

PRESS RELEASE

2025 年 11 月 6 日
都築電気株式会社

都築電気、プロシードと「CX 起点の価値創出」に向けた協業を開始 ～協業を通じたコンタクトセンター向け新サービスを順次提供開始～

都築電気株式会社（代表取締役社長：吉田 克之、本社：東京都港区、以下当社）は、株式会社プロシード（代表取締役社長：柳楽 仁史、本社：東京都中央区、以下プロシード）と「CX 起点の価値創出」を目的とした協業を開始しました。

プロシードはコンタクトセンターの国際的な運営マネジメント規格である「COPC® CX 規格」の国内総代理店および認証機関です。協業を通して両社の実績・知見を掛け合わせ、コンタクトセンター向けの新サービスを順次提供します。

■背景

コンタクトセンターを取り巻く環境は日々変化を続けています。近年では電話以外の問い合わせ手段（ノンボイス領域）の発展や AI 活用、CRM ツールとの連携など「顧客体験（CX）向上」がトレンドになっています。また、労働人口の減少に伴うオペレーター人材の確保、カスタマー・ハラスメント対策、問いの複雑化に伴うオペレータースキルの高度化など「従業員体験（EX）向上」に向けた取り組みも求められています。

加えて近年では、インサイドセールス拡大や顧客の声（VOC=Voice of Customer）の収集強化など、「営業活動の属人化解消／営業プロセス改革」を実現するため、コンタクトセンターに期待される役割もさらに拡大しています。

■プロシードとの協業



当社とプロシードは、日々高度化するコンタクトセンターの運営を運用管理／システムの両面から網羅的に支援するため、協業を決定しました。

両社はともにコンタクトセンター分野における知見と実績を蓄積しており、協業を通してノウハウを掛け合わせることでサービスのさらなる拡充を行います。1st サービスとして「CC アセスメントサービス」を提供開始し、2nd サービスとして「アウトバウンドコールサービスパック」の提供準備も進めています。

以降も現状分析・評価／企画構想／アウトソーシング／AI 活用等の各シーンにおけるサービスを順次提供予定です。

イベントのご案内

当社は以下のイベントに出展し、CX・EX 向上に寄与する AI ソリューションを複数展示します。また、プロシードは当社ブース内でのミニセミナーに登壇し、理想的なコンタクトセンター運営のあり方についての講演を行います。

名称：「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（第 26 回）」

会期：11 月 13 日(木)・14 日(金) 10:00-17:30

会場：サンシャインシティ・文化会館ビル

概要：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/exhibit/>

■サービス内容

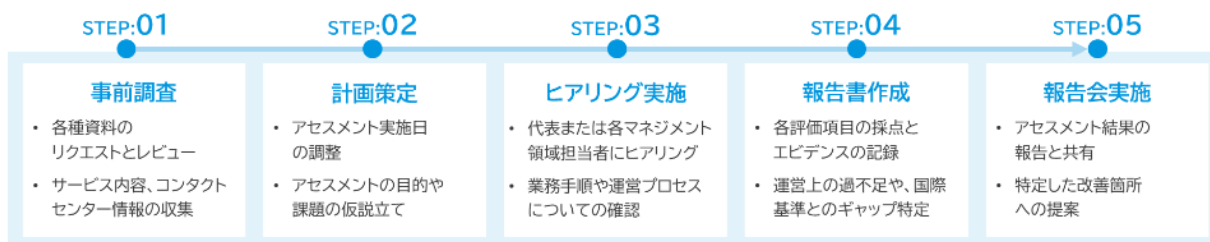
(1) CC アセスメントサービス * 本日より提供開始

運用状況の可視化から改善提案までを一貫して行うアセスメントサービスです。業務の流れや運営体制を多角的にヒアリング・評価し、グローバル基準と照らし合わせた客観的で信頼性の高い改善提案を行うことで、納得感のある改善活動が可能になります。また、立案した計画の実行について引き続き当社にお任せいただくことで、課題を的確に捉えたプロジェクト進行が可能となります。

