

News Release



平成26年 9月18日

報道関係各位

株式会社プロシード

SMB C日興証券株式会社 「COPC®CSP規格」認証を7年連続で取得 最新Release5.2版での認証は世界初

米COPC社(本社 フロリダ)は、SMB C日興証券株式会社(以下、SMB C日興証券)の東京と沖縄の2拠点のコンタクトセンターに対して、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC® CSP 規格」の最新版であるRelease5.2の認証を授与しました。Release5.2での認証は世界初です。また東京拠点にある金融商品のアフターフォローサービスを中心に行う「投信アシストセンター」において初めて「COPC® CSP 規格」の認証となります。

SMB C日興証券は、2008年に受電業務の認証を東京、沖縄の国内3か所のコンタクトセンターで取得して以来、国内初の架電業務の認証や、世界初の受架電業務を統合した認証を取得してきました。

今回の認証取得は、新たに「投信アシストセンター」を審査対象に加え、かつ最新規格であるRelease5.2版での認証を取得となります。

SMB C日興証券では、市場環境の変化に迅速に対応しなければならない特徴がある中、受電業務、架電業務共に、継続的に高いパフォーマンスを維持できています。また今回の審査では、投信アシストセンターのように定期的な顧客との関係構築強化の取り組みにおいても、高い成果を導くことができたことを評価したものです。

以上

注 COPC は 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・パッカード）、アメリカン・エクスプレス、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、成果をあげることがシステム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。2014年9月現在、国内における同規格認証取得社数は14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、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、およびパフォーマンス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® は、米COPC社（本社：フロリダ）の登録商標です。

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CSP規格Release5.1
認証企業名	SMB C 日興証券株式会社
ロケーション	東京、沖縄
認証範囲	東京コンタクトセンター 沖縄コンタクトセンター 投信アシストセンター (インバウンド・コンタクト・センター、 アウトバウンド・コンタクト・マネジメント)
認証日	2014年 8月
認証機関	COPC inc. (米国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 久保 哲也

東京都千代田区丸の内3-3-1

2009年 設立

【問い合わせ先】 広報部

電話：03-5566-9377

ホームページ：http://www.smbcnikko.co.jp

◆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2-16-1 芝大門MFビル2階

1991年 設立

【問い合わせ先】 営業部

電話：03-5777-6411（担当）石井

ホームページ：http://www.proseed.co.jp