

2026年4月8日

各位

CONTACTセンターの国際品質保証規格「COPC®CX規格認証」を更新！

～非対面チャネルにおける更なるサービス品質向上への取り組み～

株式会社伊予銀行（頭取 三好 賢治）は、世界70カ国以上で導入されているCONTACTセンターの国際品質保証規格「COPC®CX規格 Release 7.1（COPC®CX規格）」の認証を更新（株式会社船井総合研究所プロシード事業部※2による規格監査）しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

今回の更新により、昨年地方銀行で初めて認証を受けた「いよぎんテレホンセンター」に加え、新たに「電話受付センター」まで認証範囲が拡大されました。これは、当行の非対面チャネルについて、より広くお客さまへのサービス提供の正確さや品質、業務運営の効率性向上への継続的な取り組みが評価されたものです。

当行は、中期経営計画にて掲げるDigitalとHumanが高度に融合したコンサルティング体制の構築を目指し、2025年に行内に分散していた非対面チャネル部門を「ダイレクトコンサルティング部」として統合いたしました。今回の認証更新と範囲拡大は、この取り組みをさらに加速させるものです。

当行は、今後もお客さま対応における世界標準の高い品質を維持・向上させ、地域のお客さまの課題解決と更なる価値提供に努めてまいります。

記

○認証範囲

認証日	認証範囲	運営窓口等
2025年 3月	伊予銀行 ダイレクトコンサルティング部 いよぎんテレホンセンター	総合フリーダイヤル、個人ローンダイヤル、投信デスク、等
2026年 3月	伊予銀行 ダイレクトコンサルティング部 電話受付センター	愛媛県内営業店宛ての受電対応 紛失・盗難専用ダイヤル

※1 COPC® (Customer Operating Performance Center)

米国COPC社（本社：フロリダ州）の登録商標。COPCは、CONTACT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CONTACT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る。

※2 株式会社船井総合研究所プロシード事業部

日本唯一の COPC 規格監査実施機関であり、CONTACT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、当行の「COPC®CX 規格認証」の認証更新に際し、次のようにコメントしています。「地方銀行においての日本初の COPC 認証取得から1年が経過した今年度は、その活動の対象領域を拡大して適用され、大きな成果を上げられました。お客さま満足度をはじめとする顧客体験の安定したパフォーマンスに加え、従業員満足度においても昨年以上の高い数値を実現されています。また、対象スコープの拡大とともにさらに効率的な運営も実現されつつあることが確認されました。」

以上



The Iyo Bank, Ltd.
Direct Consulting Division

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社伊予銀行 ダイレクトコンサルティング部（担当：山本(匡)） TEL (089) 941-7835