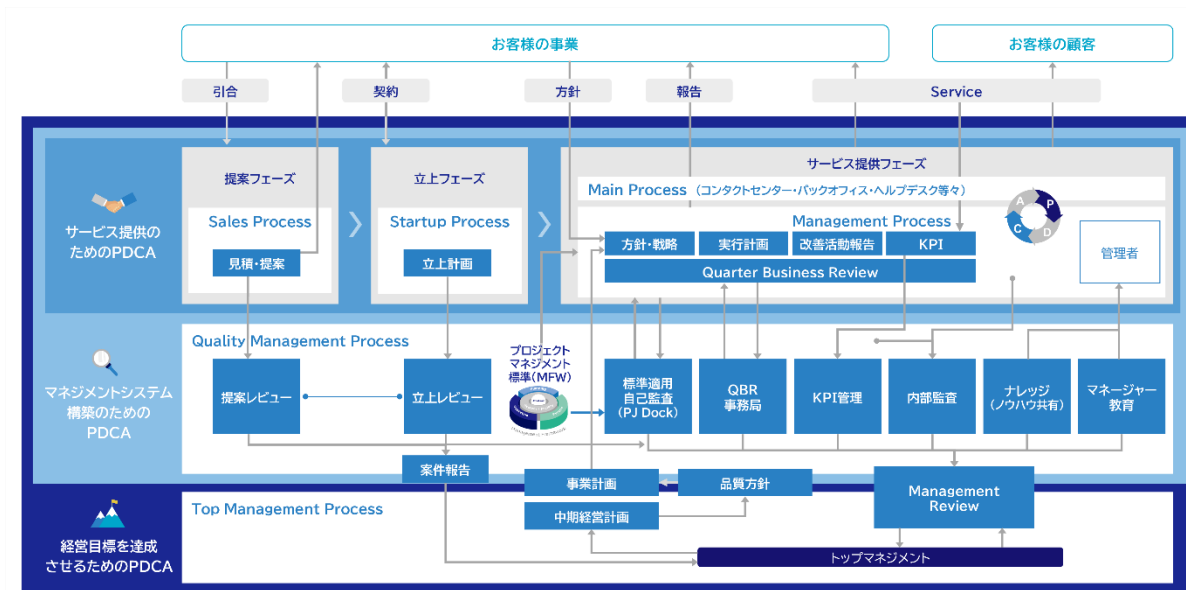
1. 背景

SCSKサービスウェアは、経営理念「夢ある未来を、共に創る」の実現を目指し、「業務ナレッジ」と「IT」と「人財」を連携させて、お客様の価値向上に貢献するBPOサービスの提供を進めてまいりました。すべてのお客様に質の高い業務を提供するために、さまざまな業務改善のノウハウと成果を蓄積し、定量的な分析と改善を継続的に行っています。SCSKサービスウェアが構築したこの品質活動について、第三者から評価を受け、今まで以上にお客様が安心してサービスを利用できるよう、「ISO9001」の認証に向けた審査の申請をしました。

2. SCSKサービスウェアの取り組み

SCSKサービスウェアは、「品質方針※」と「品質活動原則※」に基づき、社内の品質活動プロセスを体系化した品質マネジメントシステムによって継続的な改善活動を行っています。

<SCSKサービスウェアの品質マネジメントシステム>



<主な活動>

・プロジェクトマネジメント標準:SWC Management Framework

コンタクトセンター事業で培ったきめ細かな品質マネジメントのアプローチを基に独自開発した、汎用性の高いプロジェクトマネジメントの標準フレームワーク

・プロジェクト Dock

SWC Management Framework の運用状況を自己監査するプロセス

・各種レビュー制度

お客様への提案時や、サービスの立ち上げ時、四半期毎などに、質の高い提案やサービス提供を行うため、一定規模のプロジェクトに対して、サービス提供部門以外の有識者が評価する制度

※SCSKサービスウェアの「品質方針」と「品質活動原則」(品質向上への取り組み)

<https://www.scskservice.co.jp/company/quality/>

3. ISO 登録情報

審査機関	一般財団法人日本科学技術連盟 ISO 審査登録センター
適用規格	JIS Q 9001:2015 / ISO9001:2015
登録番号	JUSE-RA-2265
認証取得日	2024年02月27日
登録組織	SCSKサービスウェア株式会社(監査部、新規事業企画本部を除く)
登録範囲	BPO サービスの設計・開発・サービス提供業務
対象サイト	豊洲本社、札幌センター、札幌第二センター、岩手センター、新宿センター、新宿第二センター、多摩センター、多摩第二センター、多摩第三センター、横浜センター、名古屋センター、福井センター、大阪センター、島根センター、島根第二センター、福岡センター、福岡第二センター、北九州センター、大分センター、大分サテライトセンター、沖縄センター、沖縄第二センター

4. 「ISO9001」について

「ISO9001」とは、国際標準化機構が定めた品質マネジメントシステムの国際規格です。この規格は組織が顧客満足の向上を重視し、効率的かつ効果的な業務運営を実現する体系的なアプローチをとり、継続的な改善に焦点を当て、組織全体が品質意識の向上を促進することを定めています。

SCSKサービスウェアについて

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィス業務について、業務分析・設計から運用、改善まで、お客様に寄り添った BPO サービスを提供してまいりました。「業務ナレッジ」、「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォームを目指します。

URL:<https://www.scskserviceware.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

Email:press@scskserviceware.co.jp