

平成24年 9月14日

報道関係各位

株式会社プロシード

## SMBC日興証券 コールセンター業務の品質保証規格「COPC® CSP規格」を5年連続認証取得 リリース5.0規格での認証は金融機関で世界初

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、国内に5か所あるコールセンター全拠点において、コールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC® CSP規格 5.0a版※1」の認証を取得しました。リリース5.0規格での認証は金融機関では世界初の事例で、CSP規格全体でも世界で2例目です。

SMBC日興証券は、2008年に受電業務の認証を国内3か所のコールセンター拠点で取得し、2010年には架電業務の認証を国内で初めて取得、2011年には受電業務・架電業務を統合した認証を世界で初めて取得しています。今回の認証取得は、審査対象をコールセンター全拠点に拡大し、かつCOPC の最新規格であるリリース5.0規格に適用させて認証を取得いたしました。

COPC®規格 リリース5.0 では、従来の規格要求をさらに高めたコンタクトセンターパフォーマンスを達成するだけでなく、会社の経営方針・事業計画との整合性、売上や収益への貢献、顧客へのコミットメントがより深く要求されるようになりました。経営・IT・支店との連携により営業基盤を拡大してきたことや、顧客への重点的なフォローアップなどの中心的な役割をコンタクトセンターが果たしてきたこと等、SMBC日興証券の顧客志向のコンタクトセンター運営が世界的にも先駆的な取り組みであったことを証明しました。

※1 1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業(マイクロソフト、デル・コンピュータ、アメリカンエクスプレス等)が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。米国国家経営品質賞(マルコム・ボルドリッジ賞=MB賞)の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコールセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」としてCOPC®規格が誕生し、また規格の運用、維持のための組織として、米国COPC社(Customer Operations Performance Center Inc.)が設立されました。COPC®は、COPC 社(本社:米国ニューヨーク州)の登録商標です。詳しくは、<http://www.copc.com/> をご覧ください。

※2 株式会社プロシード(代表取締役社長 西野 弘)は、日本で唯一のCOPC®規格監査実施機関であり、コールセンターマネジメント、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。

参考)COPC®認証ステータス

	COPC® CSP 5.0a版
認証企業名	SMBC日興証券株式会社
ロケーション	池袋、木場、名古屋、大阪、沖縄
認証日	2012年 8月
認証機関	COPC Inc. (米COPC 社)

\* CSP: Customer Service Provider の略。

◆SMBC日興証券について◆

SMBC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 03-5566-9377

ホームページ : <http://www.smbcnikko.co.jp/index.html>

◆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2F

1991年6月 設立

事業概要:COPC®、PM等の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

【問い合わせ先】 営業部

電話: 03-5777-6411

ホームページ:<http://www.proseed.co.jp>