

News Release



平成27年 9月18日

報道関係各位

株式会社プロシード

S M B C日興証券株式会社
コンタクトセンター業務の品質保証規格
「COPC® CSP規格」を全拠点・全プログラムで更新し
今年で8年連続の認証取得

米COPC社(本社 フロリダ)は、S M B C日興証券株式会社(以下、S M B 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。COPC® CSP規格の認証を取得したのは、今年で8年の快挙となります。また国内に5か所あるコンタクトセンター全拠点(東京2か所、名古屋、大阪、沖縄)での認証取得と、コンタクトセンターが行っている全プログラム(受電・架電業務、金融商品のアフターフォローサービスなど)での認証を取得いたしました。

S M B 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。2015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 池袋フロントサービスセンター 大阪フロントサービスセンター 名古屋フロントサービスセンター (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	2015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>