

2011年9月6日  
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、コールセンター業務の品質保証規格「COPC-2000®」で  
世界初の受架電業務を総合的に評価した認証を取得**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、申請した池袋、木場、沖縄のコールセンターにおいて、コールセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC-2000® CSP規格 4.4版※1」の認証を更新しました。内、木場と沖縄のコールセンターでの受架電業務を総合的に評価した認証取得は世界でも初めての事例です。

SMBC日興証券は、2008年に受電業務の認証を取得し、2010年には架電業務の認証を国内で初めて取得しています。今回の認証取得は、昨年までの受電業務、架電業務の双方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更に強化し、昨年度よりも優れた成果をあげることが総合的に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、SMBC日興証券の 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。

「受電業務と架電業務の予測・要員計画を統合的に管理し、効率性を高めた上で、自社の顧客及び見込み客に対する営業活動と顧客サポートを両立することで、応対品質の向上とサービスのスピードの確保を実現し、顧客満足度の向上と顧客ロイヤリティの向上をコンタクトセンターにおいて実現したこと。さらにそれが高い専門性を要求される金融系サービスで実現したことを非常に高く評価した。」

SMBC日興証券は、引き続きお客様に満足いただける応対品質をご提供することで、グローバルにも競争力を有する、質・量ともに充実した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)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.html> をご覧ください。

以上