



2016年12月27日

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

アフラック（日本における代表者・社長：山内 裕司）は、お客様やビジネスパートナーからのお問い合わせに対応するコンタクトセンター（※）において、日本の生命保険業界では初めて、国際基準のオペレーション品質保証規格「COPC® CSP 規格 Release5.2（以下、COPC 規格）」の認証を取得（取得日：2016年12月16日）しました。

COPC 規格の認証は、コンタクトセンターにおいて、優れたお客様満足度とそれを実現するための業務運営が実現できている組織にのみ提供される国際基準の品質保証規格で、2016年12月末時点で同規格を取得している企業数は、厳格な認証審査のもと、全世界において77組織のみとなっています。

アフラックでは1,500万人を超えるお客様のご契約をお預かりする生命保険会社として、コンタクトセンターにおけるお客様満足度の向上と業務運営の効率性を重視し、お客様へのサービスの迅速性や正確性等を高いレベルで提供すべく、不断の業務改革を行ってきました。その結果、お客様満足度においてCOPC社が定める国際基準を上回る評価を継続して獲得できている点、ならびに複数のロケーションでの高度かつ体系的な運営管理を実現できている点が高く評価されました。

当社は引き続き、コンタクトセンターにおける高い業務品質を維持するとともに、お客様により一層ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

※ 東京都調布市・兵庫県神戸市の2ヵ所で稼働しており、一般のお客様からのお問い合わせに対応する「コールセンター」、販売代理店専用の「アソシエイツサポートセンター」、業務提携先専用の「アライアンスサポートセンター」から成る組織。今般の認証対象は調布市及び神戸市の全センター。

<COPC® CSP 規格 Release5.2 について>

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：米国フロリダ州）の登録商標です。

なお、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）です。