

News Release

PROSEED
CORPORATION



平成29年 4月27日

報道関係各位

株式会社プロシード

りそな銀行、国内2拠点でCOPC®の認証取得

株式会社りそな銀行(以下、りそな銀行)は、コール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 5.2 版(以下、COPC 規格)(※1)」の認証を取得いたしました。りそな銀行は、オムニチャネル戦略の取り組みをさらに加速させるために、コールセンターの拠点間のマネジメントのばらつきの解消、コールセンター内のコミュニケーションの促進を図るなど、抜本的な改善に取り組みました。これらの取り組みによってもたらされるパフォーマンスが、りそな銀行の経営貢献さらには、顧客の支持を多く集められるよう、COPC 規格の導入を決めました。認証の対象センターは、グループカスタマーセンター(島根、大阪)です。

今回の認証取得は、リテール顧客に対する高いサービスとサポートを提供するため、経営とグループカスタマーセンターが一体となって取り組み、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、りそな銀行の 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。「りそな銀行は、『お客さまの喜びが りそなの喜び』を理念とし、オムニチャネル戦略の中心であるグループカスタマーセンターの品質と効率の向上に取り組んできました。島根県出雲市と大阪の両拠点において、お客さまに対する行き届いたサービスと有効な情報を提供し、オムニバンクとして進化したサービス展開を目指す中、COPC 規格を活用し、一元的なマネジメント、優秀なオペレーション、高度な人材の育成などに体系的なアプローチを構築し、短期に認証取得を達成しました。短期間で取得できたことは、『現場力』の高さを物語っていると考えています。」

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て行なわれます。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。

参考)COPC®CSP認証ステータス

	COPC® CSP規格5.2版
認証企業名	株式会社りそな銀行
ロケーション	島根、大阪
認証範囲	コールセンター (インバウンド、アウトバウンド)
認証日	2016年12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 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6月 設立

【問い合わせ先】 営業部
 電話: 03-6212-2107
 ホームページ:<http://www.proseed.co.jp>