

【NEWS RELEASE】

2022 年 9 月 8 日

各位

SMBC コンシューマーファイナンス株式会社

ノンバンク業界初！プロミスが10年連続COPC認証を取得 ～プロシード×プロミスの社長対談！変わらないお客さまへの約束とは～

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 CSP 版 Release6.2^{※1}」の認証を取得いたしました。10 年連続での認証取得は、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。

当社は、消費者金融業界で初となるコールセンターの開設（1987 年）以来 35 年に亘りお客さま本位の姿勢を追求しています。

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います。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を選べる“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し、月間約 18.9 万件の問合せにスムーズにお応えしています。



今年は、Web（申込画面、会員サービス画面等）のUI^{※2}・UX^{※3}の改善によるお客さまの利便性向上により取り組んだ点、そして、業務効率を高めるセンター運営の強化等に取り組んだ結果、安定的に高いパフォーマンスを発揮していることが評価され、10 年連続の「COPC 認証」取得となりました。

●COPC 社の社長 兼 最高執行責任者（COO）のカイル・ケネディ氏より動画メッセージ

10 年連続の「COPC 認証」を記念し、COPC 社の社長 兼 最高執行責任者（COO）のカイル・ケネディ氏より動画メッセージが寄せられました。同メッセージ内では、「10 年連続の受賞は、SMBC コンシューマーファイナンスが、従業員とお客さまに対して、最高レベルの顧客体験を達成するための終わりなき探求心、集中力の継続を証明しており、大変快挙なことである」と、評価されました。



社長 兼 最高執行責任者（COO）カイル・ケネディ氏

SMBC コンシューマーファイナンス

●株式会社プロシード 代表取締役社長 根本直樹氏と、当社 金子良平による記念対談

8月26日に開催されたCOPC認証審査および報告会の後、国内唯一、COPCの審査および教育機関を担っている株式会社プロシード 代表取締役社長 根本直樹氏と、当社 代表取締役社長 金子良平による記念対談を実施し、当社が60年変わらず大切にしている想いや、当社が目指すCX等について語り合いました。対談の中で当社は、「UI・UXを含め、DX※4が進む程、コールセンターのお客さま対応もより進化した対応ができる。今回、10年連続認証という節目だが、今後も一人ひとりのお客さまとまっすぐ向き合うことを約束します」と、継続してカスタマーファースト（CF）をPROMISE（約束）していく姿勢を示しました。



（左）根本社長 （右）金子社長

SMBCコンシューマーファイナンスはこれからもデジタルイノベ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、身近でベネリにご利用いただける金融サービスの提供を通じ、お客さまの未来を応援していきます。



※1 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

※2 User Interface（ユーザーインターフェース）の略称。コンピューターとユーザーが情報をやり取りする仕組みを示し、Webサイトのデザイン、入力フォーム等、ユーザーの視覚に触れるすべての情報をいう

※3 User Experience（ユーザーエクスペリエンス）の略称。ユーザーが製品やサービスを通して得られる体験や経験をいう

※4 Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略称。デジタル技術を用いることで、生活やビジネスが変化していく様をいう

<COPC 認証の概要>

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。2022年8月現在、COPC取得組織数は110組織、うち日本は25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。

以 上