

NEWS RELEASE

各位

2021年3月10日

三井住友カード株式会社

**銀行系クレジットカード会社で初！
三井住友カードのコールセンター業務において、「COPC®CX規格」の認証を取得**

三井住友カード株式会社（本社：東京都港区、社長：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、コールセンター業務に特化して策定された国際的基準品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP 版リリース 6.1 版（以下 COPC®CX 規格）（※1）」の認証を2020年12月に取得しました。銀行系クレジットカード会社では初めての取得となります。



COPC®CSP 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国際基準であり、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。オペレーション監査とパフォーマンスデータの評価に基づき、サービス提供の迅速性、顧客対応品質、運営の効率性、顧客満足度において一貫して高い成果を上げていることが認められたものです。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシード（※2）は、当社の「COPC®CX 規格」の認証取得について、以下のようにコメントしています。

「2020 年は、国内外の様々なコールセンターにとって運営維持が厳しい環境下だった。同社では COPC 活用に早い段階から取り組むことで、組織体制の見直しやコールセンターの運営強化を図るとともに、利用者視点でのデジタル化、会員向け Web サービス Vpass や自動音声応答システムでの手続きなどのセルフサービスの推進等、顧客ニーズに即したサポートを提供した。その結果、同社が追い求めている顧客体験（CX）の向上という結果を導けたことは、素晴らしい成果であると評価します。」

三井住友カードは経営ビジョンとして「お客さまに選ばれ、お客さまの決済をあらゆるシーンで支える“デジタル”& “イノベーション”カンパニー」を目指すと表明しています。

コールセンターでは、新規・既存会員からの総合インフォメーション、ファイナンスサービス、オーソリゼーションに関する照会・手続き以外にも、既存加盟店のサポート、受託先会員のサポートなど、幅広いお客さまを Web サービス等のデジタルチャネルと連携してサポートしており、今回の認証取得は、このビジョンを支える活動の成果の一例です。

三井住友カードは、今後もお客さまの多様なニーズにお応えできますよう、より一層価値あるサービスを提供してまいります。

いいキャッシュレスが、いい毎日を作る。

Have a good Cashless.

(※1) COPC®CX 規格について

1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業（マイクロソフト、デル、アメリカンエキスプレス等）が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客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ました。米国国家経営品質賞（マルコム・ボルドリッジ賞＝MB賞）の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコール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®CX規格が誕生し、また規格の運用、維持のための組織として、米国COPC社（COPC Inc.）が設立されました。COPC®は、COPC社（本社：米国フロリダ州）の登録商標です。

詳しくは <https://www.proseed.co.jp/copc-certification> をご覧ください。

(※2) 株式会社プロシード（代表取締役社長 根本 直樹）は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、コンタクトセンターマネジメント、CX（カスタマーエクスペリエンス）コンサルティングの分野における、マネジメントフレームワークを用いた業務改善コンサルティング、導入コンサルティング、およびマネジメント人材育成を行っています。

詳しくは <https://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。

以上