

2013年9月13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」で
新規格制定後、世界初の3,000点満点で認証を取得**

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Release5.1版における認証審査で、満点の3,000点で認証を取得しました。3,000点満点での認証取得は、2011年にRelease5.0版に改定されて以降、世界で初めての事例であり、当社がCOPC® CSP規格で認証を取得したのは今年で6年連続の快挙となります。

当社のコンタクトセンターでは、主にフリーダイヤル受電、支店代表電話受電、新規・既存顧客への架電の3つの業務を行っております。今回、支店代表電話を受電しているコンタクトセンターを中心に、お問合せが増加する中、電話のつながりやすさと、高い対応品質レベルの維持に加え、更なる対応品質の向上にむけた運営姿勢が高い評価を得ております。

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。

「グローバル規格である COPC®規格は、世界各国の優秀なセンター運営のトレンドを取り入れています。最新の Release5.1 版では、従来からの顧客満足度追求や事業成果への貢献に加え、科学的な品質データの分析、CSR やコンプライアンスへの取り組みなどにも認証項目の範囲が広がりました。いずれも難易度の高い活動ですが、既に先駆的な取り組みをしている同社であるため高いスコアで最新の認証基準をクリアすることができました。」

当社は、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