

平成 20 年 11 月 26 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のコールセンター業務、国内銀行・証券業界初の「COPC-2000®」の認証を取得

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 4.1 版、以下 COPC 規格※」の認証を本年 10 月に取得し、本日認証状を受領しました。認証の対象窓口は、お客様サービスセンター支店代表窓口(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。

今回の認証は、国内銀行・証券業界初の取得であり、また、複数窓口や拠点で初の同時取得、沖縄県における自社運営コールセンターでも初の認証取得となります。

これらの認証取得は、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を確立した上で、実際に優れた成果をあげていることが認められたものです。

日興コーディアル証券は、『「お客様のことを一番よく知り、お客様の期待に最も応えられる企業」を目指す。』と表明しており、今回の認証取得は、この方針を支える活動の成果の一例です。

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、お客様の満足度向上を目指してまいります。

※ 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。

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 山田 芳幸)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