

平成 21 年 11 月 20 日
日興コーディアル証券株式会社

日興コーディアル証券、コールセンター業務の品質保証規格「COPC-2000®」の認証を更新

日興コーディアル証券株式会社(以下、日興コーディアル証券)は、コールセンター業務に特化して策定された国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC 2000® CSP 規格 4.2 版(以下、COPC 規格(1))」の認証を更新いたしました。日興コーディアル証券は、国内銀行・証券業界では唯一の COPC 規格認証取得企業であり、また、沖縄県における自社運営コールセンターでも唯一の認証取得企業となっています。

認証の対象窓口は、昨年に引き続きお客様サービスセンター(2)支店代表窓口(東京都豊島区池袋)、注文受注専用窓口および問合せ専用窓口(東京都江東区木場と沖縄県那覇市おもろまち)です。

これらの認証更新は、昨年度の認証取得時に確立した 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を更に強化させ、実際に昨年以上に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(3)は、日興コーディアル証券の COPC 規格の認証更新について、以下のようにコメントしています。

「COPC 規格の認証は、継続的改善活動や優秀な実績を追求する国際標準の厳しい審査基準に照らして行われます。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。」

日興コーディアル証券は、今後も引き続き、この国際的基準のオペレーション品質に準拠した業務運営を行うことで、お客様への価値提供を通じ、存在感のある証券会社を目指してまいります。

- 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・コンピュータ、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-2000®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(Customer Operations Performance Center Inc.)が設立されました。COPC-2000®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 お客様サービスセンターは、インバウンド(受電)業務を行う池袋サービスセンター、名古屋サービスセンター、大阪サービスセンター、木場(東京)コンタクトセンター、沖縄第三コンタクトセンター、アウトバウンド(架電)業務を行う沖縄第一コンタクトセンター、沖縄第二コンタクトセンター、商品のフォロー業務を行う商品サポートサービスセンター(東京・木場)の5拠点・8センターで構成されています。
- 3 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。

以上