

News Release

PROSEED
CORPORATION



平成23年9月6日

報道関係各位

株式会社プロシード

SMBC日興証券株式会社、 コールセンター業務の品質保証規格「COPC-2000®」で 世界初の受架電業務を総合的に評価した認証を取得

米COPC社（本社 ニューヨーク州）は、SMBC日興証券株式会社（以下、SMBC日興証券）の木場と沖縄のコンタクトセンターに対して、コールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC-2000®CSP 規格 4.4 版※1」の認証を授与しました。SMBC日興証券は、2008年の受電業務の認証取得や2010年の架電業務の認証取得に続き、今回は世界でも初の事例となる、受架電業務を総合的に評価し認証を授与しました。

今回の認証取得は、昨年までの受電業務、架電業務の双方で確立した顧客満足度の向上、サービス及びクオリティ改善等を実現するためのプロセスを更に強化し、昨年度よりも優れた成果をあげていることが認められたものです。

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※2は、SMBC日興証券のCOPC規格の認証取得について、以下のようにコメントしました。

「受電業務と架電業務の予測・要員計画を統合的に管理し、効率性を高めた上で、自社の顧客及び見込み客に対する営業活動と顧客サポートを両立することで、応対品質の向上とサービスのスピードの確保を実現し、顧客満足度の向上と顧客ロイヤリティの向上をコンタクトセンターにおいて実現したこと、さらにそれが高い専門性を要求される金融系サービスで実現したことを非常に高く評価しました。」

「COPC-2000®規格」とは、コンタクトセンター業務に特化して、お客様満足度の向上と効率の良いオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格であり、特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められたコンタクトセンターにのみに授与されるものです。

以上

注1 COPC とは Customer Operations Performance Center の略です。1996年にマイクロソフト、インテル、デル、コンパック（現ヒューレット・パカード）、アメリカン・エキスプレス、L.L. ビーンらが中心となり作成されました。規格を活用するユーザー自らが業務を改善し、成果をあげることをシステマティックに支援する「ユーザー主義」と「実証性」を兼ね備えているのが特徴です。2011年8月現在、国内における同規格認証取得社数は13社です。

日本では、COPC規格監査実施機関である株式会社プロシード（代表取締役社長 西野弘）が、唯一活動を行っています。株式会社プロシードは、コールセンターマネジメント、金融事業グループ、ITサービスマネジメント、IT調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、および業務改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。COPC-2000® は、米COPC社（本社：ニューヨーク州）の登録商標です。

参考) COPC-2000®認証ステータス

	COPC-2000® CSP 4.4版
認証企業名	SMB C日興証券株式会社
ロケーション	東京（木場）、沖縄
認証範囲	カスタマーサービスセンター、コンタクトセンター （インバウンド・アウトバウンド・カスタマー・マネジメント）
認証日	2011年 8月
認証機関	Customer Operations Performance Center Inc.（米COPC社）

* CSP：Customer Service Provider の略。

◆SMB C日興証券について◆

SMB C日興証券株式会社

代表取締役社長 渡邊 英二

東京都千代田区丸の内3-3-1

報道関係お問い合わせ先：広報部 03-5644-4530

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード（COPC 日本総代理店）

代表取締役社長 西野 弘

東京都港区芝大門2-1-16 芝大門MFビル2階

報道関係お問い合わせ先：営業部 03-5777-6411