

2014年9月18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」を7年連続認証取得
最新規格 Release5.2 版での認証は世界初**

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の最新規格であるRelease5.2版での認証を取得しました。Release5.2版での認証は世界初の事例であり、当社が「COPC® CSP規格」で認証を取得したのは今年で7年連続の快挙となります。また、東京拠点にある金融商品のアフターフォローサービスを中心に行う「投信アシストセンター」において、初めて「COPC® CSP規格」の認証を取得いたしました。

当社は、2008年に受電業務の認証を取得して以来、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まいりました。

今回は、新たに「投信アシストセンター」を審査対象に加え、かつ最新規格であるRelease5.2版での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、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。

「市場環境の変化に迅速に対応しなければならない特徴がある中、受電業務、架電業務共に、継続的に高いパフォーマンスを維持できています。また今回の審査では、投信アシストセンターのように、定期的な顧客との関係構築強化の取り組みにおいても、高い成果を導くことができました。」

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