

News Release



平成27年 3月16日

報道関係各位

株式会社プロシード

三井住友銀行、国内銀行では初のCOPC®の認証取得

株式会社三井住友銀行(以下、SMBC)は、コールセンターのインバウンド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 5.2 版(以下、COPC 規格)(※1)」の認証を取得いたしました。国内銀行では初めてのCOPC規格認証となります。SMBCは、インバウンド・アウトバウンドの機能、コールセンターによる顧客との主体的コミュニケーション、体制面の見直しなど、抜本的な取り組みを行い、リモートチャネルの積極的な活用により、顧客とのコミュニケーションを強化し、コールセンターのパフォーマンスがビジネスにより多く貢献できるよう、コールセンターを変革することを目指し、COPC規格の導入を決めました。認証の対象センターは、コールセンター神戸、コールセンター福岡です。

今回の認証取得は、CS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において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。「COPCの認証取得を通じて一番変化があったことは、これまで以上に徹底した顧客視点での運営の仕組みへ変革を遂げたことです。認証取得をした組織では、顧客の声を収集し、顧客のニーズに気づき、センターやサービスの在り方の改善を進める主体的な場となっていました。短期間でここまで変革できたのは、現場における数多くの工夫、スピード感のある運営でCOPCの認証取得に取り組んだことにあります。」

COPC規格の認証は、継続的改善活動や優秀な実績の追及を求めた厳しい審査基準に照らし行なわれます。認証の維持は、特に顧客(エンドユーザー)に対するサービスの質の高さを継続して実証していることへの評価となります。

※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、アメリカンエキスプレス等)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/index.php> をご覧ください。

参考)COPC®CSP認証ステータス

	COPC®CSP 5.2版
認証企業名	株式会社三井住友銀行
ロケーション	神戸、福岡
認証範囲	コールセンター (インバウンド)
認証日	2015年 3月
認証機関	COPC Inc. (米COPC社)

* CSP: Customer Service Provider の略。

◆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

【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>