

2017年11月17日

各位

みずほ証券株式会社

## コンタクト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

みずほ証券株式会社（取締役社長：坂井 辰史）は、2017年10月に、お客さまからのお問合せに対応するコンタクトセンター（東京・大阪）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。

COPC 規格は、コンタクトセンター業務において、非常に高いお客さま満足と、それを実現するための運営が実現できている組織のみに提供される、世界 75 か国・1600 社以上で採用されているグローバル基準の品質保証規格であり、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ンタクトセンターに対して、米国 COPC 社より認証されるものです。2017年11月現在、厳格な認証審査のもと、同規格を取得した組織数は、全世界において 89 団体です。

今後も、当社は〈みずほ〉が目指す、「総合金融コンサルティンググループ」の唯一の総合証券として、これまで以上に価値の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・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＝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：米国フロリダ州）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 根本 直樹）になります。

以上