

News Release



2021年10月7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 ノンバンク業界初9年連続でグローバルの品質規格である COPC 認証更新

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、SMBCCF）は、国内2拠点のお客様サービスセンター（東京、大阪）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 CX 規格 CSP 版 Release6.2」の認証更新を達成しました。9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 SMBC コンシューマーファイナンス株式会社のみとなります。

COPC®CX 規格は、優れた顧客体験（CX）を目指す会社のために策定されたグローバル基準の品質保証規格であり、運営プロセスの方法やベンチマークが定められています。特に、顧客体験、および顧客満足度において一貫して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。

SMBCCF の「お客様サービスセンター」では、従来のインターネット、電話、自動契約機といったチャネルだけでなく、チャット、アプリなど、より顧客ニーズに合わせた対応業務を行っています。

今回の更新では、顧客視点でのサービス改善のために受付体の見直しやオペレーションの最適化などセンター運営の強化に取り組んだ結果、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ました。

以上

参考) COPC 認証ステータス

規格名	COPC CX 規格 CSP 版 Release6.2
認証企業名	SMBC 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
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・センター)
認証日	2021年7月
認証期間	COPC Inc. (米国 COPC 社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆SMBC コンシューマーファイナンス株式会社について◆

S M B 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 金子 良平

東京都中央区銀座4丁目12-15

1962年 設立

ホームページ : <https://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 根本 直樹

東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸ノ内ビル 22階

1991年 設立

ホームページ : <https://www.proseed.co.jp>