

2026. 3. 2

**東海地方の銀行のコンタクトセンター初！
国際品質保証規格「COPC® CX 規格認証」を取得
～非対面チャネルにおける顧客体験向上への取り組みが国際基準で評価～**

静岡銀行（頭取 八木 稔）は、電話やインターネットなど非対面チャネルによる顧客対応を担う「カスタマーサポートセンター」において、国際的な品質保証規格「COPC® CX 規格認証（Release 7.0）」を取得しました。

本認証の取得は、東海地方の銀行のコンタクトセンターとして初となります。

近年、金融サービスにおいては、デジタル化の進展により、非対面チャネルを通じた顧客対応の重要性が一層高まっています。静岡銀行では、カスタマーサポートセンターを、電話・インターネット等を通じてお客さまの多様なご要望に応える「統合的な顧客サポート拠点」と位置付け、応対品質の向上や業務プロセスの高度化に継続して取り組んできました。

今回の COPC® CX 規格認証の取得は、こうした取り組みが、国際的に優良なコンタクトセンターで実践されている運営手法を基準として評価されたものです。

今後も、お客さま一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を通じて、より迅速かつ的確に対応するとともに、顧客体験（CX）のさらなる向上を目指してまいります。

1. 認証年月 2025 年 12 月（2026 年 2 月審査にて確定）

2. 認証範囲 静岡銀行 カスタマーサポートセンター



※COPC®（Customer Operating Performance Center）

米国 COPC 社（本社：フロリダ州）の登録商標。COPC は、コンタクトセンター業務の品質と顧客満足度を向上させるため、1996 年に米国で誕生したマネジメントモデル。世界中の優秀なコンタクトセンターのベストプラクティスを基準とし、パフォーマンスの実績を最重視する品質保証規格であり、現在、世界 70 カ国以上で広く導入されています。

※株式会社船井総合研究所プロシード事業部（規格監査実施機関）

船井総合研究所プロシード事業部は日本唯一の COPC 規格監査実施機関であり、コンタクトセンターマネジメント、CX コンサルティングの分野の業務改善コンサルティング、導入コンサルティング、およびマネジメント人材育成を行っています。同社は、本認証取得に対し、「COPC の活用を推進する過程で、カスタマーサポートセンターのスローガンである『お客さまが電話を架けてよかった、職員が受けてよかったと感じるセンター』という考え方が職員一人ひとりに浸透し、お客さまを第一に考えた対応が実践されていることが確認された」とコメントしています。