

News Release



平成27年 8月 4日

報道関係各位

株式会社プロシード

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 「COPC®CSP規格」認証を3年連続で取得

米COPC社（本社 フロリダ）は、昨年、一昨年に引き続き3年連続で、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社（以下、SMBCCF）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 Release5.1」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、国内唯一の認証企業となります。

「COPC®CSP規格 Release5.1」とは、コンタクトセンター運営に特化した、「優れたお客様満足度」と「効率の良いセンター運営」を実現するための基準を定めたグローバル品質保証規格です。生産性、品質、満足度等の数値の成果、およびそれらを支えるセンター運営が世界基準を満たすと外部審査によって認められたコンタクトセンターにのみに授与されます。

SMBCCF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、継続をしています。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 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。2015年8月現在、国内における同規格認証取得社数は14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Release5.1
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	2015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

東京都中央区銀座4-12-15

1962年 設立

【問い合わせ先】 広報CSR部

電話：03-3543-7360（担当）森川・ポーイ

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>