

2015年9月18日
SMBC日興証券株式会社**SMBC日興証券、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**

SMBC日興証券株式会社は、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」^{※1}の最新規格であるRelease5.2版での認証を取得しました。「COPC® CSP規格」の認証を取得したのは今年で8年連続の快挙となります。また、昨年に続き、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。

当社は2008年より一部拠点での認証を取得して以来、国内初の架電業務での認証取得や、世界初の受架電業務を統合しての認証取得など、高い品質を維持し続けるために、常に新しい試みに継続的に取り組んできており、昨年に続き、コンタクトセンター全拠点・全プログラムにおいて最新規格であるRelease5.2版にて認証を取得いたしました。

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、当社の「COPC® CSP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。

「オペレータによる電話対応は、一律の対応ではなく、顧客のタイプや問い合わせの背景に応じたプロフェッショナルな対応が認められる。またこの高い対応品質へのレベルアップと維持を行う取り組みについて非常に高く評価できる。」

当社は、「いっしょに、明日のこと。」をスローガンに、引き続きお客様を中心に考え、より高い価値を提供し、満足と安心をお届けしてまいります。

※1 1996年に米国において、コンタクト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）の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコンタクト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®規格が誕生しました。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®は、COPC社（本社：米国フロリダ州）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、コンタクト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。

以上