

2012年9月14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® CSP 規格」を5年連続認証取得
Release5.0版での認証は金融機関で世界初**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、国内に5か所あるコールセンター全拠点(東京(木場・池袋)、沖縄、大阪、名古屋)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® CSP規格 5.0a版※1」の認証を取得しました。Release5.0版での認証は金融機関で世界初の事例です。

SMBC日興証券は、2008年に受電業務の認証を東京(木場・池袋)、沖縄の国内3か所のコールセンターで取得して以来、国内初の架電業務の認証や、世界初の受架電業務を統合した認証を取得してきました。今回の認証取得は、審査対象をコールセンター全拠点に拡大し、かつCOPCの最新規格であるRelease5.0版に適用させ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、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。

「Release5.0版では、従来の規格要求をさらに高めたコンタクトセンターパフォーマンスを達成するだけでなく、会社の経営方針・事業計画との整合性、売上や収益への貢献、顧客へのコミットメントがより深く要求されるようになりました。経営・IT・支店との連携により営業基盤を拡大してきたことや、顧客への重点的なフォローアップなどの中心的な役割をコールセンターが果たしてきたこと等、同社の顧客志向のコンタクトセンター運営が世界的にも先駆的な取り組みであったことを証明しました。」

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、アメリカンエクスプレス等)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®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/> をご覧ください。

以上