

News Release



平成25年 8月 1日

報道関係各位

株式会社プロシード

SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社 ノンバンク業界で国内初の取得 「COPC®CSP規格Release5.0」認証

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、2013 年 7 月に SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社（以下、SMB CCF）の国内 3 拠点のお客様サービスセンター（東京、大阪、福岡）に対して、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®CSP 規格 Release5.0」の認証を授与しました。消費者金融業界のみならず、ノンバンク業界（信販、クレジット含む）として、国内で初めての認証となります。

「COPC®CSP 規格 Release5.0」とは、コンタクトセンター業務に特化して、お客様満足度の向上と効率の良いオペレーションの実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格であり、特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められたコンタクトセンターにのみに授与されるものです。

SMB CCFでは、2010年より、従来までの有人店舗からコンタクトセンターであるお客様サービスセンターへ業務を集約し、非対面型での営業体制へと移行しています。そのような中、さらなるお客様満足度の向上を目指し、お客様サービスセンターの業務プロセスの確立およびパフォーマンスの向上に取り組んできた結果、3 拠点同時での認証取得を実現しています。お客様満足度の向上のみならず、サービス及び品質改善を実現するためのプロセスが確立されていることや、具体的な活動成果をあげていることを評価したものです。

以上

注 COPC とは、1996 年にマイクロソフト、インテル、デル、コンパック（現ヒューレット・パカード）、アメリカン・エクスプレス、L.L. ビーンらが中心となり作成されました。規格を活用するユーザー自らが業務を改善し、成果をあげることをシステムティックに支援する「ユーザー主義」と「実証性」を兼ね備えているのが特徴です。2013年7月現

在、国内における同規格認証取得社数は11社です。

日本では、COPC規格監査実施機関である株式会社プロシード(代表取締役社長 西野弘)が、唯一活動を行っています。株式会社プロシードは、コールセンターマネジメント、ITサービスマネジメント、IT調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、およびパフォーマンス改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。COPC®は、米COPC社(本社：フロリダ)の登録商標です。

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CSP規格Release5.0
認証企業名	SMB C コンシューマーファイナンス株式会社
ロケーション	東京、大阪、福岡
認証範囲	お客様サービスセンター (インバウンド・コンタクト・センター、 アウトバウンド・コンタクト・マネジメント、 回収業務 (Collections))
認証日	2013年 7月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC 社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆SMB C C Fについて◆

SMB C コンシューマーファイナンス株式会社

代表取締役社長最高執行役員 幸野 良治

東京都千代田区大手町1-2-4

1962年 設立

【問い合わせ先】 広報CSR室

電話：03-3213-2545 (担当) 森川・奥

ホームページ：<http://www.smbc-cf.com>

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード (COPC 日本総代理店)

代表取締役社長 西野 弘

東京都港区芝大門2-16-1 芝大門MFビル2階

1991年 設立

【問い合わせ先】 営業部

電話：03-5777-6411 (担当) 石井

ホームページ：<http://www.proseed.co.jp>