

2017年4月27日

各 位

株式会社りそな銀行

## コールセンター業務における国際基準品質保証規格 「COPC® CSP 規格」の取得について

りそなグループのりそな銀行（社長 東 和浩）は、2017年3月にグループ各社のコールセンター業務を担うグループカスタマーセンター2ヶ所（島根・大阪）について、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<sup>※1</sup>」（以下、COPC 規格）の認証を取得いたしました。

### ▶ コールセンターとしての高いパフォーマンスを実証

COPC 規格は、世界 75 ヶ国・1600 社で採用されている品質保証規格で、サービス提供の迅速性や正確性、業務運営の効率性といった項目に関する厳しい審査基準をクリアし、その水準の維持が実現できているコールセンターに対して認証が与えられるものです。

### ▶ オムニチャネル戦略の実現に向けた基盤を構築

りそなグループは、一元的なマネージメント、正確なオペレーション、高度な人材育成体制、自立可能な運営体制を構築したこのグループカスタマーセンターを通じて、これまで以上に行き届いたサービスと有益な情報提供を実現してまいります。

※1 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。

以上