(URL : <https://tsuzuki.jp/jigyo/contactcenter/assessment/>)



5つのステップでアセスメントを実施



(2) アウトバウンドコールサービスパック * 2025 年 12 月より提供開始予定

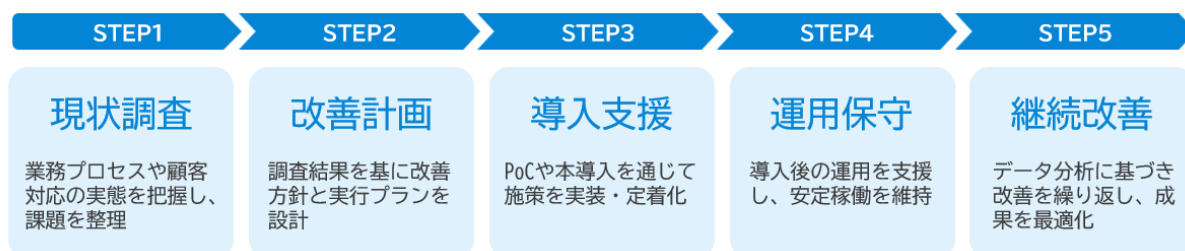
プロシードのコンサルティングメソッドと当社のデジタル技術を掛け合わせたオフリングサービスを提供予定です。課題の特定・整理から、改善計画の立案、必要なデジタル施策の導入支援（PoC、本導入）、運用保守およびデータ分析、継続改善支援まで、お客様におけるインサイドセールス／カスタマーサクセスの変革を一気通貫で支援します。



アウトバウンドコールサービスパック



インサイドセールス／カスタマーサクセスの変革を一気通貫で支援



プロシード社のコンサルティングメソッドと当社のデジタル技術を融合し、お客様の営業活動を効率化しながら、継続的な顧客接点の最適化を実現します

■ 都築電気株式会社について

(URL: <https://www.tsuzuki.co.jp/>)

パーパス「人と知と技術で、可能性に満ちた“余白”を、ともに。」を掲げ、ICT を通してお客様の企業価値向上・社会課題解決を行う企業です。デジタルトランスフォーメーションの推進や、サステナブルな社会構築への貢献を通して、グループ丸となり社会への価値提供を行っています。

2023 年、私たちは創業 100 周年となる 2032 年に向けた「長期ビジョン」を策定しました。

「Growth Navigator（成長をナビゲートし、ともに創りあげる集団）」への変革に努め、豊かな社会の実現と、持続的な企業価値向上への挑戦を続けていきます。

■ 株式会社プロシードについて

株式会社プロシードは、コンタクトセンターのパフォーマンスマネジメント専門コンサルティング会社として、運営最適化や CX 向上支援を行っています。COPC® CX 規格の日本唯一の代理店として、グローバル基準の知見をもとに、国内企業のセンター改革を包括的にサポートしています。

■ COPC®について

COPC®（Customer Operations Performance Center Inc.）は、米国に本社を置く国際的なベストプラクティス標準機関であり、世界中のコンタクトセンターや BPO 事業者で採用されています。COPC® CX 規格は、顧客体験・品質・生産性を高いレベルで両立する運営モデルとしてグローバルに認知されています。プロシードは、日本国内における唯一の COPC Inc. 認定代理店として、コンサルティング、トレーニング、認証支援を通じ、国内企業のセンター変革を推進しています。

■ 本件に関するお問い合わせ先

報道関係

都築電気株式会社 経営企画室 春名・西田

TEL : 050-3684-7780 E-mail : pr@tsuzuki.co.jp

サービスに関するお問い合わせ

都築電気株式会社 ボイスクラウドビジネス統括部

E-mail : webinfo@tsuzuki.co.jp

* 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。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。その後、予告なしに変更されることがございますのでご了承ください。