

News Release



平成29年11月17日

報道関係各位

株式会社プロシード

みずほ証券株式会社 東京と大阪のコンタクトセンターで COPC を同時認証

みずほ証券株式会社（以下、みずほ証券）は、コンタクトセンター業務において国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC® CSP 規格リリース 5.2（以下、COPC 規格）（※1）」の認証を取得いたしました。みずほ証券コンタクトセンターは、主に注文受注と問い合わせ対応、および投資相談対応を行っています。対象センターは、東京および大阪コンタクトセンターです。今回の認証取得は、顧客に対して高いサービスとサポートを提供し、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、みずほ証券の COPC 規格の認証取得について、以下のようにコメントしています。「市場環境の変化に迅速に対応し、かつ幅広い知識が求められる環境下において、みずほ証券の『声の顔』として顧客に高いレベルでのサービス提供を実施すべく、エージェントへの段階的な育成手法等を構築・運用し、方針の実現を達成させました。」

「COPC® CSP 規格 Release 5.2」とは、顧客対応業務に特化して、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

※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、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(COPC Inc.)が設立されました。COPC®は、COPC社(本社:米国フロリダ)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 根本 直樹)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。

<COPC概要>

COPCは「マネジメントの仕組み」を構築、運用し、ハイパフォーマンスを創出するためのマネジメントフレームワークです。COPC認証は、パフォーマンスの優秀な組織のみが得られる国際品質基準。認証継続することで、O2O(オンライン トゥ オフライン)などに代表されるビジネス環境の変化にも耐えうるマネジメント基盤が構築され、組織の事業目標達成にコンタクトセンターは大きく貢献できるようになります。(2017年11月現在、COPC取得組織数は89団体、うち日本は26団体)

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CSP規格 Release5.2
認証企業名	みずほ証券株式会社
ロケーション	東京、大阪
認証範囲	コンタクトセンター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2017年10月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC社)

* CSP: Customer Service Provider の略。

◆みずほ証券について◆

みずほ証券株式会社

代表取締役社長 坂井 辰史

東京都千代田区大手町1-5-1 大手町ファーストスクエア

1917年 設立

◆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 根本 直樹

東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル22階

1991年 設立

【問い合わせ先】

営業部

電話: 03-6212-2107 (担当) 石井

ホームページ: <http://www.proseed.co.jp>