

News Release



2020年3月31日

報道関係各位

株式会社プロシード

株式会社SMB C信託銀行 プレスティア・コールセンター（東京・沖縄） 「COPC®CX 規格 CSP6.1 版」認証

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、2020年2月に株式会社SMB C信託銀行のプレスティア・コールセンター（東京、沖縄）に対して、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP6.1 版（以下、COPC 規格）（注）」の認証を授与しました。

「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、お客様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、特にお客様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、グローバルに活躍する顧客のために24時間365日対応しています。また、顧客の声を反映しつつ対応品質向上に成功しており、この取り組みを評価したものです。

以上

注 COPC®規格とは、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。

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CX規格CSP6.1版
認証企業名	株式会社SMB C信託銀行
ロケーション	東京、沖縄
認証範囲	プレスティア・コールセンター (インバウンド・コンタクト・センター)
認証日	2020年 2月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード (COPC 日本総代理店)

代表取締役社長 根本 直樹

東京都千代田区丸の内一丁目6番6号 日本生命丸ノ内ビル2 2階

1991年 設立

【問い合わせ先】 営業部

電話 : 03-6212-2107 (担当) 石井

ホームページ : <https://www.proseed.co.jp>