

【NEWS RELEASE】

2023年9月19日

各 位

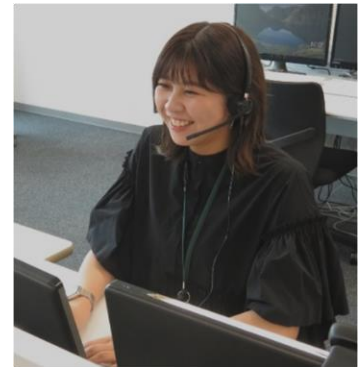
SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

**国内初！COPC®CX 規格 カスタマーオペレーション版 Release7.0 認証を取得
～プロミスが11年連続 COPC 認証を取得～**

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：金子 良平 以下、当社）の国内2拠点（東京、大阪）にあるお客様サービスセンターは、コンタクトセンター業務の国際品質保証規格「COPC®CX 規格 カスタマーオペレーション版 Release7.0*」の認証を国内で初めて取得いたしました。また、11年連続でのCOPC認証取得は、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）において当社のみとなります。

お客さま対応を行う「お客様サービスセンター」では、インターネット（アプリを含む）、電話、自動契約機といった機能別に、お客さまのニーズに合わせた対応業務を行っております。

お客さまの状況や求める情報に応じて、自動QAチャットでの回答や直接オペレーターとの会話が選べる“デジタル”と“ヒューマンタッチ”を融合したサービスを提供することで、昨年からの新成人対応やコロナ後の生活様式の変化など、センターを取り巻く環境の変化が激しい中、月間約20万件の問合せにスムーズにお応えしています。



今年は、より業務効率を高めるべく、お客さまとの接点を意識したアンケート調査によるサービス改善や、センター運営の強化等に取り組んだ結果、高いパフォーマンスを発揮していることが評価され、11年連続のCOPC認証取得となりました。

当社はこれからも、デジタルライゼーションを活用した利便性向上をテーマに、お客さまにとって安心・信頼をベースとした、身近でベンリにご利用いただける金融サービスの提供を通じ、お客さまと社会のこれからのをずっと応援してまいります。

※主にコンタクトセンター（コールセンター）向けの規格として1996年の初版発行以降、時代に合わせ続けて継続して更改を実施。認証の取得における評価項目は、カスタマーエクスペリエンス、サービス、クオリティ、収益等の実績に重点を置いた全33項目。

以 上

(ご参考)

COPC (Customer Operations Performance Center) は「マネジメントの仕組み」を構築、運用し、ハイパフォーマンスを創出するためのマネジメントフレームワーク。COPC 認証は、パフォーマンスの優秀な組織のみが得られる国際品質基準。認証継続することで、O2O (オンライン トゥ オフライン) などに代表されるビジネス環境の変化にも耐えうるマネジメント基盤が構築され、組織の事業目標達成にコンタクトセンターは大きく貢献。2023年9月現在、COPC 取得組織数は130組織、うち日本は22組織。1996年に米国でコンタクトセンター業務を実施する企業 (マイクロソフト、デル、アメリカン・エクスプレス等) により、業務を改善しお客さま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、世界的に需要が拡大し始めたコンタクト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。COPCは、COPC社 (本社: 米国フロリダ州) の登録商標。国内唯一の審査および教育機関は、株式会社プロシード。