

平成 22 年 5 月 27 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、コールセンターのアウトバウンド業務で
“国内初”の品質保証規格「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、コールセンターのアウトバウンド(架電)業務において、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 4.3 版(以下、COPC 規格 1)」の認証を取得いたしました。アウトバウンド業務では国内初の COPC 規格認証となります。既に日興コーディアル証券は、平成 20 年 10 月にコールセンターのインバウンド(受電)業務において COPC 規格の認証を取得しており、インバウンド業務とアウトバウンド業務双方における COPC 規格の認証取得においても、国内初の事例となります。これらは、日興コーディアル証券の経営理念である「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する。」を実践している活動成果の一例です。

今回の認証取得は、インバウンド業務で確立した顧客満足度の向上、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アウトバウンド業務にも適用し、アウトバウンド業務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。認証の対象センターは、お客様サービスセンター沖縄第一コンタクトセンターおよび沖縄第二コンタクトセンター(沖縄県那覇市)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、日興コーディアル証券のアウトバウンド業務における 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。

「アウトバウンド業務における COPC 規格認証は、日本で初の快挙です。その試みは、顧客満足度、コンプライアンス遵守、生産性と収益への寄与などを、実際に計測し、かつ高いパフォーマンスを達成することが求められる、非常に難易度の高いものでした。日興コーディアル証券は、インバウンド業務に続く認証取得であり、COPC 規格をマネジメントシステムとして活用し、顧客ロイヤルティの向上と企業の収益に貢献する金融系コールセンターの国内随一の成功事例となりました。」

日興コーディアル証券は、今後も引き続き、国際的基準のオペレーション品質に準拠したコールセンターの業務運営を行うことで、本邦 No.1 であり、グローバルにも競争力を有する、質量ともに充実した総合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・ポルドリッジ賞)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-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 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