

# News Release

PROSEED  
CORPORATION



2020年 10月 5日

報道関係各位

株式会社プロシード

## 國泰世華商業銀行（こくたいせかぎんこう）Cathay United Bank 「台湾初」コールセンターで国際品質規格 COPC® CX 規格の認証取得

Cathay United Bank（本社：No. 7, Songren Road, Taipei City、董事長 郭明鑑）は、台北市のコールセンターにおいて、国際基準品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP 版リリース 6.1（以下、COPC®規格）（※）」の認証を取得いたしました。

COPC®CX 規格は、優れた顧客体験（CX）を目指す会社のために策定された国際基準であり、運営プロセスの方法やベンチマークが定められています。運営監査とパフォーマンスデータの評価に基づき、サービスの迅速性、顧客対応品質、運営の生産性、顧客体験の評価において一貫して高い成果を出している組織に対し、COPC 社により認証されるものです。

Cathay United Bank は、顧客接点だけでなくオペレータの教育プログラムでも DX（Digital Transformation）を推進し飛躍的な成果を生み出したことと、コロナ禍においても安定したサービス提供を実現し、満足度90%以上となる高い顧客満足度やデジタルチャネル利用率65%以上を実現してきたことが評価され、COPC®CX 規格の認証取得となりました。

以上

（※）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、アメリカンエクスプレス等）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。

台湾での 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。

◆Cathay United Bankについて◆

國泰世華商業銀行股份有限公司

董事長 郭明鑑

台北市信義區松仁路7號

【問い合わせ先】 國泰世華銀行 金融服務部

電話：+8862-2383-1000

ホームページ： <https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/>

◆プロシードについて◆

PROSEED CORPORATION

代表取締役社長 根本直樹

台北市松山區民生東路三段128號3樓之1

【問い合わせ先】 台湾支店

電話：+886-978-584-048 (担当) 清松

ホームページ： <https://www.proseed.co.jp/tw>