

平成 27 年 3 月 16 日

各 位

株式会社 三井住友銀行

コールセンター業務の国際基準品質保証規格「COPC® CSP 規格」の取得について

株式会社三井住友銀行（頭取：國部 毅）は、平成 27 年 3 月に、お客さまからのお問い合わせに対応するコールセンター（神戸・福岡）において、国際基準のオペレーション品質保証規格「COPC®CSP 規格 5.2 版（以下、COPC 規格）（ ）」の認証を取得いたしました。邦銀では、初めての取得になります。

三井住友銀行ではお客さまの変化する生活スタイルに対応するため、コールセンター、インターネット、ATM 等のリモートチャネルが連携して商品・サービスを提供しております。コールセンターにおいては、お客さまの問い合わせ内容を的確に把握し、スピーディーな対応を行うことがお客さま満足度の向上につながるため、COPC 規格の認証取得を見据え、平成 26 年 4 月からコールセンターの業務改革を行ってまいりました。

この度取得した COPC 規格とは、コールセンター業務における、お客さま満足度の向上と業務運営の効率性を実現するために策定された品質保証規格です。お客さまへのサービス提供の迅速性や正確性、業務運営の効率性等を指標化し、高いレベルで達成・維持することができたコールセンターに対して、米国 COPC 社より認証されるものです。

当行は、引き続きお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、より一層価値あるサービスを提供してまいります。

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（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。

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 西野 弘）になります。

以 上