

【NEWS RELEASE】

2020年3月31日

各 位

株式会社SMB C信託銀行

コールセンター業務の国際基準品質保証規格『COPC®CX 規格 CSP6.1 版』の取得について

株式会社SMB C信託銀行（代表取締役社長：荻野 浩三）は、2020年2月に、プレスティア・コールセンター（東京・沖縄）において、国際基準のオペレーション品質保証規格『COPC®CX 規格 CSP6.1 版（以下、COPC 規格）（*）』の認証を取得いたしました。

「COPC®CX 規格 CSP6.1 版」とは、コンタクトセンター業務に特化して、お客さま満足度の向上と効率の良いオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格であり、特にお客さま対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められたコンタクトセンターにのみ授与されるものです。

プレスティア・コールセンターでは、電話での取引・サービスの提供を行っており、グローバルに活躍されるお客さまのために24時間365日対応しています。また、お客さまの声を反映しつつ対応品質向上に努めております。その活動には長年の電話対応での経験を活かして、インターネットでのご案内を充実させることも含まれております。そのような取り組みが今回、国際基準で認められました。

当行は、引き続きお客さまに寄り添ったサービスのご提供に努めてまいります。

（*）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、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＝MB 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、また規格の運用、維持のための組織として、米国 COPC 社（COPC 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。

日本での COPC 規格監査実施機関は、株式会社プロシード（代表取締役社長 根本 直樹）になります。

以 上